



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local
Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones
educativas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Barreto Urcia, Claudia Mishell (ORCID: 0000-0002-7293-6882)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE- PERÚ

2021

Dedicatoria

Está dedicado a mi familia quienes siempre me incentivan a mejorar profesionalmente.

Claudia Mishell Barreto Urcia

Agradecimiento

A mi familia por el apoyo incondicional en todo el proceso de formación de la maestría.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	Vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población y muestra	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.	26
VI. CONCLUSIÓN.	32
VII. RECOMENDACIONES	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad	19
Tabla 2. Correlación gestión administrativa - acceso a servicios básicos	20
Tabla 3. Correlación acceso a servicios básicos y gestión administrativa - planificación	22
Tabla 4. Correlación acceso a servicios básicos y gestión administrativa – organización	23
Tabla 5. Correlación acceso a servicios básicos y gestión administrativa – dirección	24
Tabla 6. Correlación acceso a servicios básicos y gestión administrativa – control	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1.- Dispersión de la gestión administrativa y acceso a servicios básicos 21

RESUMEN

El presente estudio se encuentra en la línea de investigación de gestión de políticas públicas, siendo su objetivo determinar la relación entre gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas. Considerada como tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, siendo un diseño no experimental de corte transversal por obtener nuestros datos en un momento preciso, correlacional al buscar relación existente entre las variables. Para poder desarrollar la investigación se desarrolló la encuesta virtual con el formulario de Google, realizada a 195 de 395 directores de las instituciones públicas de la UGEL Santa que pasó por un proceso de validez realizado por tres expertos y confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach. Llegando a la conclusión de una relación positiva considerable con un (Rho de Spearman = 0.564; con un p-valor = 0.00 < $\alpha=0.05$) resultados que indican la relación existente entre la gestión administrativa de la UGEL Santa y el acceso a servicios básicos de las instituciones educativas. Además, se encontró la correlación de cada dimensión de la gestión administrativa y el acceso a servicios básicos, por lo que la UGEL Santa debe gestionar la mejora en los servicios básicos.

Palabras Clave: Acceso, básico, gestión, administrativa.

ABSTRACT

The present study is in the line of research of public policy management, being its objective to determine the relationship between administrative management of the Santa Local Educational Management Unit and access to basic services of educational institutions, considered as a type of applied study, with quantitative approach, being a non-experimental design of cross-sectional cut to obtain our data at a precise moment, correlational to seek existing relationship between variables. In order to develop the research, a virtual survey was developed with the Google form, conducted to 195 of 395 principals of the public institutions of the UGEL Santa, which went through a validity process carried out by three experts and reliability with the Cronbach's Alpha statistic. Reaching the conclusion of an average positive relationship with a (Spearman's Rho = 0.564; with a p-value = 0.00 < α =0.05) results that indicate the existing relationship between the administrative management of the UGEL Santa and the access to basic services of the educational institutions. In addition, the correlation of each dimension of administrative management and access to basic services was found, so the UGEL Santa should manage the improvement in basic services.

Keywords: Access, basic, management, administrative.

I. INTRODUCCIÓN

Entre los servicios básicos más estudiados se encuentra el agua, tanto así que el gobierno central promulgó la ley N° 30588 (2017), “Ley de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional”, y conociendo la actual crisis sanitaria que vivimos por la pandemia existente, se planteó investigar en qué situación se encuentran las instituciones educativas donde se desea saber el nivel de acceso a servicios básicos que tienen y la relación con la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa.

En el distrito capital Chimbote y en el distrito de Nuevo Chimbote, el crecimiento no planificado de la población hace difícil atender con los servicios básicos en los pueblos jóvenes, asentamientos humanos o recientes creaciones y por ende a las instituciones educativas, los cuales tienen que adquirir el servicio de agua de los camiones distribuidores a costos elevados y el servicio de energía eléctrica por medio de empresas intermediarias, ello resulta poco beneficio debido a la inestabilidad del fluido eléctrico además de ser económicamente altos los precios a pagar.

Además, los depósitos con los que cuentan carecen de condiciones salubres generando altas probabilidades de convertirse en criadero de zancudos transmisores de dengue, zika, chikungunya, por ser los más destacados.

Roldan (2016), en su investigación doctoral nos indica que al estar contaminada el agua se puede considerar un factor de riesgo pues ella se puede convertir en un agente transmisor de enfermedades como hepatitis, malaria, dengue, cólera y diarreas, siendo una responsabilidad socialmente compartida el cuidado del líquido elemento y con simples prácticas desde cada hogar se puede tener un consumo eficiente.

Con respecto al servicio eléctrico las instituciones educativas pueden ser causales de accidentes eléctricos por no tener las condiciones adecuadas y así generar corto circuito.

En los distritos de Macate, Cáceres del Perú y Moro, al ser distritos alejados y en su mayoría de ámbito rural es más marcada el déficit en los servicios básicos.

En los distritos Nepeña, Samanco, Santa, Coishco y en las zonas periféricas se ve la ausencia de los servicios básicos, lo cual nos hace ver la poca priorización para brindar dichos servicios ya sea por las empresas distribuidoras o las entidades locales responsables.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), recomienda internacionalmente lavarse las manos continuamente es una rutina buena y segura para mantener la salud, y existiendo la necesidad del lavado de manos de los niños quienes pertenecen a las instituciones educativas. Es imperante que cuenten con el agua como servicio básico primordial más aún en la emergencia sanitaria que atravesamos por el covid-19.

En esta investigación realizamos una consulta a las autoridades de las instituciones educativas de gestión pública, es decir, a los directores para conocer las gestiones o procedimientos que ejecuta la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, respecto a los servicios básicos, calidad, frecuencia y costo de servicio que se les brinda, proporción de las IIEE que tienen los servicios básicos, tipos de servicio y gestiones realizadas al gobierno regional, provincial o distrital, e incluso a las instancias del gobierno central, por consiguiente tener a ciencia cierta cuál es la accesibilidad con la que cuentan las instituciones educativas.

Después de lo expuesto se establece la formulación del problema, ¿existe relación entre gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y el nivel de acceso a servicios básicos de las instituciones educativas?

Se justificó en la conveniencia porque se conoció la realidad que atraviesan las instituciones educativas con los servicios básicos y servirá para que la Unidad de Gestión Educativa mejore las gestiones administrativas sobre los servicios básicos en su jurisdicción; la relevancia social impactará directamente en los estudiantes pues el presente estudio mostró las necesidades de los locales educativos y de la comunidad que la conforma dando inicio a la gestión administrativa ante los

diferentes niveles de gobierno para solucionar las demandas no atendidas; las implicancias prácticas se plantean porque ayudará a resolver paralelamente las necesidades de los pobladores y por ende de los estudiantes como también a las instituciones educativas.

El valor teórico podrá ser fuente de estudios posteriores para investigaciones futuras; utilidad metodológica por medio del cuestionario que se realizó sirve como un nuevo instrumento de recolección de datos donde obtendremos si existe relación significativa de la variable gestión administrativa y la variable acceso a servicios básicos. Además, dio a conocer características particulares de la población y características de los servicios básicos con los que cuentan.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021.

Objetivos específicos: Determinar la relación existente entre la dimensión planificación y el nivel de acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021; Determinar la relación existente entre la dimensión organización y el nivel de acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021; Determinar la relación existente entre la dimensión dirección y el nivel de acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021; Determinar la relación existente entre la dimensión control y el nivel de acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021.

Hipótesis general, H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021 y H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales se explican a continuación.

Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016), de acuerdo a su investigación, la gestión administrativa incurre de forma negativa en los servicios y calidad en su institución educativa cuando se utiliza de manera inadecuada. La inapropiada gestión administrativa incurre de forma negativa en la calidad y rentabilidad que presta la Unidad Educativa Abdón Calderón a sus diversos usuarios, también conlleva a disminuir la oportunidad de generar más productividad en los procedimientos que se ejecutan para que sea óptimo el servicio educativo.

Resaltando lo anterior, la cultura organizacional se ha convertido en un tema para el aspecto académico y administrativo desde muchos años atrás, pues se ha demostrado que es el factor directamente relacionado con los indicadores de desempeño operacional y psicosocial. La unidad registró un aumento en los ingresos de hasta el 57% en los últimos 5 años en la que se analizó el crecimiento de usuarios de 450 a 665 que representa un 32.33% porcentual, pero a su vez en los gastos que se incrementaron son: administrativos, financieros y representación. Por lo que en los análisis el mal desempeño en la gestión administrativa es un factor negativo en la rentabilidad, especialmente los gastos de representación.

En la investigación realizada en España, menciona que los países de latinoamérica en los últimos años demandaron derechos y servicios públicos para mantener o consolidar su estatus. De igual manera es racional esperar si la prestación de estos servicios públicos se percibe de forma insatisfactoria, se incrementará la insatisfacción de la democracia y crecerá la protesta social, del mismo estudio podemos ver la cantidad de conflictos sociales son mayores en los países de Bolivia y Perú con entre 250 y 300 en el año 2012, además servicios públicos como seguridad ciudadana, acceso a la justicia y salud tienen mayor énfasis en las clases económicas medio altas y altas. (Del Campo, Güemes y Paramio, 2017)

Carñel, Gomez y Tarabella (2018), en la mayoría de ciudades de latinoamérica el crecimiento de las ciudades va a un ritmo más acelerado que el de la oferta y disponibilidad de servicios públicos, eso demostrando que no existe planificación en la configuración urbana y por ende reduciendo la condición de vida de los ciudadanos y especialmente en el lugar de estudio que es Santa Fe en Argentina realizado a 24 provincias y se evalúa en tres servicios de saneamiento, energético y de comunicación, donde el saneamiento se divide en agua con 94.4% de cobertura y desagüe con 68.5% de cobertura.

A nivel nacional se presenta más información sobre las variables como los siguientes.

Los resultados como una forma de interpretar se pueden agrupar por niveles y rangos como malo, regular y bueno para poder realizar mejor el detalle del análisis y mostrar un resultado más eficiente, finalmente obteniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0.763 con un $\alpha=0.00$ siendo un nivel de correlación fuerte que tienen la gestión administrativa y un servicio de calidad en Sedapal. (Larrañaga, 2016)

Pérez (2017), en su estudio detalla que la gestión administrativa es importante y comunica lo beneficioso que resulta en el empeño de los recursos humanos y a la vez optimiza de acuerdo a la manera que la UGEL administre sus recursos. Por ende, las distintas acciones establecidas que conllevan a generar una entidad idónea, donde existan agendadas y planificadas las actividades por medio de las calendarizaciones, incluyendo la aplicación eficaz de las normas con criterio profesional, tratadas en reuniones laborales, enfocándose en las etapas de la gestión administrativa. Dicha gestión es la que encamina para el involucramiento y responsabilidad de todos los servidores públicos, entonces, así tener el alcance de los objetivos y metas planteadas.

Siendo así, si queremos que se alcancen los procedimientos de la gestión administrativa pues el administrador debería dirigir a los colaboradores, lo cual es fundamental para obtener el cumplimiento de los objetivos a través del discernimiento, demostrar creatividad, comunicación asertiva, generar y demostrar

confianza, con bases sólidas de conocimientos sobre el área, órgano, o entidad. Se evaluaron sus variables dando como resultado una correlación Rho de Spearman = 0.812 motivo por el cual afirmamos que existe una relación alta y positiva.

Cadillo (2017), obtuvo un $p\text{-valor}=0.000 < \alpha=0.05$, motivo por el cual pudo tomar una decisión que es la de no aceptar la hipótesis nula, afirmando que tienen una relación significativa las variables gestión administrativa y control interno para los colaboradores en el local de la sede central de los servicios postales del Perú, 2016. Obteniendo la prueba estadística de correlación ($r = 0.454$), se comprobó que la relación es positiva, concluyendo que, si es mayor el control interno, entonces será mejor la gestión administrativa, aclarando que se cuenta con una relación directa y un bajo nivel.

Plasencia (2017), donde en su investigación tiene un resultado que nos indica que influye la gestión administrativa en la enseñanza universitaria de calidad en la facultad de ciencias administrativa de la Universidad Nacional del Callao, en su investigación se usó la escala de Likert para el cuestionario planteado y toma la tabla de calificación nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5, la cual nos será útil para desarrollar un instrumento, es decir, un cuestionario para el acopio de datos en esta investigación.

Arregui (2019), obtiene en su investigación un $p\text{-valor} = 0.025 < 0.05$, con un 95% de confianza, también con un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.783$, por lo tanto la decisión es de no aceptar H_0 , entonces el investigador confirma su hipótesis sobre la existencia de una relación significativa alta, manifestando que se comprobó que es acertada la hipótesis general, es decir que H_1 : Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral del Centro de Salud López Guillen de Huarochirí, Lima, en el 2018.

Granados (2016), indica que se encuentra en un proceso de desarrollo el sector de agua potable y saneamiento, donde es necesario revisar las estrategias y modelos de gestión para desarrollar las metas planteadas, además podemos cambiar aquello que no está resultando como esperamos y potenciar sus fortalezas. Estos

servicios producen el desarrollo integral del país con los beneficios y costos de estos servicios, al dar prioridad a este sector se debe tener en el contexto las políticas públicas que son un factor importante a tener en cuenta. “t” de -0.868 está claramente en la zona de no rechazo. Con un nivel de significancia de 0.05.

Gutiérrez (2018), en su trabajo de investigación aplicado en el distrito de Llapa, usa una muestra de 154 jefes de familia del mismo distrito que da como resultado un coeficiente de correlación de Pearson 0.486, donde nos indica que cuenta con una correlación moderada y con un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$ donde se llega a la conclusión que si existe relación entre el saneamiento básico y el bienestar social.

Lo cual nos lleva a ver que en la realidad peruana no es muy diferente con respecto al crecimiento no planeado y en cuanto a cobertura estamos todavía por debajo de lo reportado en dicha investigación. De acuerdo a Instituto Peruano de Economía (2019), las viviendas de Áncash son abastecidas por medio de red pública por ejemplo, Huaraz con 92% y Antonio Raymondi con 91%, sin embargo la provincia de Mariscal Luzuriaga el abastecimiento es de 58%, lo que deja como consecuencia que las otras viviendas accedan al agua por medio de pozos, pilones, ríos u otros. Por otro lado, la situación el acceso a desagüe de cada provincia tiene muchas variaciones como Huaraz con 77% y Santa con 73%, estos porcentajes contrastan con Mariscal Luzuriaga solo con 10% y Carlos Fermín con 30% lo que muestra deficiencia en la eliminación de sus excretas.

Villalobos (2019), en su investigación llevada a cabo en un distrito de Lima que es Santa Anita relaciona las variables gestión municipal y servicios básicos de agua y desagüe, donde aplicó los cuestionarios a 38 empleados de la municipalidad distrital de Santa Anita implicados y relacionados en la ejecución de la habilitación de los servicios de agua y desagüe. Usa la prueba estadística Rho de Spearman = 0.668 con un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$ por lo que podemos afirmar que existe una relación moderada positiva, donde concluye la existencia de una relación significativa de las variables gestión municipal y los servicios básicos.

En el año 2019 el Instituto Nacional de Estadística e Informática publica la revista acceso a servicios básicos en el Perú en donde nos muestra la evolución de los servicios básicos en los hogares, es decir el incremento que se tiene en las brechas haciendo referencia a servicios básicos como son la electrificación, el agua potable y el desagüe. Siendo en el año 2013 un total de 63.1% de hogares los que contaban con dichos servicios y siendo el año 2018 y un total de 74.9% hogares a nivel nacional. (INEI, Acceso a los servicios básicos en el Perú, 2019)

Disgregando la información de acuerdo a indicadores como el agua, desagüe y electrificación, tenemos que a nivel nacional para el año 2018 se cuenta con 90.4% de hogares cuenta con el abastecimiento de agua por red pública, siendo 95.3% en la zona urbana y un 73.6% en la zona rural; con respecto al desagüe en el 2018 contamos con las siguientes cifras, 76.6% de hogares cuentan con servicio de eliminación de residuos, u otras formas de eliminación de excretas, siendo un 90.5% en la zona urbana y un 29.3% en la zona rural, por último concerniente a la electrificación para el 2018 a nivel nacional se contaba con 92.9% de los hogares peruanos conectados a una red pública de electrificación, siendo un 96.8% en la zona urbana y un 79.6% en la zona rural. (INEI, Acceso a los servicios básicos en el Perú, 2019)

INEI (2020), de acuerdo al informe técnico realizado la base de datos de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) y también la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), el 47.4% de la población en el departamento de Áncash cuenta con el servicio de agua por horas, es decir, en el departamento de Ancash se tiene casi la mitad de los usuarios sin el servicio de agua las veinticuatro horas, en el rango de dicho porcentaje también se encuentran Tacna, Ica, La Libertad, Lambayeque, Piura, Región Lima y Ucayali. Por otro extremo, están los departamentos de Madre de Dios, Pasco, Huánuco, Provincia de Lima, Moquegua, Amazonas, Huancavelica, Ayacucho y Arequipa, cuya cantidad de población que tiene acceso al agua por horas es menor al 16%.

El Peruano (2021), informa que, según el MINEDU el 99.6% de locales educativos (54848) tiene acceso al servicio de agua potable, sin embargo, solo el 58.5%

(32086) lo adquiere a través de la red pública, un 6.7% (3675) por medio de un pilón de uso público, un 12% (6582) tiene este servicio por medio de un vehículo cisterna o similar. Mientras que un 13.6% (7459) usan el agua de un río, acequia o de otra forma y el 9.2% (5046) de otras fuentes de agua; Con respecto al desagüe como servicio, el 99.5% (54809) de locales educativos a nivel nacional tiene acceso, el 36.7% (20115) evacua las excretas por medio de una red pública; el 25.2% (13812) mediante un pozo ciego; el 31.4% (17210) por medio de un pozo séptico; el 5% (2740) por un río, acequia; y el 1.7% (932) por medio de otra forma de conexión. El 92.7% que son 51,041 instituciones educativas tienen conexión de energía eléctrica.

Para continuar con la investigación, se va a explicar las teorías y conceptos de las variables.

Empezando con la variable gestión administrativa, se define según, RAE (2021), la Real Academia de Lengua Española, establece que, para el logro de un determinado fin se tiene que desarrollar un conjunto de acciones como parte de la gestión y la palabra administrativa nos habla del personal encargado de administrar la entidad. De donde podremos entender que es el conjunto de acciones de realiza un empleado de la administración de una entidad para lograr un fin determinado.

Por otro lado, Chiavenato (2009), para referirse a Fayol quien define a administrar como planeación, organización, dirección y control (p. 142), paralelamente la administración tendría las dimensiones de planeación, organización, dirección y control. Donde a su vez cada dimensión cuenta con indicadores, que son: De la dimensión planeación, definir la misión, formular objetivos, definir los planes para alcanzarlos y programar las actividades; De la dimensión organización, dividir el trabajo, asignar las actividades, agrupar las actividades en órganos y cargos, asignar los recursos, asignar la autoridad y responsable; De la dimensión dirección tenemos los indicadores designar las personas, coordinar los esfuerzos, comunicar, motivar, liderar y orientar, y por último, de la dimensión control, definir los estándares, monitorear el desempeño, evaluar el desempeño y emprender acciones correctivas.

La gestión administrativa, tiene como definición ser el pilar para la edificación de un país con mejor rendimiento económico; con políticas de gobierno que encaminen al desarrollo de la colectividad eficaz y eficiente, siendo su primordial propósito la gestión administrativa moderna; así mismo todos los entes en los diferentes niveles de gobierno son donde se realiza la provisión del recurso humano, para la mejora de planes estratégicos que a su vez la gestión administrativa coadyube y sea un empuje para los grupos políticos, sociales, económicos y religiosos de nuestro pueblo, así como lo aconseja (Pérez, 2017)

Las dimensiones de la administración según la teoría clásica, que se usan como conceptos de la gestión administrativa, son: La planeación es un proceso para avisorar el futuro y trazar un programa de acciones; La organización siendo un proceso de constitución de las estructuras social y material de la entidad; La dirección es el proceso en el cual la entidad guía y orienta a los colaboradores; El control es el último proceso de la gestión administrativa necesaria para asegurarnos que todo lo que sucede funcione como indican las reglas establecidas y las órdenes impartidas. (Chiavenato, 2009), además, podremos definir los indicadores de nuestras dimensiones.

En la gestión administrativa tendremos las dimensiones planificación, organización, dirección y control donde la planificación será considerada como la toma de decisiones anticipadas sobre los pasos a dar antes de ejecutar una acción. También podremos decir que planear es simular el futuro esperado y establecer el camino a seguir para alcanzar los objetivos; La organización diremos que es una entidad social estructurada conformada por personas orientada a conseguir resultados con una división del trabajo y debida asignación de tareas siendo esta una parte del proceso administrativo. (Pérez, 2017)

Continuando con la tercera función del proceso administrativo, la dirección, siendo su función poner en acción y dinamizar la organización de acuerdo a lo planeado anteriormente, organizando la asignación de tareas de los colaboradores para lograr los objetivos; Finalmente tenemos el control relacionado con la actividad que

restringe y reprime con el propósito de establecer los parámetros o límites de comportamientos arriesgados que podrían desviar el objetivo del sistema de autorregulación, es decir, conservar una función competente dentro del proceso administrativo. (Pérez, 2017)

El doctor Callohuanca (2019), determina las dimensiones, planificación, organización, dirección y control para la ejecución de su investigación, las cuales utilizaremos para la presente tesis junto a los indicadores. Para la adaptación del estudio se establecen en el siguiente orden: Dimensión planificación con los indicadores, planes estratégicos y planes operativos; Dimensión organización en compañía de los indicadores, orden, trabajo en equipo y asignación del recurso humano; Dimensión dirección junto a los indicadores, comunicación asertiva, retroalimentación a colaboradores e indicadores de gestión; Dimensión control con los indicadores, evaluación, seguimiento de la gestión e indicadores de eficacia y eficiencia.

Luego para la segunda variable, se define el servicio de agua potable y drenaje como proveedor de los servicios de agua a una población mediante completas tareas de captación, extracción o similares para su respectivo tratamiento, luego el sistema de distribución de agua potable, culminando con la recolección de agua residuales, así como la inversión, operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica. (Aguilar y Moforte, 2018)

Siendo la variable servicios básicos la necesidad con la que debe contar una población y para nuestro estudio la población estudiantil en las instituciones educativas podremos definir que la accesibilidad de los servicios básicos como los servicios mínimos que se requiere para el proceso educativo donde el agua y desagüe juntamente con la electricidad se convierten en el conjunto de elementos clave para dar continuidad al servicio educativo.

En el informe del INEI (2019), definen los niveles de accesibilidad de los servicios básicos como los grados de acceso y los medios fundamentales para la vida digna de la población, los cuales reflejan las condiciones óptimas o no favorables,

generando así el nivel de desarrollo de los ciudadanos como indicador. El INEI, considera el suministro de agua, tipos de disposiciones de excretas, energía eléctrica y el proceso de los residuos sólidos como servicios básicos.

Para el presente estudio investigaremos sobre el suministro de agua, tipo de disposición de excretas y energía eléctrica que definiremos a continuación según el INEI (2019): suministro de agua, es el servicio que proporciona el agua potable vía conexión a red pública para prevenir y reducir la cantidad de pobladores con enfermedades resultante del consumo de agua contribuyendo a la condición de vida de los ciudadanos. Desagüe, es la instalación sanitaria que se realiza adentro o fuera de una vivienda para la evacuación de aguas residuales. Energía eléctrica, son las instalaciones cableadas en las casas de la red pública de la energía eléctrica.

El investigador Villalobos (2019), plantea las dimensiones y los niveles de la variable acceso a servicios básicos de la siguiente manera: Gestión del Entorno, Gestión Social, Gestión Institucional y Gestión Ambiental. El mismo autor, estableció indicadores y de acuerdo a los objetivos planteados tomaremos de base dicho estudio adaptándolo para esta investigación considerando: Gestión del entorno, acuerdos institucionales, socios estratégicos, resoluciones directorales; Gestión social, capacitación y sensibilización del servicio, información y difusión del buen uso del servicio; Gestión institucional, pago oportuno del servicio, planes que incluyan el saneamiento de los servicios, capacitación financiera, recursos humanos y capacitación del personal; Y Gestión ambiental, el terreno cuenta con sus documentos en regla.

El estudio de Villalobos (2019), define cada dimensión: Gestión del Entorno, es la competencia que tiene la entidad para vincular a las demás instituciones de su sector y otros colaboradores para el fin que quiere alcanzar; Gestión Social, es el conjunto de estrategias para interrelacionar a la ciudadanía y las entidades para así tener mejor calidad de vida y un buen bienestar con el acceso a los servicios; Gestión Institucional, es la orientación de los recursos económicos, físicos y fuerza de trabajo, para ejecutarlos mediante planes programados; Gestión Ambiental, es el proceso constante impulsado a equilibrar a través de la administración de los

intereses para el desarrollo y conservación del patrimonio natural en consecuencia proteger la calidad de vida del ciudadano.

Además, analizaremos los niveles de la investigación con el enfoque cuantitativo y se mide con la escala de Likert siendo su escala de valores, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Es de tipo aplicada donde por medio del conocimiento científico se puede determinar nuevas (metodologías, tecnologías y protocolos) con las cuales se puede atender necesidades existentes. (CONCYTEC, 2018)

Enfoque Cuantitativo, es un método para recoger datos y con ellos poder probar las hipótesis con el análisis estadístico que es una medición numérica con el fin de establecer procedimientos y comprobar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Diseño de investigación:

La presente investigación utilizó un diseño no experimental, es decir que no se manipuló, experimentó, o ejecuto algún tratamiento o programa, con un corte transversal puesto que se recolectó los datos en un momento específico y correlacional porque se conoció la relación que guardan las variables de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.2. Variables y operacionalización

El actual trabajo de análisis está constituido por un par de variables cuantitativas donde la gestión administrativa representada con X1 que fue la variable dependiente. Y la variable acceso a los servicios básicos es la independiente representada con X2.

Variable X1: Gestión administrativa.

Definición conceptual: tiene como definición ser el pilar para la edificación de un país con mejor rendimiento económico; con políticas de gobierno que encaminen al desarrollo de la colectividad eficaz y eficiente, siendo su primordial propósito la gestión administrativa moderna; así mismo todos los entes en los diferentes niveles de gobierno son donde se realiza la provisión del recurso humano, para la mejora

de planes estratégicos que a su vez la gestión administrativa coadyube y sea un empuje para los grupos políticos, sociales, económicos y religiosos de nuestro pueblo, así como lo aconseja (Pérez, 2017)

Definición operacional: La investigación midió esta variable mediante un cuestionario basado en cuatro dimensiones que son, planificación, organización, dirección y control, estudiadas en la gestión administrativa de los Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2021, para lo cual se usó la escala de Likert.

Indicadores. Se utilizó las dimensiones resultadas, planes estratégicos y planes operativos de la dimensión planificación, orden, trabajo en equipo y asignación del recurso humano de la dimensión organización, comunicación asertiva, retroalimentación a colaboradores e indicadores de gestión de la dimensión dirección y evaluación, seguimiento de la gestión e indicadores de eficacia y eficiencia de la dimensión control.

Escala de medición. Se midió la presente variable con la escala ordinal.

Variable X2: Acceso de los Servicios Básicos.

Definición Conceptual: Los niveles de acceso a los servicios básicos no es otra cosa que el grado de acceso al derecho de contar con el agua tratada y por lo tanto una infraestructura adecuada para la eliminación de las excretas es decir desagüe y por supuesto la electricidad, especialmente en la crisis sanitaria en la que nos toca vivir en estos años, donde la limpieza es tan necesaria y para el estudio de los niños que se realiza de manera remota el servicio eléctrico es elemental para poder realizar el proceso educativo. (Villalobos, 2019)

Definición Operacional: La investigación analizó la presente variable mediante un cuestionario basado en cuatro dimensiones que son, gestión del entorno, gestión social, gestión institucional y gestión ambiental, estudiadas en la gestión administrativa de los Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2021, para lo cual se usó la escala de Likert con 5 alternativas en su escala de valores como son, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Indicadores: Se utilizó las dimensiones antes mencionadas donde, la gestión del entorno tuvo los indicadores de acuerdos institucionales, socios estratégicos, resoluciones directorales; en la gestión social tuvimos estrategias sociales de capacitación y sensibilización del servicio, información y difusión del buen uso del servicio; en la gestión institucional tendremos el pago oportuno del servicio, planes que incluyó el saneamiento de los servicios, capacitación financiera, recursos humanos y capacitación del personal, finalmente la gestión ambiental contó con el indicador, el terreno cuenta con sus documentos en regla.

Escala de medición: Se midió la presente variable con la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población del presente estudio fueron las autoridades de los locales educativos públicos de la jurisdicción de la UGEL Santa, que son un total de 395.

Muestra: Se realizó una muestra aleatoria simple.

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

Donde:

$$N = 395$$

$$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2 \text{ (para una seguridad del 95\%)}$$

$$p = 0.50$$

$$q = 1 - p = 0.50$$

$$d = 0.05$$

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = \frac{395 * (1.96^2) * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (394) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = \frac{379.358}{1.9454}$$

$$n = 195$$

Muestreo: Se realizó un muestreo probabilístico al azar donde cada unidad tiene la misma probabilidad de ser elegida, además, tiene varias ventajas y entre ellas está reducir los errores y poder generalizar los resultados en la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleo como técnica de recolección de datos la encuesta y el cuestionario como instrumento de acopio de datos, mediante los cuales se recogió la información necesaria para poder contrastar las hipótesis formuladas, se hizo una encuesta piloto que pudimos utilizar para evaluar la confiabilidad con la prueba estadística Alfa de Cronbach que nos dio los resultados esperados pues se encontró un valor de 0.946 superior a 0.7 de tal manera que se logró la confiabilidad esperada.

3.5. Procedimientos

Dado el contexto de pandemia que aún vivimos se solicitó un directorio telefónico y correo electrónico de los directores a la UGEL Santa para poder contactarnos con los participantes. Se hizo vía telefónica y vía correo electrónico, indicándoles que registren su cuestionario que se presentó en la plataforma web, Google Form, en la cual una vez registrado se exportó en un archivo de microsoft excel donde se transformó en una base de datos y obtuvo resultados mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Los datos de las variables registrados en la escala de Likert se transformarán en indicadores por niveles para poder realizar mejor un gráfico de dispersión del cruce de las variables gestión administrativa y acceso a servicios básicos.

3.6. Método de análisis de datos

Se evaluó los datos recopilados de los cuestionarios en diferentes etapas, el primero fue asegurarnos de la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, luego se tuvo que realizar una prueba de normalidad para poder decidir por la prueba estadística correcta que puede ser la Rho de Spearman o el coeficiente de Pearson, evaluación que se realizó en el Software estadístico SPSS y de acuerdo a los resultados nos dio solución a nuestras hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el manejo de la investigación presente se estableció que únicamente se usarán los datos recopilados en este estudio y se garantiza la confidencialidad de los datos. También se solicitó en cada encuesta el consentimiento informado, la que explica el tipo de estudio, motivos y alcances del presente análisis, los resultados obtenidos no serán exhibidos ni utilizados con otro propósito, la colaboración de los directores respecto al llenado de los cuestionarios fue anónima de esta manera cumpliendo la indicada confidencialidad, participación libre y anonimato. (Villalobos, 2019)

IV. RESULTADOS

El primer paso que debemos de dar para la obtención de resultados la prueba de normalidad con la cual podremos ver si nuestros datos tienen una distribución normal y nos llevará a decidir qué prueba estadística utilizaremos en la prueba de hipótesis.

Tabla 1. *Prueba de Normalidad*

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0,931	195	0,000
Acceso a Servicios Básicos	0,916	195	0,000

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación: Podemos concluir que los datos no son normales al verificar que el nivel de significancia es menor de 0.05. Por lo tanto, usamos la prueba no paramétrica de Rho de Spearman

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021.

Donde será el nivel de significancia $\alpha = 5\%$

Tabla 2. *Correlación Gestión Administrativa - Acceso a Servicios Básicos*

Rho de Spearman		Acceso a Servicios Básicos
Gestión Administrativa	Coeficiente de	0,564**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	195

Fuente: base de datos de instrumento de medición.

Interpretación: En la tabla tenemos del análisis con el IBM SPSS STATISTICS 26, la prueba estadística el coeficiente de Rho de Spearman podemos afirmar que al ser el coeficiente = 0.564 nos muestra una correlación positiva considerable.

Además, que al ser p-valor = 0.000 < $\alpha = 0.05$ no se podrá aceptar la H₀ y se aceptará H₁: Existe relación significativa entre gestión administrativa y acceso a servicios básicos en la UGEL Santa 2021.

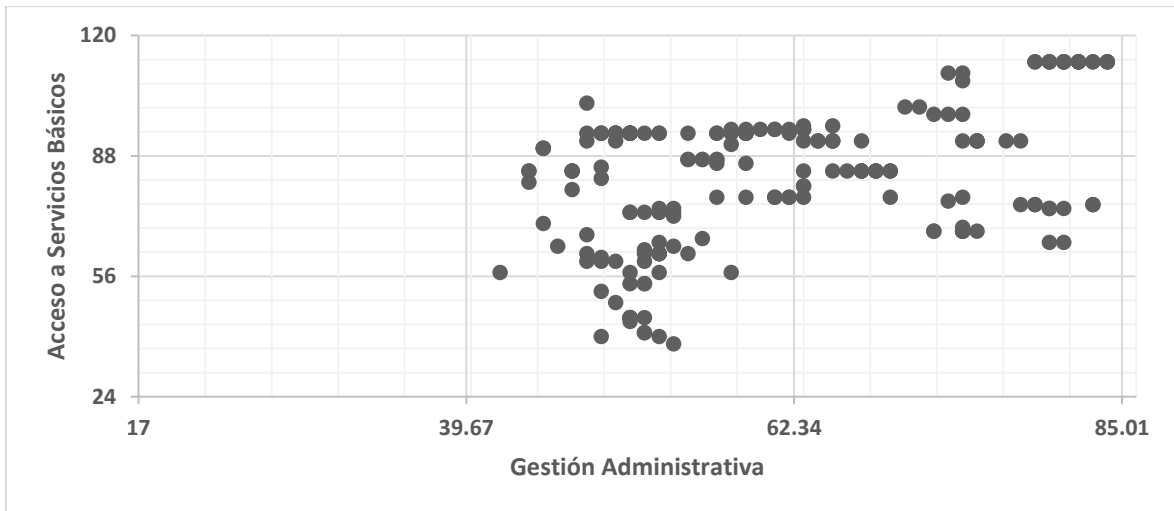


Gráfico 1.- *Dispersión de la Gestión Administrativa y Acceso a Servicios Básicos*

Interpretación: Del gráfico se observa una percepción de la variable gestión administrativa con un nivel medio a buen y los datos de la variable acceso a servicios básicos tiene una pequeña cantidad de encuestados que consideran que el nivel del servicio básico es malo, teniendo un nivel medio más robusto siendo muy similar el nivel buen servicio, además sigue una tendencia al alza por lo que podemos indicar que tiene una correlación positiva y al ser los datos dispersos diremos correlación considerable.

Tabla 3. *Correlación Acceso a Servicios Básicos y Gestión Administrativa - Planificación*

	Rho de Spearman	Acceso a Servicios Básicos
Gestión Administrativa – Dimensión Planificación	Coeficiente de correlación	0,496**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	195

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

Interpretación: En la tabla tenemos del análisis con el IBM SPSS STATISTICS 26, la prueba estadística el coeficiente de Rho de Spearman podemos afirmar que al ser el coeficiente de Spearman = 0.496 nos muestra una correlación positiva media. Además, que al ser p-valor = 0.000 < α = 0.05 no se podrá aceptar la H_0 y se aceptará H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión planeación de la variable gestión administrativa y acceso a servicios básicos en la UGEL Santa 2021.

Tabla 4. *Correlación Acceso a Servicios Básicos y Gestión Administrativa – Organización*

Rho de Spearman		Acceso a Servicios Básicos
Gestión Administrativa –	Coefficiente de correlación	0,550**
Dimensión Organización	Sig. (bilateral)	0,000
	N	195

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación: En la tabla tenemos del análisis con el IBM SPSS STATISTICS 26, la prueba estadística el coeficiente de Rho de Spearman podemos afirmar que al ser el coeficiente de Spearman = 0.550 nos muestra una correlación positiva considerable.

Además, que al ser $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ no se podrá aceptar la H_0 y se aceptará H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y acceso a servicios básicos en la UGEL Santa 2021.

Tabla 5. *Correlación Acceso a Servicios Básicos y Gestión Administrativa – Dirección*

Rho de Spearman		Acceso a Servicios Básicos
Gestión Administrativa –	Coefficiente de correlación	0,512**
Dimensión Dirección	Sig. (bilateral)	0,000
	N	195

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

Interpretación: En el cuadro tenemos del análisis con el IBM SPSS STATISTICS 26, la prueba estadística el coeficiente de Rho de Spearman podemos afirmar que al ser el coeficiente de Spearman = 0.512 nos muestra una correlación positiva considerable.

Además, que al ser $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ no se podrá aceptar la H_0 y se aceptará H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y acceso a servicios básicos en la UGEL Santa 2021.

Tabla 6. *Correlación Acceso a Servicios Básicos y Gestión Administrativa – Control*

Rho de Spearman		Acceso a Servicios Básicos
Gestión Administrativa –	Coefficiente de correlación	0,509**
Dimensión Dirección	Sig. (bilateral)	0,000
	N	195

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación: En la tabla cuadro tenemos del análisis con el IBM SPSS STATISTICS 26, la prueba estadística el coeficiente de Rho de Spearman podemos afirmar que al ser el coeficiente de Spearman = 0.509 nos muestra una correlación positiva media.

Además, que al ser $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ no se podrá aceptar la H_0 y se aceptará H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión control de la variable gestión administrativa y acceso a servicios básicos en la UGEL Santa 2021.

V. DISCUSIÓN.

En esta investigación se consideró el objetivo general determinar la existencia de relación entre la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas donde para el estudio se calculó una muestra aleatoria de 195 de un total de 395 y se entrevistó a los directores para conocer si existe relación entre la gestión administrativa y el acceso a servicios básicos. Luego de realizar la prueba de normalidad se optó por utilizar el estadístico Rho de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación igual a 0.564 con un sig.=0.00<0.05, de manera que se comprobó que tiene una correlación positiva considerable de las variables, resultados que son similares a los obtenidos por Larrañaga (2016), en su investigación que realizó por medio de la prueba correlacional Rho de Spearman y tiene como resultado un nivel de correlación positiva fuerte con un valor de 0.763 y un $\alpha=0.00$.

Revisando lo obtenido de la presente investigación, se halló el Rho de Spearman con un valor 0.564 y un sig. 0.00 a su vez demostrando que, sí tienen correlación las variables en estudio, cuyos resultados son similares a los adquiridos por el investigador Pérez (2017), pues él concluye que la correlación de las variables es Rho de Spearman con un valor 0.812 además $\alpha=0.00$ que significa que si existe relación entre las variables.

Teniendo el presente estudio podemos ver la existencia de una relación entre ambas variables, donde se realizó la prueba Rho de Spearman con unos resultados que indican la relación que tienen un valor = 0.564 y un p-valor =0.00, también analizamos el acceso a servicios básicos con la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y quedando como resultado final con un Rho de Spearman con el valor = 0.496 y un p-valor=0.00, con lo cual podemos precisar que en todos los sectores existe una planeación recudida. Y hablando de planeación podemos ver en la investigación de Carñel, Gomez y Tarabella (2018), en la mayoría de ciudades de latinoamérica el crecimiento de las ciudades va a un ritmo más acelerado que el de la oferta y disponibilidad de servicios públicos evidenciando una falta de planeación o proyección a mediano o largo plazo.

En la investigación se encontró que se correlacionan entre la gestión administrativa y acceso a servicios básicos con un coeficiente de 0.564 y un p-valor de 0.00, es decir una correlación considerable, dichos no difieren de los mostrados por Villalobos (2019), con sus variables gestión municipal y servicios básicos de agua y desagüe usa el coeficiente estadístico de correlación Rho de Spearman y encuentra un valor de 0.668 con un nivel de sig. Igual a 0.00 lo que nos indica una relación moderada positiva, donde concluye que existe relación significativa entre las variables en estudio que son gestión municipal y servicios básicos.

Para la recopilación de los datos se usó la plataforma virtual Google Formularios y se realizó con la escala de Likert con las alternativas 1 casi nunca, 2 nunca, 3 A veces, 4 casi siempre, 5 siempre, datos que tuvieron una consistencia evaluada con el Alfa de Cronbach igual a 0.946 y son base para el estudio de las variables gestión administrativa y acceso a servicios básicos, los resultados son similares a la escala de Likert que usó el investigador Plasencia (2017), además, nos muestra el diagrama de dispersión donde para un mejor análisis se agrupó en niveles y rangos con valores de adecuado, regular e inadecuado como también empleó Larrañaga, (2016) obteniendo valores que tienen una tendencia positiva al alza.

Para este trabajo de investigación se utilizó la muestra de 195 directores de los locales educativos, por consecuencia, poder levantar la información y realizar el análisis donde también analizamos las correlaciones de la gestión administrativa con el acceso a los servicios básicos, en las cuales se encontró una correlación positiva considerable con su valor de 0.564, luego al comprobar las dimensiones de la gestión administrativa con el acceso a servicios básicos se tiene los siguientes valores 0.496, 0.550, 0.512, 0.509 respectivamente.

Muy similar sucede en el análisis de las variables que le dio al investigador una correlación de valor= 0.668 con un p-valor = 0.00, resultados muy parecidos a los presentados por Gutiérrez (2018), en su trabajo de investigación con una muestra de 154 jefes de familia nos muestra un coeficiente de correlación de Pearson 0.486, donde nos indica que cuenta con una correlación moderada con un nivel de

significancia de 0.00 además llega a la conclusión que sí existe relación entre el saneamiento básico y el bienestar social.

Podemos observar que Granados (2016), en su trabajo de investigación nos da a conocer que se encuentra en un proceso de desarrollo el sector de agua potable y saneamiento, donde es necesario revisar las estrategias y modelos de gestión para desarrollar las metas planteadas, además podemos cambiar aquello que no está resultando como esperamos y potenciar sus fortalezas. Estos servicios producen el desarrollo integral del país con los beneficios y costos de estos servicios, al dar prioridad a este sector se debe de tener en el contexto las políticas públicas que son un factor importante a tener en cuenta.

Y obteniendo como resultado de su estudio “t” de -0.868 está claramente en la zona de no rechazo. Con un nivel de significancia de 0.05, lo cual significa que no existe correlación entre las variables, con respecto al presente estudio se realizó con la prueba estadística Rho de Spearman dando un coeficiente de correlación igual a 0.564 y una sig. 0.00, por lo que se aprueba H_1 y significa que existe relación entre las variables gestión administrativa y acceso a servicios básicos, sin embargo en lo que si coincidimos que es necesario revisar las estrategias y modelos de gestión para desarrollar las metas planteadas.

En el diario El Peruano (2021), se informa que, según el MINEDU el 99.6% de locales educativos tiene acceso a los servicios, sin embargo, solo el 58.5% lo tiene a través de la red pública, un 6.7% mediante un caño de agua de uso público, un 12% contrata este servicio por medio de una cisterna móvil o similar. Mientras que un 13.6% usan el agua de un río, acequia o de otra forma y el 9.2% de otras fuentes de agua; en el presente estudio se tiene un 57% de IIEE que cuentan con un servicio adecuado, un 43 % que cuenta con un regular o inadecuado servicio haciendo una similitud con lo anterior podemos ver que los que tienen el servicio de la red pública es parecido un 58.5% y un 57%, siendo la diferencia un 43% que cuentan con servicios mediante cisternas o similares, pilones, río, acequia o de otras formas.

Respecto al servicio de desagüe, a nivel nacional, del 99.5% de locales educativos que tiene acceso a este servicio, el 36.7% lo eliminan a través de una red pública; el 25.2% mediante el pozo ciego; el 31.4% por medio del pozo séptico; el 5% por un río, acequia; y el 1.7% mediante otra forma de conexión; en el presente estudio se tiene que un 79% de locales educativos cuentan con el servicio de desagüe adecuado, un 21% se encuentra con un desagüe inadecuado, lo que significa que cuenta con pozo séptico, pozo ciego, río, acequia u otro similar.

Respecto a la energía eléctrica en El Peruano indican un 92.7% de locales educativos tienen conexión de energía eléctrica, en la presente investigación se encontró un 76% cuenta con un adecuado servicio, un 8% cuenta con un servicio regular que implica que tiene un servicio por horas, un 15% cuenta con un servicio inadecuado o no cuentan con el servicio.

En esta investigación se trabajó con la prueba estadística coeficiente de Rho de Spearman ya que los datos acopiados no presentan una distribución normal, obteniendo como el coeficiente de correlación 0.564 con un p-valor=0.00 por lo cual afirmamos que se tiene una correlación positiva considerable, y demostrando que la gestión administrativa de la UGEL Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas 2021, que comparando a la investigación de Arregui (2019) que obtiene con un p-valor = 0,025 <0,05, por lo tanto se determina que no se acepta H_0 , al 95% de confianza, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,783, pero sí podemos afirmar que tiene una correlación positiva alta, determinando que se demuestra la existencia de la hipótesis general, es decir: La gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima en el 2018.

En su investigación Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016), confirman que se tiene correlación entre gestión administrativa y rentabilidad, de acuerdo a su investigación, la gestión administrativa incurre de forma negativa en la calidad de los servicios que brinda a su local educativo cuando se utiliza de manera inadecuada. Cuando es mal usada la gestión administrativa señala una rentabilidad y calidad negativa de los servicios en la Unidad Educativa Abdón Calderón que

brinda al usuario la posibilidad de reducir y obtener un mejor rendimiento en los procesos que sirven para dar un mejor servicio educativo. Poniendo énfasis en lo anterior. Además, se determinó que se ha constituido una cultura organizacional en temas relacionados al que hacer gerencial y académico, ya muchas décadas, por ende, es un factor muy relacionado a los indicadores de desempeño psicosocial y operacional.

La entidad registro un aumento en los ingresos de hasta el 57% en el último quinquenio se analizó el crecimiento de usuarios y se verifico que creció de 450 a 665 que equivale a un 32.33% del total, pero a su vez los gastos se incrementaron en los diferentes tipos que son: administrativos, financieros y representación. Por lo que en los análisis la gestión administrativa influye negativamente en la rentabilidad especialmente los gastos de representación. Lo cual nos lleva a comparar con la presente investigación donde las dos tienen una correlación positiva es decir de relación directa ósea mientras mejor sea la gestión administrativa mejor serán los resultados de los servicios, ganancias, rentabilidades, y por ende si la gestión administrativa es deficiente o inadecuada los resultados serán mal servicio, menos ganancias y menores rentabilidades, reforzando el estudio realizado.

Del análisis tenemos que el coeficiente de correlación Rho de Spearman en 0.564 con un p-valor=0.00 por lo que afirmamos la existencia de una relación directa por lo tanto la gestión administrativa de la UGEL Santa y acceso a los servicios básicos de las instituciones educativas 2021 crecerán si el otro crece o decrecerán si el otro decrece, comparando con Cadillo (2017), que en su investigación encontró la existencia de correlación entre sus variables con un coeficiente = 0.454 donde se obtiene que existe una relación positiva. Se observó que la p-valor es menor que el $\alpha=0.05$ planteado como límite, quedando así (p-valor=0.000<0.05), lo que se decidió no aceptar la hipótesis nula, señalando la existencia de una relación significativa entre la gestión administrativa y el control interno de los empleados de la oficina de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016. Se pudo determinar que existe similitud.

En la presente investigación tenemos la existencia de la correlación positiva de las variables, gestión administrativa y acceso a servicios básicos, además, una correlación positiva considerable lo cual implica que mientras mejor sea la gestión administrativa mejores serán los servicios básicos, con lo cual se podrá disminuir los conflictos sociales a las que hace mención la investigación realizada en España por Del Campo, Güemes, y Paramio, (2017) que menciona a los países de latinoamérica en los últimos años que demandaron derechos y servicios públicos para mantener o consolidar su estatus. De igual manera es racional esperar, entonces, si la prestación de estos servicios públicos se percibe de forma satisfactoria, se incrementará la satisfacción de la democracia y disminuirá la protesta social.

Finalmente podemos determinar que nuestro objetivo general se demostró en el análisis porque los resultados muestran la existencia de correlación positiva considerable teniendo una correlación positiva entre las variables en estudio que son: gestión administrativa y acceso a servicios básicos puesto que los resultados del coeficiente Rho de Spearman para las variables es de 0.564 con un p-valor $=0.00 < 0.005$ lo cual nos lleva a aceptar la hipótesis alternativa quedando demostrado la correlación significativa entre las variables, similar resultado tienen los objetivos específicos que son las correlaciones de las dimensiones de la gestión administrativa y el acceso a servicios básicos que demuestran la existencia de relación entre las variables.

VI. CONCLUSIÓN.

- Primero. Con los resultados obtenidos podemos observar que con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.564 además un p-valor= 0.00 < $\alpha=0.05$ se concluye que se tiene una correlación positiva considerable entre gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y el acceso a servicios básicos de las Instituciones Educativas 2021.
- Segundo. Con los resultados obtenidos podemos determinar que con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.496 además un p-valor= 0.00 < $\alpha=0.05$ se concluye que se tiene una correlación positiva media entre la dimensión planificación de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y el acceso a servicios básicos de las Instituciones Educativas 2021.
- Tercero. Con los resultados obtenidos podemos afirmar que con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.550 además un p-valor= 0.00 < $\alpha=0.05$ se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión organización de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y el acceso a servicios básicos de las Instituciones Educativas 2021.
- Cuarto. Con los resultados obtenidos podemos confirmar que con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.512 además un p-valor= 0.00 < $\alpha=0.05$ se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión dirección de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y el acceso a servicios básicos de las Instituciones Educativas 2021.
- Quinto. Con los resultados obtenidos podemos asentir que con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.509 además un p-valor= 0.00 < $\alpha=0.05$ se concluye que se tiene una correlación positiva media entre la dimensión control de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y el acceso a servicios básicos de las Instituciones Educativas 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero. Se recomienda a los Servidores Públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa, mejorar la gestión administrativa en lo concerniente a los Servicios Básicos, y además hacer de conocimiento a los directivos y público en general las acciones que se realizan dentro de sus competencias para el mejoramiento de los servicios básicos pues de esa manera mejorara la percepción de los usuarios y por ende el servicio a los educandos mejorando el servicio educativo, puesto que de acuerdo a la investigación se tiene una relación directa la cual implica mientras mejor se realice la gestión administrativa mejores serán los resultados del acceso a servicios básicos.
- Segundo. A la administración de la UGEL Santa, contratar apoyo administrativo cuyas funciones intervengan más allá del pago oportuno de los servicios básicos, puesto que hay otras acciones como: mantener actualizado el padrón de las instituciones públicas en colaboración con el especialista de estadística siendo el mismo quien tiene la lista de las IIEE recién creadas, haciendo que no haya locales educativos estatales cuya APAFA esté asumiendo el pago de los servicios. También, el colaborador, estaría pendiente de la calidad y sería parte de las gestiones para el mejoramiento constante de los servicios básicos. Además, sería iniciador del buen uso del agua y electricidad, para que el consumo de cada local educativo sea congruente a las necesidades y cantidad de estudiantes, docentes y autoridades de las IIEE.
- Tercero. Se recomienda a los directores y docentes de las IIEE a coordinar con la UGEL Santa para el desarrollo de actividades relacionadas por ejemplo jornadas de sensibilización, capacitaciones en el uso de los servicios básicos, etc. Así mismo gestionar ante las Empresas Prestadoras de Servicios y los gobiernos locales, provinciales y regionales las necesidades existentes, para mejorar el servicio.
- Cuarto. A los padres de familia de los alumnos de las instituciones educativas sensibilizar a los estudiantes para el correcto uso del agua, desagüe y energía electrónica para hacer uso racional de los servicios básicos.

REFERENCIAS

- Aguilar y Moforte. (2018). *Public Water Services, Public Value and Sustainability The Monterrey Metropolitan Area Case*. *Gestión y Política Pública*. Obtenido de <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojs/cide/index.php/gypp/article/view/373/103>
- Arregui, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30722/Arregui_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú*, Lima 2016. Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5443>
- Callohuanca, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa grupo la paz*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2747>
- Carñel, G., Gomez, N., & Tarabella, L. (2018). *Municipios y calidad de vida: análisis de la cobertura de servicios básicos en la provincia de Santa Fe entre 2001 y 2010*. *Espacio y Desarrollo*, 32. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/20547/20425>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

CONCYTEC, E. (2018). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima: El Peruano. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Del Campo, E., Güemes, M., & Paramio, L. (2017). «*I can't get no satisfaction*». *Public services, democracy and middle*. España: Universidad Complutense de Madrid. doi:<https://doi.org/10.14201/alh201777161187>

El Peruano. (2021). *Agua, desagüe y energía eléctrica*. Lima. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/114524-el-926-de-colegios-publicos-tiene-servicios-basicos/>

Granados, P. (2016). *Impacto del proyecto de saneamiento de agua y desagüe en la mitigación de enfermedades hídricas en el centro poblado Huallhua, provincia de Tayacaja - Huancavelica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4187/Granados%20Pomasunco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, M. (2018). *Instalación del sistema de saneamiento básico y su influencia en el bienestar social de la población de la zona rural de LLapa*. (U. C. Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30203/Gutiérrez_MJS.pdf?seq

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico, Mexico. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- INEI. (2019). *Acceso a los Servicios Básicos en el Perú*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1706/libro.pdf
- INEI. (2020). *Perú: Formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Lima. Obtenido de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf
- Instituto Peruano de Economía. (2019). *Agua y saneamiento en Áncash. Chimbote*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/agua-y-saneamiento-en-ancash/>
- Larrañaga, K. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas*. Lima: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422>
- Ley N° 30588 . (2017). *Ley de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-reforma-constitucional-que-reconoce-derecho-acceso-agua-derecho>
- Pérez, M. (2017). *Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 2014*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15542/P%c3%a9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Plasencia, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016*. Callao: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8428/Plasencia_AMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RAE. (2021). *Real Academia de la Lengua Española*. Obtenido de <https://www.rae.es>

Roldan, S. (2016). *Propuesta de optimización del uso del agua potable en la I.E. 80824 "Jose Carlos Mariategui" el Porvenir-Trujillo 2014*. (U. N. Trujillo, Ed.) Trujillo, Perú.

Tubay, Peña, Cedeño y Chang. (2016). *Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational*. Quevedo. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75>

Villalobos, D. (2019). *Gestión Municipal y Servicios Básicos de Agua-Desagüe en el Distrito de Santa Anita.Lima*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41617>

ANEXO N° 01: Matriz de operacionalización de variables

Varia bles	Definición conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	ÍTEM	Escala de medición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Tiene como definición ser el pilar para la edificación de un país con mejor rendimiento económico; con políticas de gobierno que encaminen al desarrollo de la colectividad eficaz y eficiente, siendo su primordial propósito la gestión administrativa moderna; así mismo todos los entes en los diferentes niveles de gobierno son donde se realiza la provisión del recurso humano, para la mejora de planes estratégicos que a su vez la gestión administrativa coadyube y sea un empuje para los grupos políticos, sociales, económicos y religiosos de nuestro pueblo, así como lo aconseja (Pérez, 2017)	La investigación midió esta variable mediante un cuestionario basado en cuatro dimensiones que son, planificación, organización, dirección y control, estudiadas en la gestión administrativa de los Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2021, para lo cual se usó la escala de Likert	Planificación	Planes estratégicos	01-02	Escala Ordinal Nunca (17-31) Casi Nunca (32-45) A veces (46-59) Casi siempre (60-73) Siempre (74-85)
				Planes operativos	03-04	
			Organización	Orden	05-06	
				Trabajo en equipo	07-08	
				Asignación del recurso humano	09-10	
			Dirección	Comunicación asertiva	11	
				Retroalimentación a colaboradores	12-13	
				Indicadores de gestión	14	
			Control	Evaluación	15	
				Seguimiento de la gestión	16	
Indicadores de eficacia y eficiencia	17					

ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS	Los niveles de acceso a los servicios básicos no es otra cosa que el grado de acceso al derecho de contar con el líquido elemento y en consecuencia una infraestructura digna para la eliminación de las excretas es decir desagüe y por supuesto la electricidad, especialmente en la crisis sanitaria en la que nos toca vivir en estos años, donde la limpieza es tan necesaria y para el estudio de los niños que se realiza de manera remota el servicio eléctrico es elemental para poder realizar el proceso educativo. (Villalobos, 2019)	La Investigación analizó la presente variable mediante un cuestionario basado en cuatro dimensiones que son, gestión del entorno, gestión social, gestión institucional y gestión ambiental, estudiadas en la gestión administrativa de los Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2021, para lo cual se usó la escala de Likert con 5 alternativas en su escala de valores como son, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.	Gestión del entorno	Acuerdos institucionales	01-03	Escala Ordinal Nunca (24-43) Casi Nunca (44-62) A veces (63-81) Casi siempre (82-100) Siempre (101-120)
				Socios estratégicos	04-07	
				Resoluciones directorales	08-10	
			Gestión social	Estrategias sociales de capacitación y sensibilización del servicio,	11-12	
				Información y difusión del buen uso del servicio	13-14	
			Gestión institucional	Pago oportuno del servicio	15-16	
				Planes que incluyan el saneamiento de los servicios	17-18	
				Capacitación financiera	19	
				Recursos humanos	20	
				Capacitación del personal	21	
			Gestión ambiental	El terreno cuenta con sus documentos en regla	22-24	

ANEXO Nº 02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

Estimado director(a):

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1 Nunca; 2 Casi Nunca; 3 A veces; 4 Casi siempre; 5 Siempre.

Qué servicios educativos se prestan en su local educativo.

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIMENSIONES/Indicadores	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN					
01	¿La entidad cuenta con un plan de actividades para el manejo de los Servicios Básicos en base al plan anual de actividades?					
02	¿Existe un área de planificación para coordinar y registrar necesidades de las Instituciones educativas, posteriormente tomar decisiones en la UGEL Santa?					
03	¿Se desarrollan reuniones detalladas, analizan opciones y seleccionan alternativas de solución óptimas para los servicios básicos en el proceso de toma de decisiones?					
04	¿La UGEL Santa tiene planes definidos sobre servicios básicos para el desarrollo del presente año?					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
05	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?					
06	¿Conoce usted el Reglamento de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?					
07	¿Conoce usted los procesos necesarios para el pago de los servicios básicos?					
08	¿La UGEL Santa dispone el equipamiento, materiales y mobiliario necesarios para cumplir sus funciones?					
09	¿La UGEL Santa le proporciona el personal suficiente y necesario para el funcionamiento de su Institución Educativa?					

10	¿Se mide el desempeño de sus funciones que realiza en la UGEL Santa de manera constante?					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
11	¿Existe una buena relación entre su Institución Educativa y el personal de la UGEL Santa?					
12	¿La UGEL Santa promueve la capacitación u orientación sobre el uso de los Servicios Básicos?					
13	¿La UGEL Santa promueve el uso responsable de los Servicios Básicos en las Instituciones Educativas?					
14	¿La UGEL Santa realiza periódicamente evaluación de sus procesos de atención a las Instituciones Educativas?					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
15	¿La UGEL Santa cuenta con un sistema de verificación de los procedimientos realizados?					
16	¿La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores hasta sobre servicios básicos hasta que se Completen?					
17	¿Se realiza las acciones para verificar si se atendió correctamente y de forma oportuna a los servicios básicos de las instituciones educativas?					

CUESTIONARIO PARA LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

Estimado director(a):

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1 Nunca; 2 Casi Nunca; 3 A veces; 4 Casi siempre; 5 Siempre.

Qué servicios educativos se prestan en su local educativo.

N°	Acceso a Servicios Básicos	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIONES/Indicadores					
	DIMENSIÓN 1: Gestión del Entorno					
01	¿La UGEL o su IIEE cuenta con acuerdos Institucionales con alguna de las Empresas Prestadoras de Servicios Básicos?					
02	¿Considera que son necesarios los acuerdos institucionales que deben de tener con las Empresas prestadoras de Servicios Básicos?					
03	¿La IE además de los servicios básicos con los que cuenta tiene convenios o respaldo de otras instituciones?					
04	¿En la Comunidad donde funciona la Institución Educativa se cuenta con los servicios básicos?					
05	¿Cuenta con el servicio de agua potable?					
06	¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de agua potable?					
07	¿Cuenta con el servicio de desagüe?					
08	¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de desagüe?					
09	¿Cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?					
10	¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?					
	DIMENSIÓN 2: Gestión Social					
11	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de capacitación para el buen uso de los Servicios Básicos?					
12	¿La UGEL, la EPS realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?					
13	¿La UGEL, la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?					
14	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de Información sobre el buen Servicios Básicos y formas de reclamar los servicios que no se prestan bien?					
	DIMENSIÓN 3: Gestión Institucional					

15	¿Se paga oportunamente el Servicio de Agua y desagüe?					
16	¿Se paga oportunamente el Servicio de Energía Eléctrica?					
17	¿Existen Planes para el saneamiento de los servicios en las IIEE?					
18	¿Sabe usted si la UGEL gestiona con los entes responsables el saneamiento de los servicios básicos de las IIEE?					
19	¿La UGEL Impulsa jornadas de capacitación sobre el racionamiento de los Servicios Básicos, de tal manera que se gaste menos en los servicios?					
20	¿La UGEL cuenta con Personal Capacitado y especializado para el trámite de los Servicios Básicos, Saneamientos, Instalaciones y pago oportuno?					
21	¿La UGEL realiza constantemente capacitaciones sobre el uso racional de los servicios básicos, a los trabajadores de las IIEE?					
DIMENSIÓN 4: Gestión Ambiental						
22	¿La IE se encuentra en una zona donde existen los servicios básicos y cuenta con ellos?					
23	¿La IE cuenta con todos sus documentos registrales saneados?					
24	¿La IE se encuentra en una zona con insuficiente desarrollo donde no existen los servicios básicos?					

ANEXO N° 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Administrativa	Planeación	Planes estratégicos	¿La entidad cuenta con un plan de actividades para el manejo de los Servicios Básicos en base al plan anual de actividades?						✓		✓		✓	✓			
			¿Existe un área de planificación para coordinar y registrar necesidades de las Instituciones educativas, posteriormente tomar decisiones en la UGEL Santa?						✓		✓		✓	✓			
	Planes operativos	¿Se desarrollan reuniones detalladas, analizan opciones y seleccionan alternativas de solución óptimas para los servicios básicos en el proceso de toma de decisiones?							✓		✓		✓	✓			
		¿La UGEL Santa tiene planes definidos sobre servicios básicos para el desarrollo del presente año?							✓		✓		✓	✓			
	Organización	Orden	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?							✓		✓		✓	✓		
			¿Conoce usted el Reglamento de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?							✓		✓		✓	✓		
		Trabajo en equipo	¿Conoce usted los procesos necesarios para el pago de los servicios básicos?							✓		✓		✓	✓		
			¿La UGEL Santa dispone el equipamiento, materiales y mobiliario necesarios para cumplir sus funciones?							✓		✓		✓	✓		
	Asignación de RRHH	¿La UGEL Santa le proporciona el personal suficiente y necesario para el funcionamiento de su Institución Educativa?							✓		✓		✓	✓			
		¿Se mide el desempeño de sus funciones que realiza en la UGEL Santa de manera constante?							✓		✓		✓	✓			
	Dirección	Comunicación asertiva	¿Existe una buena relación entre su Institución Educativa y el personal de la UGEL Santa?							✓		✓		✓	✓		
			¿La UGEL Santa promueve la capacitación u orientación sobre el uso de los Servicios Básicos?							✓		✓		✓	✓		
		Retroalimentación a colaboradores	¿La UGEL Santa promueve el uso responsable de los Servicios Básicos en las Instituciones Educativas?							✓		✓		✓	✓		
	Indicadores de gestión	¿La UGEL Santa realiza periódicamente evaluación de sus procesos de atención a las Instituciones Educativas?							✓		✓		✓	✓			
		¿La UGEL Santa cuenta con un sistema de verificación de los procedimientos realizados?							✓		✓		✓	✓			
	Control	Seguimiento de la gestión	¿La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores hasta sobre servicios básicos hasta que se Completen?							✓		✓		✓	✓		
¿Se realiza las acciones para verificar si se atendió correctamente y de forma oportuna a los servicios básicos de las instituciones educativas?									✓		✓		✓	✓			


 ZOILA ROSA RIOS MIMBELA
 DNI N° 32812256

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No			Si
Acceso a Servicios Básicos	Gestión del Entorno	Acuerdos Institucionales	¿La UGEL o su IIEE cuenta con acuerdos Institucionales con alguna de las Empresas Prestadoras de Servicios Básicos?						✓		✓		✓		
			¿Considera que son necesarios los acuerdos institucionales que deben de tener con las Empresas prestadoras de Servicios Básicos?						✓		✓		✓		
		Socios Estratégicos	¿La IE además de los servicios básicos con los que cuenta tiene convenios o respaldo de otras instituciones?						✓		✓		✓		
			¿En la Comunidad donde funciona la Institución Educativa se cuenta con los servicios básicos?						✓		✓		✓		
		Resoluciones directores	¿Cuenta con el servicio de agua potable?	¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de agua potable?						✓		✓		✓	
				¿Cuenta con el servicio de desagüe?						✓		✓		✓	
				¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de desagüe?						✓		✓		✓	
				¿Cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?						✓		✓		✓	
	¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?								✓		✓		✓		
	Gestión Social	Estrategias sociales de capacitación y sensibilización del servicio	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de capacitación para el buen uso de los Servicios Básicos?						✓		✓		✓		
			¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?						✓		✓		✓		
		Información y difusión del Buen servicio	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?						✓		✓		✓		
			¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de Información sobre el buen Servicios Básicos y formas de reclamar los servicios que no se prestan bien?						✓		✓		✓		
	Gestión Institucional	Pago oportuno del servicio	¿Se paga oportunamente el Servicio de Agua y desagüe?						✓		✓		✓		
			¿Se paga oportunamente el Servicio de Energía Eléctrica?						✓		✓		✓		
		Planes que incluyan el saneamiento de los servicios	¿Existen Planes para el saneamiento de los servicios en las IIEE?						✓		✓		✓		
			¿Sabe usted si la UGEL gestiona con los entes responsables el saneamiento de los servicios básicos de las IIEE?						✓		✓		✓		
			¿La UGEL impulsa jornadas de capacitación sobre el racionamiento de los Servicios Básicos, de tal manera que se gaste menos en los servicios?						✓		✓		✓		
	Recursos Humanos	¿La UGEL cuenta con Personal Capacitado y especializado para el trámite de los Servicios Básicos, Saneamientos, Instalaciones y pago oportuno?						✓		✓		✓			
		Capacitación de Personal	¿La UGEL realiza constantemente capacitaciones sobre el uso racional de los servicios básicos, a los trabajadores de las IIEE?						✓		✓		✓		
	Gestión Ambiental	El terreno cuenta con sus documentos en regla	¿La IE se encuentra en una zona donde existen los servicios básicos y cuenta con ellos?						✓		✓		✓		
			¿La IE cuenta con todos sus documentos registrales saneados?						✓		✓		✓		
			¿La IE se encuentra en una zona con insuficiente desarrollo donde no existen los servicios básicos?						✓		✓		✓		

ZOILA ROSA RÍOS MIMBELA
DNI N° 22.612.256

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

OBJETIVO : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A : DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : ZOILA ROSA RIOS MIMBELA


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA


ZOILA ROSA RIOS MIMBELA
DNI N° 32812256

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES V/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Administrativa	Planificación	Planes estratégicos	¿La entidad cuenta con un plan de actividades para el manejo de los Servicios Básicos en base al plan anual de actividades?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Existe un área de planificación para coordinar y registrar necesidades de las Instituciones educativas, posteriormente tomar decisiones en la UGEL Santa?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planes operativos	¿Se desarrollan reuniones detalladas, analizan opciones y seleccionan alternativas de solución óptimas para los servicios básicos en el proceso de toma de decisiones?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La UGEL Santa tiene planes definidos sobre servicios básicos para el desarrollo del presente año?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Orden	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Conoce usted el Reglamento de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	¿Conoce usted los procesos necesarios para el pago de los servicios básicos?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La UGEL Santa dispone el equipamiento, materiales y mobiliario necesarios para cumplir sus funciones?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Asignación de RRHH	¿La UGEL Santa le proporciona el personal suficiente y necesario para el funcionamiento de su Institución Educativa?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se mide el desempeño de sus funciones que realiza en la UGEL Santa de manera constante?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección	Comunicación asertiva	¿Existe una buena relación entre su Institución Educativa y el personal de la UGEL Santa?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La UGEL Santa promueve la capacitación u orientación sobre el uso de los Servicios Básicos?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Retroalimentación a colaboradores	¿La UGEL Santa promueve el uso responsable de los Servicios Básicos en las Instituciones Educativas?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La UGEL Santa realiza periódicamente evaluación de sus procesos de atención a las Instituciones Educativas?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Evaluación	¿La UGEL Santa cuenta con un sistema de verificación de los procedimientos realizados?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguimiento de la gestión	¿La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores hasta sobre servicios básicos hasta que se Completen?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Indicador de eficiencia y eficacia	¿Se realiza las acciones para verificar si se atendió correctamente y de forma oportuna a los servicios básicos de las instituciones educativas?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		


TERESA POLO GONZALES
 DNI N° 32.772.215

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Acceso a Servicios Básicos	Gestión del Entorno	Acuerdos Institucionales	¿La UGEL o su IIEE cuenta con acuerdos Institucionales con alguna de las Empresas Prestadoras de Servicios Básicos?						✓		✓		✓				
			¿Considera que son necesarios los acuerdos institucionales que deben de tener con las Empresas prestadoras de Servicios Básicos?						✓		✓		✓				
		Socios Estratégicos	¿La IE además de los servicios básicos con los que cuenta tiene convenios o respaldo de otras instituciones?						✓		✓		✓				
			¿En la Comunidad donde funciona la Institución Educativa se cuenta con los servicios básicos?						✓		✓		✓				
		Resoluciones directorales	¿Cuenta con el servicio de agua potable?						✓		✓		✓				
			¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de agua potable?						✓		✓		✓				
			¿Cuenta con el servicio de desagüe?						✓		✓		✓				
			¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de desagüe?						✓		✓		✓				
	¿Cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?							✓		✓		✓					
	¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?						✓		✓		✓						
	Gestión Social y sensibilización del servicio	Estrategias sociales de capacitación	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de capacitación para el buen uso de los Servicios Básicos?						✓		✓		✓				
			¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?						✓		✓		✓				
		Información y difusión del Buen servicio	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?						✓		✓		✓				
			¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de Información sobre el buen Servicios Básicos y formas de reclamar los servicios que no se prestan bien?						✓		✓		✓				
	Gestión Institucional	Pago oportuno del servicio	¿Se paga oportunamente el Servicio de Agua y desagüe?						✓		✓		✓				
			¿Se paga oportunamente el Servicio de Energía Eléctrica?						✓		✓		✓				
		Planes que incluyan el saneamiento de los servicios	¿Existen Planes para el saneamiento de los servicios en las IIEE?						✓		✓		✓				
			¿Sabe usted si la UGEL gestiona con los entes responsables el saneamiento de los servicios básicos de las IIEE?						✓		✓		✓				
	Capacitación financiera	¿La UGEL Impulsa jornadas de capacitación sobre el racionamiento de los Servicios Básicos, de tal manera que se gaste menos en los servicios?						✓		✓		✓					
		¿La UGEL cuenta con Personal Capacitado y especializado para el trámite de los Servicios Básicos, Saneamientos, Instalaciones y pago oportuno?						✓		✓		✓					
		¿La UGEL realiza constantemente capacitaciones sobre el uso racional de los servicios básicos, a los trabajadores de las IIEE?						✓		✓		✓					
	Gestión Administrativa	El terreno cuenta con sus documentos en regla	¿La IE se encuentra en una zona donde existen los servicios básicos y cuenta con ellos?						✓		✓		✓				
			¿La IE cuenta con todos sus documentos registrales sancionados?						✓		✓		✓				
¿La IE se encuentra en una zona con insuficiente desarrollo donde no existen los servicios básicos?								✓		✓		✓					


 TERESA POLO GONZALES
 DNI N° 32.7.7.2.8.15

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

OBJETIVO : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A : DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : TERESA POLO GONZALES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA


TERESA POLO GONZALES
DNI N° 32782825

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Gestión Administrativa	Planeación	Planes estratégicos	¿La entidad cuenta con un plan de actividades para el manejo de los Servicios Básicos en base al plan anual de actividades?						X		X		X		X			
			¿Existe un área de planificación para coordinar y registrar necesidades de las Instituciones educativas, posteriormente tomar decisiones en la UGEL Santa?						X		X		X		X			
	Planes operativos	¿Se desarrollan reuniones detalladas, analizan opciones y seleccionan alternativas de solución óptimas para los servicios básicos en el proceso de toma de decisiones?							X		X		X		X			
		¿La UGEL Santa tiene planes definidos sobre servicios básicos para el desarrollo del presente año?							X		X		X		X			
	Organización	Orden	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?						X		X		X		X			
			¿Conoce usted el Reglamento de Organización y Funciones de la UGEL Santa y la Institución a la que representa?						X		X		X		X			
		Trabajo en equipo	¿Conoce usted los procesos necesarios para el pago de los servicios básicos?							X		X		X		X		
			¿La UGEL Santa dispone el equipamiento, materiales y mobiliario necesarios para cumplir sus funciones?							X		X		X		X		
	Asignación de RRHH	¿La UGEL Santa le proporciona el personal suficiente y necesario para el funcionamiento de su Institución Educativa?							X		X		X		X			
		¿Se mide el desempeño de sus funciones que realiza en la UGEL Santa de manera constante?							X		X		X		X			
	Dirección	Comunicación asertiva	¿Existe una buena relación entre su Institución Educativa y el personal de la UGEL Santa?						X		X		X		X			
		Retroalimentación a colaboradores	¿La UGEL Santa promueve la capacitación u orientación sobre el uso de los Servicios Básicos?						X		X		X		X			
			¿La UGEL Santa promueve el uso responsable de los Servicios Básicos en las Instituciones Educativas?						X		X		X		X			
	Indicadores de gestión.	¿La UGEL Santa realiza periódicamente evaluación de sus procesos de atención a las Instituciones Educativas?						X		X		X		X				
	Control	Evaluación	¿La UGEL Santa cuenta con un sistema de verificación de los procedimientos realizados?						X		X		X		X			
		Seguimiento de la gestión	¿La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores hasta sobre servicios básicos hasta que se Completen?						X		X		X		X			
		Indicador de eficiencia y eficacia	¿Se realiza las acciones para verificar si se atendió correctamente y de forma oportuna a los servicios básicos de las instituciones educativas?						X		X		X		X			



ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO DE SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

OBJETIVO : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A : DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Acceso a Servicios Básicos	Gestión del Entorno	Acuerdos Institucionales	¿La UGEL o su IIEE cuenta con acuerdos Institucionales con alguna de las Empresas Prestadoras de Servicios Básicos?						X		X		X		X		
			¿Considera que son necesarios los acuerdos institucionales que deben de tener con las Empresas prestadoras de Servicios Básicos?						X		X		X		X	X	
		Socios Estratégicos	¿La IE además de los servicios básicos con los que cuente tiene convenios o respaldo de otras instituciones?						X		X		X		X	X	
			¿En la Comunidad donde funciona la Institución Educativa se cuenta con los servicios básicos?						X		X		X		X	X	
		Resoluciones directorales	¿Cuenta con el servicio de agua potable?						X		X		X		X	X	
			¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de agua potable?						X		X		X		X	X	
			¿Cuenta con el servicio de desagüe?						X		X		X		X	X	
			¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el servicio de desagüe?						X		X		X		X	X	
			¿Cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?						X		X		X		X	X	
			¿La Localidad funciona la IIEE cuenta con el Servicio de Energía Eléctrica?						X		X		X		X	X	
	Gestión Social	Estrategias sociales de capacitación y sensibilización del servicio	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de capacitación para el buen uso de los Servicios Básicos?						X		X		X		X	X	
			¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?						X		X		X		X	X	
		Información y difusión del Buen servicio	¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de sensibilización en el uso de los Servicios Básicos?						X		X		X		X	X	
			¿La UGEL, la EPS o la IIEE realizan jornadas de Información sobre el buen Servicios Básicos y formas de reclamar los servicios que no se prestan bien?						X		X		X		X	X	
	Gestión Institucional	Pago oportuno del servicio	¿Se paga oportunamente el Servicio de Agua y desagüe?						X		X		X		X	X	
			¿Se paga oportunamente el Servicio de Energía Eléctrica?						X		X		X		X	X	
		Planes que incluyan el saneamiento de los servicios	¿Existen Planes para el saneamiento de los servicios en las IIEE?						X		X		X		X	X	
			¿Sabe usted si la UGEL gestiona con los entes responsables el saneamiento de os servicios básicos de las IIEE?						X		X		X		X	X	
		Capacitación financiera	¿La UGEL Impulsa jornadas de capacitación sobre el racionamiento de los Servicios Básicos, de tal manera que se gaste menos en los servicios?						X		X		X		X	X	
		Recursos Humanos	¿La UGEL cuenta con Personal Capacitado y especializado para el trámite de los Servicios Básicos, Saneamientos, Instalaciones y pago oportuno?						X		X		X		X	X	
Capacitación de	¿La UGEL realiza constantemente capacitaciones sobre el uso racional de los servicios básicos, a los trabajadores de las IIEE?						X		X		X		X	X			

	Personal																
Gestión Ambiental	El terreno cuenta con sus documentos en regla	¿La IE se encuentra en una zona donde existen los servicios básicos y cuenta con ellos?						X		X		X		X	X		
		¿La IE cuenta con todos sus documentos registrales saneados?						X		X		X		X	X		
		¿La IE se encuentra en una zona con insuficiente desarrollo donde no existen los servicios básicos?						X		X		X		X	X		



ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UGEL SANTA Y ACCESO DE SERVICIOS BÁSICOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS 2021

OBJETIVO : VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIRIGIDO A : DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : ROBERTO CARLOS FLORES FIESTAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA



ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES
DNI N° 16744141

La Prueba de Fiabilidad Alfa de Cronbach

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Estadísticas de fiabilidad

Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	17

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación: Al tener un Alfa de Cronbach = 0.942, diremos que tiene una fiabilidad Excelente

Estadísticas de fiabilidad

Acceso a servicios básicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	24

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación: Al tener un Alfa de Cronbach = 0.858, diremos que tiene una fiabilidad Buena.

ANEXO N° 04: Cálculo de tamaño de la muestra

Población: La población del presente estudio fueron las autoridades de los locales educativos públicos de la jurisdicción de la UGEL Santa, que son un total de 395.

Muestra: Se realizó una muestra aleatoria simple.

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

Donde:

$$N = 395$$

$$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2 \text{ (para una seguridad del 95\%)}$$

$$p = 0.50$$

$$q = 1 - p = 0.50$$

$$d = 0.05$$

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = \frac{395 * (1.96^2) * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (394) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = \frac{379.358}{1.9454}$$


n = 195

Muestreo: Se realizó un muestreo probabilístico al azar donde cada unidad tiene la misma probabilidad de ser elegida, además, tiene varias ventajas y entre ellas está reducir los errores y poder generalizar los resultados en la población.

ANEXO 05: Pantalla de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&lang=es&ro=103&o=1630015563&s=1

feedback studio | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE PROCESOS ELECTORALES DE SAN PABLO- CAJAMARCA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Barreto Urcia, Claudia Mishell (ORCID: 0000-0002-7293-6882)

ASESOR:
Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE- PERÚ
2021

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

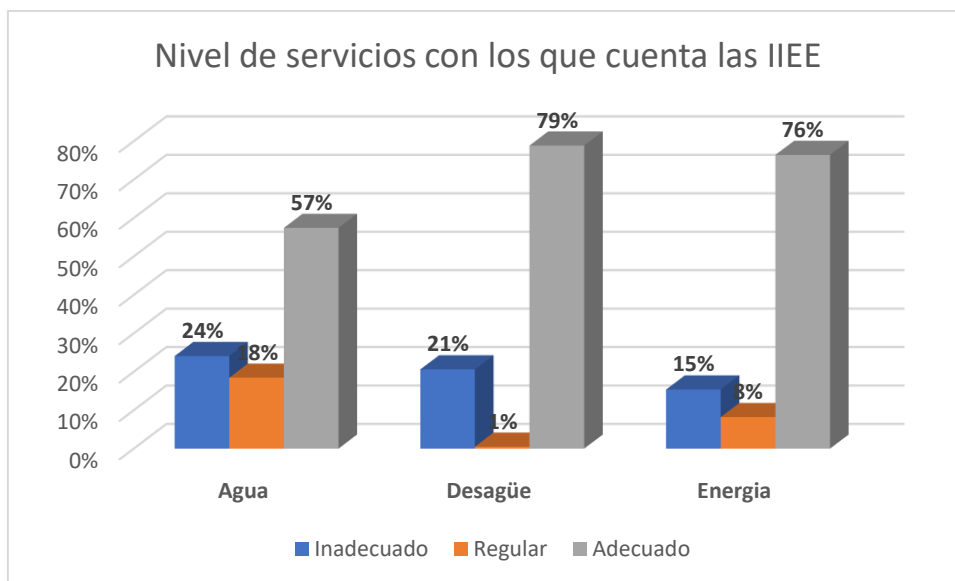
1	repositorio.ucv.edu.pe	10 %
2	es.slideshare.net	2 %
3	www.gob.pe	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	repositorio.autonoma.e...	1 %
6	es.scribd.com	1 %
7	docplayer.es	1 %
8	www.pedromoncayo.g...	<1 %
9	archive.org	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe	<1 %
11	repositorio.unp.edu.pe	<1 %

Página: 1 de 34 | Número de palabras: 9030 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

098	3	3	3	3	3	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
099	3	3	2	3	5	5	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1
100	2	2	4	3	3	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	
101	4	2	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	5	3	5	2	1		
102	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	1		
103	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1		
104	3	2	2	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1		
105	2	2	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	4	1	3	3	3	1	2	1	1	2	3		
106	3	4	4	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	1	3	
107	3	3	2	3	3	5	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1		
108	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1		
109	3	5	4	3	4	4	4	4	1	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	1	1	3	1	2	5	5	1				
110	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	1	1	1	1	5	5	3	3	3	3	1	5	3	4	3	4	3	2	2	1				
111	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1				
112	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1			
113	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	2	3	4	5	5	5	1	1				
114	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	1	1	5	5	3	3	3	3	1	5	3	4	3	4	3	2	2	1				
115	5	3	3	3	5	4	2	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3				
116	3	4	4	3	3	3	4	4	1	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	1	1	3	1	2	5	5	1				
117	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	5	3				
118	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	1	1	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	1	3	5	3	3	5	1				
119	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	2	3	3	3	4	5	1	3	3	5	4	2	1	1				
120	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5	3	1					
121	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	1	1	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	1	3	5	3	3	5	1				
122	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	2	3	3	3	5	5	1	3	3	5	4	2	1	1				
123	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	1	5	2	4	5	2	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	1			
124	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1				
125	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	5	5	1				
126	3	3	2	2	5	4	2	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1				
127	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	1	3				
128	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	2	3	3	3	5	5	1	3	3	5	4	2	1	1				
129	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5	3	1					
130	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1					
131	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	5	5	1				
132	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	2	1	1	1	5	5	3	3	3	3	1	5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	1			
133	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	1	2	1	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3				
134	3	1	4	3	5	4	4	4	1	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	1	1	3	1	2	5	5	1				
135	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	5	3				
136	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	1	1	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	1	3	5	3	3	5	1				
137	2	2	2	2	5	3	1	3	5	5	5	3	3	2	2	2	2	1	4	1	2	1	1	4	4	5	5	2	2	2	2	1	5	2	2	3	2	3	4	1	1			
138	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1				
139	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	5				
140	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1				
141	2	2	4	3	5	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1			
142	4	2	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	2	2	5	3	5	2	1					
143	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1				
144	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1				
145	3	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	2	3	4	5	5	1	1					
146	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5																														

150 5 5 3 5 5 3 5 5 3 3 5 3 4 3 3 3 4 5 5 3 3 1 1 5 5 5 5 3 3 3 3 3 5 5 3 1 3 5 3 3 5 1
151 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 1 5 4 4 4 4 1 1 5 5 5 2 3 3 3 5 5 1 3 3 5 4 2 1 1
152 3 5 3 4 4 5 4 4 4 3 4 3 4 3 3 3 3 4 5 2 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 4 4 3 4 3 5 3 1
153 5 5 3 5 3 3 5 5 3 3 5 3 4 3 3 3 3 4 5 5 3 3 1 1 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 3 1 3 5 3 3 5 1
154 3 3 3 3 5 3 2 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 2 2 3 1 2 1 2 1 2 2 2 2 2 2 2 1 1 2 1 1 2 1 1
155 3 3 2 3 3 3 3 3 2 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 5 4 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 4 4 4 5 5 1
156 2 2 4 3 3 3 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 2 3 3 2 1 2 1 2 1 2 2 2 2 2 2 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1
157 4 2 3 4 4 3 3 4 3 3 5 4 4 4 5 5 4 5 5 1 5 5 5 5 5 4 4 3 4 4 4 3 5 5 4 2 2 5 3 5 2 1
158 3 2 2 3 5 5 3 3 3 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 5 4 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 4 4 4 5 5 1
159 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 1
160 3 1 5 5 4 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 1 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 5 5 2 3 4 5 5 1 1
161 5 5 5 5 3 5 5 5 4 5 1
162 3 1 5 5 3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 5 1 5 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 2 3 4 5 5 5 1 1
163 4 4 3 5 5 3 5 5 4 4 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 5 3 2 1 1 1 1 5 5 3 3 3 3 3 1 5 3 4 3 4 3 2 2 1
164 5 3 3 3 4 5 2 2 3 3 5 5 5 5 3 3 3 3 3 3 3 3 1 2 1 2 3 3 4 4 2 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3
165 3 1 4 3 5 4 4 4 1 4 5 3 3 3 4 4 4 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 4 5 5 1 1 3 1 2 5 5 1
166 3 3 3 3 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 2 3 2 3 5 3
167 5 5 3 5 3 5 5 5 3 5 3 5 3 4 3 3 3 4 5 5 3 3 1 1 5 5 5 5 3 3 3 3 3 5 5 3 1 3 5 3 3 5 1
168 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 1 5 4 4 4 1 1 5 5 2 3 3 3 3 5 5 1 3 3 5 4 2 1 1
169 1 2 2 2 5 5 1 3 5 5 5 3 3 2 2 2 2 2 1 4 1 2 1 1 4 4 5 5 2 2 2 2 2 1 5 2 2 3 2 3 4 1 1
170 5 5 5 5 3 5 5 5 4 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 1
171 3 3 3 3 4 3 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 1 3 3 1 2 4 4 1 2 2 2 2 2 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1
172 3 3 2 3 3 5 3 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 5 4 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 4 4 4 5 5 1
173 2 2 4 3 5 4 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 1 3 3 3 1 2 4 4 1 2 2 2 2 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1
174 4 2 3 4 3 3 3 4 3 3 5 4 4 4 4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 3 4 4 4 3 5 5 4 2 2 5 3 5 2 1
175 2 4 3 2 3 5 1 3 2 3 4 3 1 2 2 3 2 4 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 2 3 2 3 2 5 1 1
176 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 1
177 3 2 2 3 5 3 3 3 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 5 4 5 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 4 4 4 5 5 1
178 2 2 4 3 4 4 2 3 2 4 3 4 3 2 3 3 3 3 1 3 1 3 3 3 4 4 4 1 2 2 2 2 2 4 1 3 3 1 2 1 1 2 3
179 3 4 4 3 5 5 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 3 1 3 3 4 4 4 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 2 3 1 3
180 3 3 2 2 5 4 2 2 4 2 4 2 2 2 3 3 2 3 4 3 4 4 4 5 5 4 4 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 4 3 1
181 3 4 4 3 3 5 3 2 2 3 3 2 2 3 3 3 3 1 3 1 3 3 4 4 4 4 2 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 2 3 1 3
182 3 3 2 3 3 4 3 3 1 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 5 4 5 5 5 5 5 3 3 3 3 3 5 5 5 4 4 4 4 5 5 1
183 3 3 4 3 4 3 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 1 3 2 3 2 2 4 4 3 3 2 2 2 2 3 1 2 1 1 2 1 1 2 5
184 2 2 3 2 5 4 2 3 2 3 4 3 2 2 2 2 2 3 5 3 5 5 5 5 5 5 5 4 4 3 3 4 4 3 3 3 3 3 3 5 1 1
185 5 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 5 4 4 4 3 3 5 3 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 3 5 5 3 3 4 4 3 5 5 1
186 4 4 4 4 3 5 2 4 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 2 3 1 1 1 1 4 5 4 5 5 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 1
187 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 1
188 3 4 2 4 4 3 1 3 5 5 5 3 3 2 2 4 3 3 4 4 3 2 5 2 2 2 2 4 4 5 5 2 2 2 3 4 4 2 3 2 2 3 1 1
189 2 2 2 2 4 3 1 3 5 5 5 3 3 2 2 2 2 1 4 2 2 3 3 4 4 5 5 2 2 2 2 1 5 2 2 3 2 3 4 1 3
190 5 5 5 5 4 3 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 1
191 3 3 3 3 5 3 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 3 1 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2 2 2 3 4 3 4 3 2 3 4 2 5
192 3 3 2 3 3 5 3 3 2 2 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 5 4 5 5 5 5 5 3 3 3 3 5 5 5 4 4 4 4 5 5 1
193 2 2 4 3 4 5 2 2 2 4 3 4 3 3 3 3 3 1 3 3 3 3 3 3 3 1 2 2 2 2 2 3 3 2 3 3 2 3 3 2 3
194 4 2 3 4 5 3 3 4 3 3 5 4 4 4 5 5 1 5 5 5 5 5 5 4 4 3 4 4 4 3 5 5 4 2 2 5 3 5 2 1
195 2 3 4 2 5 4 3 3 2 3 4 3 1 2 2 3 4 1 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 5 4

ANEXO N° 07: Gráfico de nivel servicios con los que cuenta las IIEE



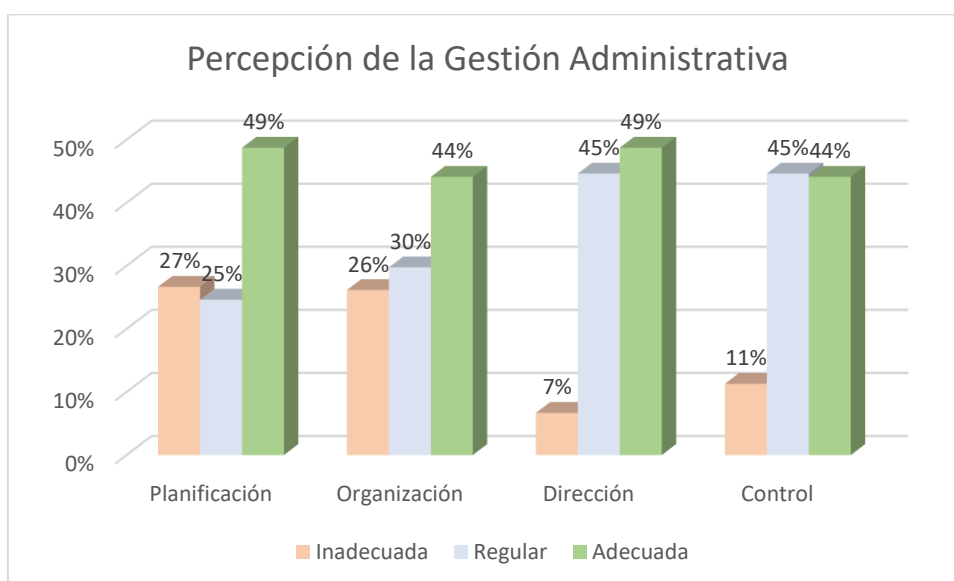
Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación: Con respecto al servicio de agua potable un 57% cuenta con el servicio adecuado, un 18% cuenta con el servicio regular es decir por horas y un 24% cuenta inadecuado servicio, podría asumir que no tiene el servicio o lo tiene en no muy buenas condiciones.

Con respecto al servicio de desagüe hay un 79% que cuenta con un servicio adecuado, y un 21% cuenta con un servicio inadecuado.

Con respecto al servicio de energía eléctrica un 76% cuenta con un servicio adecuado, un 8% cuenta con un servicio regular es decir servicios por horas, y un 15% cuenta un servicio inadecuado es decir no tiene el servicio o cuenta con un servicio de pésima calidad.

ANEXO N° 08: Gráfico de la percepción de la gestión administrativa



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación: Con respecto a la dimensión de la planificación en la gestión administrativa tenemos que los directores perciben una adecuada planificación en 49%, una regular planificación con 25% y una inadecuada planificación con 27% de los encuestados.

También podemos observar que un 44% de las de los directores indican que la dimensión organización es adecuada, un 30% manifiestan que se tiene una organización regular y un 26% dicen que es una organización inadecuada.

Además, un 49% de los directores manifiestan que la dimensión dirección es adecuada, también podemos ver que un 45% de los encuestados manifiesta que es una dirección regular y un 7% dice que es una inadecuada dirección. Finalmente podemos ver que un 44% de los entrevistados perciben un control adecuado, con un 45% de control regular además un 11% de un inadecuado control.