



## Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga

Rodolfo Cayllahua Conde<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

\*Autor para correspondencia: Rodolfo Cayllahua Conde, rcayllahuac@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 20-12-2024. Publicado: 05-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.50-55

### Resumen

*Este artículo aborda la importancia de la innovación y la implementación de un modelo de gestión efectivo en la administración pública gubernamental, centrándose en la mejora de la calidad de los servicios públicos. Se reconoce que la gestión pública desempeña un papel fundamental en la prestación eficiente y efectiva de servicios a los ciudadanos, y que la calidad de la atención está intrínsecamente vinculada a la percepción de los usuarios y su satisfacción. El estudio se enfoca en el sector educativo, específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), donde se ha observado un deficiente nivel de servicio, reflejado en numerosos reclamos y comentarios negativos por parte de los usuarios. Estos indicadores sugieren que la institución no está gestionando eficientemente sus recursos y operaciones, lo que cuestiona la viabilidad de sus prácticas de gestión y el logro de sus metas anuales. En consecuencia, se destaca la necesidad urgente de desarrollar un plan de gestión que mejore la calidad de la atención y fortalezca la eficacia de la UGEL, con el propósito de satisfacer las necesidades de los miles de usuarios que dependen de sus servicios y cumplir con las metas establecidas.*

**Palabras claves:** Gestión pública, Calidad de servicio, Administración eficiente, Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Mejora de la atención.

### Abstract

*This article addresses the importance of innovation and the implementation of an effective management model in government public administration, with a focus on improving the quality of public services. It recognizes that public management plays a fundamental role in efficiently and effectively delivering services to citizens, and that the quality of service is intrinsically linked to users' perception and satisfaction. The study focuses on the education sector, specifically on the Local Educational Management Unit (UGEL), where a deficient level of service has been observed, reflected in numerous complaints and negative feedback from users. These indicators suggest that the institution is not efficiently managing its resources and operations, questioning the viability of its management practices and the achievement of its annual goals. Consequently, there is an urgent need to develop a management plan that improves the quality of service and strengthens the effectiveness of UGEL, with the purpose of meeting the needs of the thousands of users who depend on its services and fulfilling the established goals.*

**Keywords:** Public management, Service quality, Efficient administration, Local Educational Management Unit (UGEL), Service improvement.

## 1. Introducción

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga, se encuentra ubicado en el departamento de Ayacucho, cuenta con más de 7000 docentes en educación inicial, primaria, secundaria, CETRO, CEBA y los PRONOI, como es de prever dentro de esta Institución hay un sinnúmero de problemas en cuanto se refiere a la gestión pública (Velez, 2022), los cuales son tratados de manera superficial teniendo en cuenta un enfoque muy abstracto relacionado con la economía los problemas sociales, del mismo modo los valores, asimismo la convivencia, nuestra cultura, la familia y la comunidad que nos rodea. Bajo esta perspectiva es necesario tener una visión holística de la gestión pública de quienes son responsables en la conducción de las entidades públicas, en tanto se refiere a los funcionarios, los servidores en esencia las autoridades de confianza política, las acciones de estos repercuten o influyen en los resultados de la gestión no solo en la UGEL de Huamanga, sino también a nivel internacional (Vera et al., 2022). Cuando nos referimos a la calidad de servicio público, en esencia estamos frente a la gestión pública, esto quiere decir que, si hacemos una buena administración de los bienes, los recursos, entonces estaremos hablando de un atención de calidad a los usuarios (Perez-benites et al., 2022), y con esto estamos buscando satisfacer las múltiples necesidades de los usuarios, también debemos tener en cuenta que dentro de la jurisdicción existen usuarios muy exigentes y para ello la entidad tiene que buscar mecanismos de atención adecuado para lograr la satisfacción de estos usuarios. Entonces la calidad de atención lo definen las personas que requieren este servicio es decir los usuarios, y lograr satisfacer de estos es tener una buena visión y perspectiva adecuada de la Institución, debido a que estas cumpliendo en hacer un buen servicio y de calidad y de esta manera estas cumpliendo con las metas trazadas (Trujillo et al., 2023).

La Unidad de Gestione Educativa Local de Huamanga, cuenta con Manual de Organización de Funciones, donde es considerada como una gestión descentralizada dentro del gobierno regional de Ayacucho, es ahí donde señala funciones específicas dentro de las diferentes áreas dentro de la estructura orgánica, que en esencia está a cargo de los múltiples profesionales con diferentes menciones, el trabajo de estos debe estar orientado a mejorar la capacidad de gestión dentro de lo pedagógico, la gestión institucional, y la gestión administrativa. Donde se debe enmarcar en síntesis la formación integral del educando como fin supremo de la entidad que son los educandos, de acuerdo con los parámetros de la educación en tanto sean fines económicos, sociales, culturales, del mismo modo debe buscar mejorar la calidad educativa dentro de los fines políticos que viene emanando el Ministerio de Educación, estas normas, Decretos Supremos, las directivas no se cumplen es por ello que se hace una mala gestión. En esta Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga se viene observando que el servicio que brinda a los usuarios es deficiente, muy mala, debido a que existen reclamos en el cuaderno de reclamaciones, la página de la UGEL está repleto de comentarios negativos por el servicio que brinda, esto quiere decir que esta Institución no está cumpliendo de manera eficiente el trabajo lo que hace prever que no es viable sus procedimientos o manejo de gestiones, por ello no están cumpliendo las metas que fueron trazadas en el Plan Anual de Trabajo, motivo por el cual se vio en la imperiosa necesidad de elaborar un plan de gestión para mejorar en la atención a los miles de usuarios dentro de la entidad. Al observar el plan de trabajo se nota que tienen una visión muy notoria, donde señala que tiene un servicio administrativo y educativo de mucha calidad, para lograr un excelente desempeño docente y directivo y mejorar los resultados de ESCE de los educandos que están concatenados con las diferentes acciones pedagógicas, del mismo modo articuladas con las diferentes gestiones democráticas e intersectoriales, con visiones de transparencia, efectiva para lograr una calidad educativa.

Dentro de este contexto de investigación podemos señalar la Ley General de Educación, donde dice de manera literal los fines educativos es potenciar mejorar la administración institucional y pedagógica en los diferentes instituciones públicas y privadas y de esta manera obteniendo su independencia dentro de su jurisdicción, de esta manera estará buscando las competencias para su desenvolvimiento dentro de la sociedad. Dentro de la UGEL cuenta con un comité de coordinación de manera interna, con la única intención de acordar los trabajos que tienen que realizar como es el caso en el área de gestión pedagógica que viene a ser la razón esencial de la existencia de esta entidad, asimismo tiene como órgano de apoyo asesoría legal, el órgano de administración, del mismo modo la oficina de recursos humanos, esto sirven de soporte para un actuar con eficiencia y también de manera eficiente. En la figura 1 se aprecia el modelo de gestión dentro de las entidades públicas.

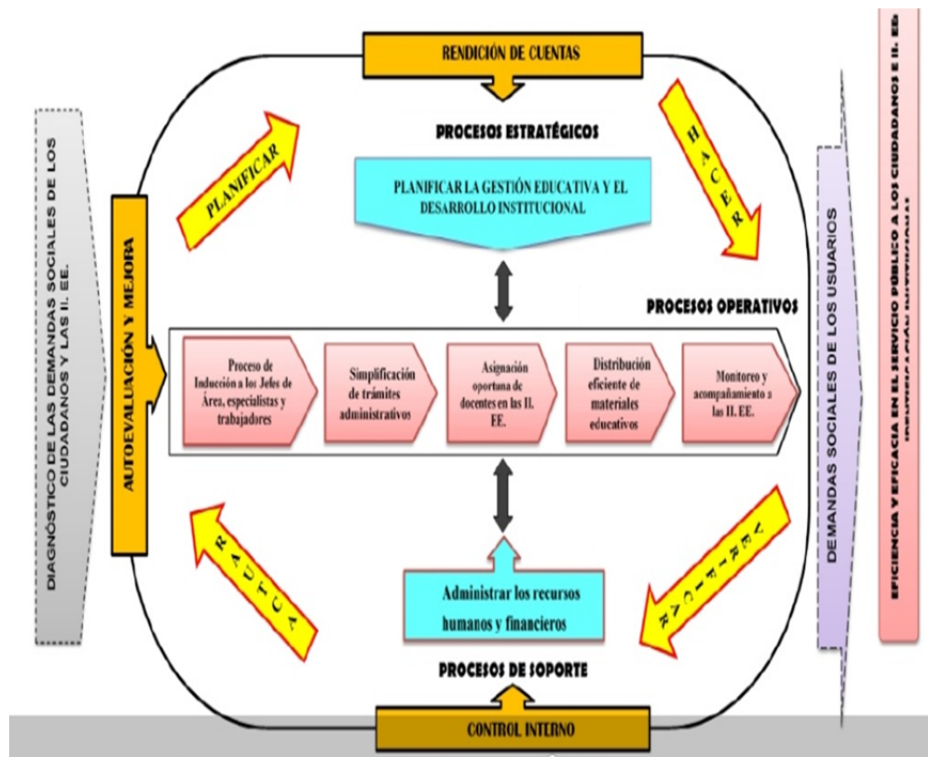


Figura 1: Modelo de gestión dentro de las entidades públicas.

## 2. Metodología

El artículo se basa en la investigación que utiliza casos como herramientas metodológicas para abordar cuestiones relacionadas con el “cómo” y el “porqué” de los eventos. Se enfoca en la complejidad de los cambios y procesos estudiados, intensificando el estudio para construir o depurar el modelo de gestión propuesto. La investigación se clasifica como descriptiva y busca relatar las características o fenómenos del objeto de estudio, centrándose en cómo deben llevarse a cabo las cosas para alcanzar los objetivos dentro del plazo establecido.

Se definen dos variables principales: “Modelo de gestión”, que se refiere a las normas y principios utilizados por el gobierno para regular la administración, y “Calidad de servicio público en la UGEL”, que se refiere a la evaluación realizada por los usuarios en términos de satisfacción y conformidad con la atención recibida. Se considera a los servidores públicos de la UGEL y a los usuarios como parte de la población de la investigación.

Se utilizará un muestreo no probabilístico de tipo deliberado y la técnica de encuesta para recopilar datos. Los instrumentos de medición incluyen escalas ordinales para evaluar las variables. El análisis de datos se llevará a cabo mediante estadísticas descriptivas, incluyendo la producción de registros de resultados, la construcción de tablas y la distribución de frecuencias. Finalmente, se enfatiza la importancia de los aspectos éticos en la investigación, como el respeto por las personas y la consideración de principios universales en todo el mundo. Además, se menciona la revisión del estado del arte como parte de la investigación. En la tabla 1 se aprecia la ficha técnica de investigación.

Tabla 1: Ficha técnica de investigación.

Metodología de investigación	Estudio de casos explicativos y descriptivos.
Unidad de análisis.	Unidad de gestión educativa local de Huamanga y 90 servidores públicos como usuarios.
Ámbito geográfico	UGEL Huamanga – Ayacucho.
Universo	Servidores públicos de la UGEL
Método de recolección de datos.	Explicativa, revisión de documentos, encuestas estructuradas, entrevistas, observación de la gestión, participación de la gestión.
Fuentes de información.	Documentos de gestión, informes, archivos de gestiones, página web.
Informadores claves.	Directivos, servidores, usuarios, en temas de gestión de modelos, personas involucradas, todos los servidores de la gestión.
Análisis de evidencias	Será cualitativa, cuantitativa; como en la identificación y enumeración estructural de modelos de gestión. Identificar modelos de gestión. Análisis de resultados y conclusiones.
Enfoque científico	Mediante la inducción analítica a través de la lógica, en la medida que se parte de las proposiciones de estudio de la revisión de temas.
Evaluación del rigor y calidad metodológica.	Validez y fiabilidad.
Fecha de finalización.	Setiembre 2021 a setiembre 2023.

### 3. Resultados

Para el desarrollo del artículo se ha realizado diagnósticos describiendo cada una de las dimensiones y el objeto de estudio y se ha llegado a concluir de manera global en lo siguiente:

#### Características de la calidad de servicio

Como se muestra en la tabla 2 la dimensión de los procesos se observa que de 90 usuarios que el 75 % dicen que no están de acuerdo con los servicios que brinda, debido a que no está de acuerdo a las normas vigentes, como la calidad de trato, por esta razón el nivel promedio de atención es medio por pertenecer a un intervalo bajo, en tanto se refiere a la calidad de resultados está en 77 % esto indica que la dimensión está en un promedio medio, debido a que su valoración está en un intervalo bajo.

**Tabla 2:** Calidad del servicio.

Dimensión	Valoración.	
	SI	NO
Calidad del proceso	25 %	75 %
Calidad de resultados	23 %	77 %
Promedio	24 %	76 %

#### Características del modelo de gestión

En la tabla 3 se observa de manera global que el modelo de gestión se encuentra en un nivel bajo debido a que no alcanza la valoración respectiva, debido a que pertenece al intervalo bajo, esto demostrando que en efecto se tiene que hacer mejoras necesarias para una adecuada atención a los usuarios.

**Tabla 3:** Modelo de gestión.

Dimensiones	Valoración	porcentaje
Objetivos y propósitos	24	33
Mejora continua	26	29
Capacitación	23	30
Liderazgo	22	36
Equipo de trabajo	20	33
Estándares de trabajo	27	27
Formación integral	23	31
Innovación	22	32
promedio	24	33 %

Se tiene los siguientes resultados:

- ▷ Está centrado en resultados tradicionales, debiendo ser de manera estratégico y de calidad, es decir tener en cuenta un proceso organizacional planificado, y realizar las evaluaciones de manera periódica para un progreso continuo, para lograr la calidad del servicio.
- ▷ Tener en cuenta elementos centrados, de tal manera que se tiene que identificar a los usuarios con sus respectivas necesidades, diseñando a no cometer el error en su aplicación de los procesos de gestión.
- ▷ Se debe tener en cuenta las necesidades de los usuarios y buscar fortalecer, estas necesidades debido a que se pudiera encontrar consecuencias.
- ▷ Desarrollar métodos y técnicas adecuados, tratando de reducir la llamada burocracia, del mismo modo se debe disminuir los gastos y dar flexibilidad a la administración y la operación de estos.
- ▷ Se debe evaluar todos los procesos y de esta manera llegar a la eficacia y eficiencia.

### 4. Discusión

El artículo aborda la intersección de la ciencia y la tecnología en un contexto de acelerada globalización, lo que impacta directamente en el sistema educativo. En este contexto, se enfatiza la importancia de lograr un aprendizaje eficaz y rápido para los futuros estudiantes. Además, se examina la gestión de la entidad, con el objetivo de proporcionar una calidad de gestión adecuada y efectiva a los usuarios que acuden a realizar trámites, destacando la necesidad de una comunicación fluida y precisa.

Los resultados obtenidos de las evaluaciones indican que la gestión de la entidad no es favorable, ya que se sitúa en un término medio en función de las valoraciones realizadas. Este déficit se atribuye a una atención deficiente en todos los aspectos estudiados, tanto desde la perspectiva de los usuarios como de los servidores públicos (Briceño, 2020). Entre las justificaciones se mencionan problemas relacionados con la infraestructura obsoleta, equipos tecnológicos anticuados y demoras en la gestión de solicitudes sin justificación sólida.

En consecuencia, se evidencia que los servicios ofrecidos a los usuarios no cumplen con los estándares de calidad requeridos. Esto plantea la necesidad de promover un ambiente armonioso entre los servidores públicos y los usuarios, enfatizando la importancia de la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios, como lo menciona Altalba (2016) sobre la calidad total de la gestión en instituciones públicas. Además, se destacan las ideas de Auquilla (2014) sobre la práctica de la ingeniería de métodos para mejorar la administración, y las reflexiones de Ruiz (2018) sobre la importancia de la cultura de organización y el liderazgo efectivo. En última instancia, Prieto (2014) subraya que la gestión eficiente es fundamental para satisfacer las necesidades de los usuarios y promover la productividad en la administración pública.

## 5. Conclusiones

El modelo de gestión que se diseña y sugiere para que la calidad de gestión mejore es la planteada como teoría por Deming, donde se nota la implementación de acciones fundamentales, como las bases de planes de acción con evaluaciones constantes y permanentes, de esta manera se pueda cumplir todos los objetivos y metas que se han trazado dentro del marco institucional, este ejemplo se toma teniendo en cuenta los pedidos de la población que son usuarios, de esta manera lograr que el servicio o la calidad de servicio mejore considerablemente y esto ello se puede lograr asumiendo compromisos desde el rol que le corresponde y al mismo tiempo identificándose con la institución. Desde la visión del usuario el nivel de servicio de la entidad está en nivel medio con porcentaje por debajo de lo normal, con cuestionamientos por debajo de acuerdo a los intervalos, es decir que no existe un trato de calidad, esto haciéndose notar que no hay una buena gestión, esto hace ver que la gestión está muy mal, y para ello lo que se tiene que hacer es mejorar en cuanto se refiere a las nuevas innovaciones cambios de modelos debido a que el modelo es está aplicando no está resultando en la gestión. Casi en su totalidad los servidores públicos manifiestan que no reciben ningún tipo de estímulos ya sea dentro de su área o fuera de ella esto haciendo que estos trabajadores se vean adversos a los cambios, asimismo no hay cambios capacitaciones innovaciones y tampoco se observa talleres de trabajo, asimismo no saben cuál es la visión y la misión institucional, no existe un control del avance del trabajo, no hay trabajo en equipo para llegar a tomar decisiones pertinentes no hay responsabilidad compartida, es decir no existe una planificación consensuada para que pueda ser evaluada dentro de la gestión. En el presente artículo la propuesta podría ser validada por profesionales que conocen la materia como es el caso en gestión pública como docentes universitarios, esto demostraría que, si tiene validez metodológica con rigor y de corte científico de alta calidad que ser aplicada en todas las UGELs, de la región y el país y del mismo se podría aplicar tanto en las entidades públicas como también en la privada ya que sabemos que el mecanismo es casi igual con realidades similares.

## 6. Referencias bibliográficas

Altalba, E. (2016). La nueva gestión pública y la gestión por competencias. (Tesis doctoral). Universitat Rovira i Virgili. Reus, España.

Briceño Toledo, M. (2020). Educational management model for virtual learning programs. *Revista de Ciencias Sociales Universidad del Zulia*, 1-14.

Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088.

Prieto, T. A. (2014). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Tesis para optar el Grado Académico de Magister. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Ruiz, C.F. (2018). Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de-Provincia de Ascope, 2014. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Trujillo Losada, M. F., García Sánchez, D., & Franco Romero, J. F. (2023). Formación docente y Calidad de la educación. *Revista Interamericana De Investigación Educación Y Pedagogía RIIEP*, 16(1), 99-128.

Velez Cordova, L. E. (2022). Modelo de gestión educativa para el logro del aprendizaje significativo en estudiantes de enfermería de una universidad de Chiclayo. *Revista científica URAE*, 5(2), 27–42.

Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccoirimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385.