

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD POSTGRADO**  
**Escuela de Maestria**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS INNOVADORAS DE DIRECCIÓN PARA  
MEJORAR LAS DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA -2015**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Maestro en Docencia Universitaria e Investigación  
Pedagógica

Elaborado por :

CARBAJAL BENAVIDES WALTER ALBERTO

CHIMBOTE

2016



## Resumen

La presente tesis titulada; Propuesta de estrategias innovadoras de dirección para mejorar las deficiencias en el servicio de la unidad de gestión educativa local Tacna - 2015, tuvo como objetivo Proponer estrategias innovadoras de dirección para mejorar las deficiencias en el servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna - 2015. Para la presente investigación se utilizó el tipo descriptivo, paradigma positivista, enfoque cuantitativo, bivariado; con el cual se describió el conjunto de hechos, fenómenos de la variable observada. El diseño de investigación que se empleó fue el descriptivo simple propositivo, para lo cual se aplicó dos instrumentos al personal directivo y a los usuarios de la UGEL Tacna, para el procesamiento de datos se utilizó cuadros de frecuencias absolutas y relativas obtenidas en el paquete estadístico SPSS versión número 19, en la que se comprobó la hipótesis general, es decir Si se propone estrategias innovadoras de dirección se mejorara las deficiencias en el servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna - 2015, rechazando la hipótesis nula. Se alcanzó las siguientes conclusiones: Se precisó que las deficiencias que presenta la unidad de Gestión Educativa Local Tacna en el servicio que ofrece según lo manifestado por los usuarios es: el 61,1% manifestó que a veces existiría una buena comunicación entre el personal administrativo y docente, el 62,2% de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local solo desempeñan a veces el cargo que ocupa en el cumplimiento del MOF, el 54,4% de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local a veces conocería la función que le compete, el 67,8% trataría a veces descortésmente a sus colegas de trabajo, el 44,4% de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local a veces se abastecen para cumplir su labor diaria, el 52,2% de los usuarios manifestó que tuvo que venir varias veces para ver los resultados de sus documentos de gestión, el 67,8% manifestó que el trato solo a veces es justo y equitativo, el 54,4% a veces se aprovechan del cargo para ocupar otras actividades que les genere recursos económicos. Se precisó que según lo manifestado por los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local; el 72,2% tendrían a veces buenas relaciones entre sus miembros, el 44,4% tuvo a veces problemas y discusiones entre compañeros de trabajo de índole administrativo, el 61,1% manifestó que a veces los jefes tendrían un trato Cortez hacia el personal subalterno, el 44,4% manifestó que a veces existe casos de abuso de autoridad, el 61,1% del personal cumple a veces su función de acuerdo al cargo que desempeña, el 61,1% manifestó que a veces se abastece para cumplir su labor diaria, el 67,8% manifestó que los expedientes que se presentan a veces son atendidos en forma oportuna, el 48,9% frente a un problema que se presente delega las funciones para que lo resuelva otro personal, el 46,7% manifestó que se han realizado innovaciones en la unidad de Gestión Educativa Local, el 70% manifestó que la unidad de Gestión Educativa Local ha realizado un plan de imagen institucional. Con las estrategias innovadoras de dirección propuestas de mejorar el tipo de servicio, la relación entre sus miembros, el cumplimiento de funciones y la mejora de su imagen institucional se mejorarán las deficiencias en el servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna - 2015.