



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El estilo del liderazgo del director y su relación con la
calidad del servicio educativo en tres instituciones
educativas- de la RED N° 09 - Puente Piedra, Lima - 2013

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Educación

Con Mención En Docencia y Gestión Educativa

AUTORA:

Br. Laura Isabel Alvarado Jorge

ASESOR:

Mg. Maritza Guzmán Meza

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Directores de las Instituciones Educativas

PERÚ - 2014

Dedicatoria

Dedico la presente Tesis a mis hijos y esposo por su comprensión que son mi motivo constante de superación

Agradecimiento

A nuestro Director Cesar Acuña, y a nuestros maestros quienes nos brindaron sus conocimientos, ayuda y amistad.

A nuestra alma Mater quién nos albergó en su seno y nos enseñó el verdadero sentido de la educación.

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de investigación titulado” **El estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres Instituciones Educativas de la RED N° 09 - Puente Piedra, Lima-2013**”, realizado para obtener el Grado de Magister en Educación, con Mención en docencia y gestión Educativa.

La presente investigación tiene como finalidad, determinar la relación entre el estilo de liderazgo que asume el director del cual, se vale como autoridad del quien conduce para dirigir, motivar, guiar, influir, y la calidad de servicio que reciben los estudiantes de las tres Instituciones Educativas donde se realizó la investigación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

El documento consta de cuatro capítulos, estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I Problema De Investigación

Capítulo II Marco Teórico

Capítulo III Marco Metodológico

Capítulo IV Resultados,

El autor

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	18
1.5 Antecedentes	19
1.5.1 Antecedentes internacionales	19
1.5.2 Antecedentes nacionales	21
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos específicos	23

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Estilo de Liderazgo	26
2.1.1. Definición de estilo de Liderazgo	26
2.1.2. Dimensiones de estilo de Liderazgo	26
2.1.3. Liderazgo directivo en la institución	27
2.1.4. Perfil del líder directivo	28
2.1.5. Teoría del liderazgo	29

2.1.6. Elementos del liderazgo directivo en la educación	30
2.1.7. Análisis de los tipos de liderazgo directivo en educación	31
2.1.8. Elementos del liderazgo directivo en la educación	33
2.1.9. Descripción del liderazgo en las instituciones en estudio	33
2.2. Calidad de servicio educativo	34
2.2.1. Definición de Calidad educativa	34
2.2.2. Dimensiones de calidad de servicio educativo	35
2.2.3. Criterios de la calidad educativa.	36
2.2.4. Componentes de calidad en las Instituciones Educativas	38
2.2.5. La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad	38
2.2.6. Satisfacción del personal como indicador de calidad	40
2.3. Definición de términos básicos	41

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	44
3.1.1 Hipótesis general	44
3.1.2 Hipótesis específicas	44
3.2 Variables de investigación	45
3.2.1 Definición conceptual	45
3.2.2 Definición operacional	45
3.3 Metodología	49
3.3.1 Tipo de investigación	49
3.3.2 Diseño de investigación	49
3.4 Población y muestra	50
3.5 Método de investigación	52
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.7 Método de análisis de datos	56

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Prueba de Hipótesis	58
4.2 Discusión	68
CONCLUSIONES	70
SUGERENCIAS	71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	75
Anexo 1. Instrumento para medir la variable Estilos de Liderazgo	
Anexo 2. Instrumento para medir la variable Calidad de servicio educativo	
Anexo 3. Certificados de validez de contenido	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	

Lista de tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de variable: estilo de liderazgo	46
Tabla 2: Matriz de operacionalización de variable: calidad del servicio educativo	48
Tabla 3: Población de estudio	50
Tabla 4: Muestra de estudio	51
Tabla 5: Validación del Instrumento Estilos de Liderazgo	53
Tabla 6: Validación del Instrumento Calidad de servicio educativo	55
Tabla 7: Relación entre estilos de liderazgo y Calidad de servicio Educativo.	58
Tabla 8: Relación entre estilo de liderazgo autoritario y calidad de servicio educativo	60
Tabla 9: Relación entre estilo de liderazgo democrático y Calidad de Servicio educativo	62
Tabla 10: Relación entre estilo de liderazgo transformado y calidad de servicio educativo	64
Tabla 11: Relación entre estilo de liderazgo liberal y calidad de servicio educativo	66

Lista de Figuras

Figura 1: Burbujas de los estilos de liderazgo y calidad de servicio educativo	59
Figura 2: Burbujas del estilo de liderazgo autoritario y calidad de servicio educativo	61
Figura 3: Burbujas del estilo de liderazgo democrático y calidad de servicio educativo	63
Figura 4: Burbujas del estilo de liderazgo transformador y calidad de servicio educativo	65
Figura 5: Burbujas del estilo de liderazgo liberal y calidad de servicio educativo	67

RESUMEN

La investigación, titulada "El estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas- de la RED N° 09 - Puente Piedra, Lima -2013". Ha tenido como principal objetivo determinar de qué manera los estilos de liderazgo del director se relacionan con la calidad de servicio Educativo en tres instituciones educativas.

Es un estudio básico descriptivo, la metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido el Correlacional transversal. La muestra estuvo representada por 90 estudiantes, matriculados en el presente año académico. Las técnicas de investigación empleadas han sido el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente, se aprecia una correlación de 0,607 entre ambas variables, con un valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significativa de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que sí existe relación directa y significativa entre las Calidad de servicio y estilos de liderazgo en tres instituciones educativas- de la red N° 09 - Puente Piedra,Lima -2013, Hallándose además una correlación alta entre las variables.

Palabras clave: Estilo de liderazgo y Calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The study, entitled "The principal leadership style and its relation to the quality of educational services in three educational institutions - RED No. 09 - Puente Piedra, Lima -2013 ". He has had as main objective to determine how leadership styles relate to the director of Educational quality service in three educational institutions.

A descriptive baseline study, the methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative method. The research design has been the cross correlational. The sample was represented by 90 students enrolled in the current academic year. The research techniques employed have been the use of surveys to collect information on both variables.

Among the most important results from the statistical test of Spearman Rho have the following, a correlation of 0.607 between the two variables are observed with a calculated $p = 0.000$ at significant level 0.01 (bilateral) value; This indicates that the correlation is high . Therefore we conclude that there exists a direct and significant relationship between quality of service and leadership styles in three educational institutions - network N ° 09 - Puente Piedra, Lima -2013 addition finding himself a high correlation between the variables.

Keywords: Leadership style and quality of educational services.