



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**EL LIDERAZGO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN
LA INSTITUCION EDUCATIVA “NUESTRA SEÑORA DE BELEN”
VENTANILLA– 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. OSCAR SEGUNDO SOPLIN RUIZ

ASESOR:

Mgtr. VICTOR MANUEL MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Oscar y Alicia que supieron hacer de mí un hombre de bien.

A mi alma gemela, Ayda Lili, por su cariño y comprensión.

A mis hijos Julio César, Nathaly, Fiorella y Anita Gabriela, por robarles un tiempo de estar a su lado y porque siempre me alentaron en todo momento, a llevar adelante este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a los maestros de la Escuela de Post Grado de esta universidad y de manera especial de nuestro asesor, Mgr. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal, quienes nos supieron brindar su valioso apoyo en todo momento.

Quiero, también, hacer extensivo mi agradecimiento al Director de la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén” Ventanilla - Callao, en la persona del Licenciado Mario César Nieves del Río, por el apoyo brindado para poder llevar a cabo el trabajo de investigación de campo en dicha institución.

Mi especial reconocimiento, también, a cada uno de los docentes que laboran en esta prestigiosa institución “Alma Mater” de la educación en el distrito de Ventanilla, y que este año celebra sus “Bodas de Oro”, cincuenta años al servicio de la educación; por su colaboración desinteresada que me brindaron para hacer posible el trabajo de campo de la presente investigación.

PRESENTACION

Honorables Miembros del Jurado.

Pongo a consideración de ustedes el trabajo de investigación intitulada EL LIDERAZGO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA “NUESTRA SEÑORA DE BELEN” VENTANILLA para optar el Grado de Magister en Educación con mención en, Administración de la Educación, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de los Grados y Títulos de la Universidad Privada “Cesar Vallejo”.

Esta investigación de tipo descriptivo correlacional tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén” Ventanilla – Callao.

Esperando, señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

INDICE

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice Tabla | vi |
| Índice Figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| Introducción | x |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 17 |
| 1.1. Planteamiento del Problema | 18 |
| 1.2. Formulación del Problema | 20 |
| 1.3. Justificación | 20 |
| 1.4. Limitaciones | 23 |
| 1.5. Antecedentes | 23 |
| 1.5.1. Investigaciones Internacionales | 23 |
| 1.5.2. Investigaciones Nacionales | 25 |
| 1.6. Objetivos | 32 |
| 1.6.1. General | 32 |
| 1.6.2. Específicos | 32 |
| II. MARCO TEÓRICO | 33 |
| 2.. Bases Teóricas | 34 |
| 2.1 SUB CAPI: Aspectos Generales del Área del Estudio. | 34 |
| 2.1.1 Definición de líder | 34 |
| 2.1.2 Cualidades de líder | 34 |
| 2.1.3 Líder con inteligencia emocional | 35 |

| | |
|--|----|
| 2.1.4 El líder nace o se hace. | 35 |
| 2.2 SUB CAP II: Bases Teórico-Científicas del Liderazgo. | 38 |
| 2.2.1 Definición de liderazgo | 38 |
| 2.2.2 Tipos de liderazgo | 41 |
| 2.2.3 Tipos de liderazgo según Cyril | 43 |
| 2.2.4 Liderazgo desarrollador | 45 |
| 2.2.5 Tipología de liderazgo y características | 45 |
| 2.2.6 Liderazgo transformacional | 48 |
| 2.2.7 Antecedentes | 48 |
| 2.2.8 Desarrollo del concepto | 49 |
| 2.2.9 Componentes del concepto | 49 |
| 2.2.10 Otras clasificaciones | 51 |
| 2.3 SUB CAP III: Bases Teórico-Científicas de la Calidad Educativa. | 53 |
| 2.3.1 Definición de calidad | 54 |
| 2.3.2 ¿Qué entendemos por calidad educativa? | 53 |
| 2.3.3 Calidad en Instituciones Educativas | 57 |
| 2.3.4 Factores que determinan la calidad en los Centros Educativos de Enseñanza. | 59 |
| 2.3.5 Componentes de calidad en las instituciones educativas | 59 |
| 2.3.6 Identificadores de calidad en los centros educativos | 61 |
| 2.3.7 El producto educativo como identificador de calidad | 61 |
| 2.3.8 La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad | 63 |
| 2.3.9 La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad | 64 |

| | |
|---|----|
| 2.3.10 El efecto de impacto de la educación como indicador de calidad | 65 |
| 2.4 Definición de Términos Básicos | 68 |
| 2.4.1 Líder | 68 |
| 2.4.2 Liderazgo | 69 |
| 2.4.3 Calidad | 69 |
| 2.4.4 Educación | 69 |
| 2.4.5 Calidad educativa | 69 |
| III MARCO METODOLÓGICO | 71 |
| 3.1. Hipótesis. | 71 |
| 3.1.1 Hipótesis General | 71 |
| 3.1.2. Hipótesis Especificas | 71 |
| 3.2. Variables | 71 |
| 3.2.1. Definición Conceptual. | 71 |
| 3.2.2. Definición Operacional | 72 |
| 3.2.3. Operacionalización de las Variables | 74 |
| 3.3. Metodología | 76 |
| 3.3.1 Tipo de Estudio | 76 |
| 3.3.2 Diseño de Investigación. | 76 |
| 3.4. Población y Muestra | 77 |
| 3.4.1 Población | 77 |
| 3.4.2 Muestra | 77 |
| 3.5. Proceso de Inclusión y Exclusión | 78 |

| | |
|---|-----|
| 3.6. Método de Investigación | 78 |
| 3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 78 |
| 3.7.1. Instrumento | 78 |
| 3.7.1.1 La validación y confiabilidad de los instrumentos | 78 |
| 3.7.1.2 Ficha de validación de instrumento | 78 |
| 3.8. Métodos de Análisis de Datos | 79 |
| IV RESULTADOS | 80 |
| 4.1. Descripción | 81 |
| 4.2. Discusión | 89 |
| CONCLUSIONES | 91 |
| RECOMENDACIONES | 91 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 96 |
| ANEXO | 100 |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| <i>Tabla 01</i> | Diferencias entre líder y gerente | 34 |
| <i>Tabla 02</i> | Componentes de la calidad en los centros educativos | 60 |
| <i>Tabla 03</i> | Valores de la educación | 62 |
| <i>Tabla 04</i> | Característica de un centro docente | 66 |
| <i>Tabla 05</i> | Operacionalización de las Variables | 74 |
| <i>Tabla 06</i> | Distribución porcentual de características | 77 |
| <i>Tabla 07</i> | Descripción de mis resultados | 81 |
| <i>Tabla 08</i> | Descripción del liderazgo en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén”, Ventanilla – Callao | 81 |
| <i>Tabla 09</i> | Descripción de la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén”, Ventanilla – Callao | 83 |
| <i>Tabla 10</i> | Estadísticos Descriptivos | 84 |
| <i>Tabla 11</i> | Estadísticos de Muestras Relacionadas | 84 |
| <i>Tabla 12</i> | Prueba de Normalidad | 85 |
| <i>Tabla 13</i> | Correlación entre la Variable Liderazgo y la Dimensión Administración | 86 |
| <i>Tabla 14</i> | Correlación entre Variable Liderazgo y la Dimensión Clima Organizacional | 87 |
| <i>Tabla 15</i> | Correlaciones de Liderazgo y Calidad de Servicio Educativo | 88 |

INDICE DE FIGURA

| | | |
|------------------|---|----|
| <i>Figura 01</i> | Descripción del liderazgo | 83 |
| <i>Figura 02</i> | Descripción de la calidad de servicio educativo | 84 |

RESUMEN

Nuestra sociedad, actualmente, tiene como especial característica el cambio y las transformaciones permanentes en todo ámbito del conocimiento humano las mismas que exigen eficacia y eficiencia para poder alcanzar la excelencia de la calidad, sea que se trate de brindar bienes y servicios.

Entendemos que la escuela como institución fundamental que forma parte de la sociedad, está supeditada a los cambios políticos, sociales, económicos y culturales de su entorno o contexto en el que se encuentra.

La razón de ser de la escuela está dada por el servicio que presta a la sociedad y, como tal, debe adaptarse de manera inteligente al entorno cambiante, y sobre todo, reflexionar sobre el servicio educativo que brinda a la sociedad, tanto en el ámbito cognitivo revisando de manera permanente la vigencia o caducidad de los conocimientos y destrezas; en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; así mismo, es necesario una buena y sólida formación en valores, pues estamos ante un reto de convivir en una sociedad cada vez más multicultural; en reforzar la relación que debe existir entre la familia – escuela – sociedad; todo ello exige, pues, una continua revisión de los enfoques pedagógicos, la aplicación de nuevas estrategias metodológicas, acompañados de una buena organización institucional.

Encarar estos retos, desde la escuela es una tarea compleja, es por ello que la calidad educativa, liderazgo, gestión educativa, son aspectos importantes a tomar en cuenta en todo proceso de cambios, reformas y planes de mejoras en el sector educativo

Todo esta reflexión nos lleva a plantearnos el siguiente objetivo, cual es, Determinar la relación que existe entre el liderazgo de la labor pedagógica del personal docente, el liderazgo de la administración del personal directivo, el liderazgo de la administración del personal directivo y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Belén” Ventanilla – Callao.

Para ello, se ha utilizado el tipo de estudio descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental transeccional – correlacional, con un método cuantitativo y se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos.

Palabras claves: Liderazgo, calidad educativa, líder, administración, organización

ABSTRACT

Our company currently has the special characteristics change and permanent transformations in all areas of human knowledge that require them effectively and efficiently in order to achieve excellence in quality, whether it be to provide goods and services.

We understand that the school as an institution essential part of society, is subject to political, social, economic and cultural aspects of the environment or context in which it is located.

The reason for the school is provided by the service it provides to society and as such should intelligently adapt to the changing environment, and above all, reflect on the educational service provided to society, both in the field cognitive permanently checking the validity or expiration of knowledge and skills, in the search and processing of information, with the application of information technologies and communication, likewise, you need a good solid values formation, because this is a challenge to live in a society increasingly multicultural, to strengthen the relationship that should exist between family - school - society, all of which therefore requires continuous review of pedagogical approaches, the application of new methodological strategies accompanied by institutional organization.

Addressing these challenges, since the school is a complex task, which is why the quality of education, leadership, educational management are important aspects to consider in any process of change, reform and improvement plans in the education sector

All this discussion leads us to consider the following objective, which is, determine the relationship between the leadership of the work of teaching staff, the management leadership of management, leadership management and quality management staff educational services in the Educational Institution "Nuestra Señora de Belén" Ventanilla - Callao.

To do this, we used the type of descriptive - correlational study, with a non-experimental trans - correlation with a quantitative questionnaire was used as an instrument for data collection

Keywords: Leadership, quality of education, leader, administration, organization.