



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo directivo y la calidad del servicio en la  
Institución Educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí  
2015**

**Tesis para optar el grado académico de:**

**Magister en Gestión Pública**

**Autor:**

**Br. Shirley Liliana, Portilla Cárdenas**

**Asesor:**

**Dr. Sánchez Díaz Sebastián**

**Sección**

**Ciencias Empresariales**

**Línea de investigación**

**Gestión y Calidad Educativa**

**Perú - 2016**

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

**Dedicatoria**

A Dios por ser mi camino, por darme la capacidad de la perseverancia para poder alcanzar mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A mi familia que siempre están a mi lado  
brindándome el apoyo necesario para cumplir  
mis metas

### **Declaración jurada**

Yo, Shirley Liliana, Portilla Cárdenas, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI xxxxxxxx, con la tesis titulada “Liderazgo directivo y la calidad del servicio en la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí 2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Junio de 2016

Firma.....

Shirley Liliana, Portilla Cárdenas

DNI: xxxxxxxx

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Liderazgo directivo y la calidad del servicio en la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I     INTRODUCCIÓN</b>	
1.1    Antecedentes	15
1.2    Fundamentación científica técnica y humanística	20
1.2.1    Variable 1: Liderazgo directivo	20
1.2.2    Variable 2: Calidad del servicio	30
1.3    Justificación	34
1.4    Problema	37
1.5    Hipótesis	42
1.6    Objetivos	42
<b>II    MARCO METODOLÓGICO</b>	44
2.1    Variables	45
2.2    Operacionalización de variables	46
2.3    Metodología	47
2.4    Tipo de estudio	48

2.5	Diseño	48
2.6	Población, muestra, muestreo	49
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Métodos de análisis de datos	52
2.9	Aspectos éticos	54
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>55</b>
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>69</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>76</b>
	<b>APENDICES</b>	<b>82</b>
	Apéndice 1: Matriz de consistencia	
	Apéndice 2: Instrumentos	
	Apéndice 3: Base de datos	
	Apéndice 4: Prueba de confiabilidad	

**Índice de tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable liderazgo directivo	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	44
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento	50
Tabla 4	Nivel de confiabilidad del instrumento liderazgo directivo	50
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	51
Tabla 6	Datos según la variable liderazgo directivo	53
Tabla 7	Distribución de datos según la dimensión autoritario	54
Tabla 8	Distribución de datos según la dimensión democrático	55
Tabla 9	Distribución de datos según la dimensión Laissez Faire	56
Tabla 10	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	57
Tabla 11	Distribución de datos según la dimensión confiabilidad	58
Tabla 12	Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta	59
Tabla 13	Distribución de datos según la dimensión empatía	60
Tabla 14	Distribución de datos según la dimensión tangibilidad	61
Tabla 15	Spearman entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio	62
Tabla 16	Spearman entre el liderazgo autoritario y la calidad de servicio	63
Tabla 17	Spearman entre liderazgo democrático y la calidad de servicio	64
Tabla 18	Spearman entre el liderazgo Laissez Faire y la calidad de servicio	65

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Datos según la variable liderazgo directivo	53
Figura 2 Datos según la dimensión autoritario	54
Figura 3 Datos según la dimensión democrático	55
Figura 4 Datos según la dimensión Laissez Faire	56
Figura 5 Datos según la variable calidad de servicio	57
Figura 6 Datos según la dimensión confiabilidad	58
Figura 7 Datos según la dimensión respuesta	59
Figura 8 Datos según la dimensión empatía	60
Figura 9 Datos según la dimensión tangibilidad	61

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar I de qué manera se relaciona el liderazgo directivo y la calidad del servicio en la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, Huarochirí 2015; la población estuvo constituida por 48 trabajadores de la Institución Educativa 20581 San Bartolomé, la muestra fue el total de la población por ser una cantidad mínima siendo una muestra censal.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de liderazgo directivo en la escala de Likert (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo) y el cuestionario de calidad del servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Y según los resultados el 37.50 % de los encuestados perciben un liderazgo directivo de nivel bueno, el 41.67% perciben un nivel regular y un 20.83% un nivel malo. Por otro lado el 47.92 % de los encuestados perciben una calidad de servicio de nivel alto, el 35.42% perciben un nivel medio y un 16.67% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman la variable liderazgo directivo está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.05

***Palabras clave:*** democracia, autoridad, tangibilidad, empatía.

## Abstract

This research was general objective to determine how managerial leadership and service quality in the Educational Institution 20581 San Bartolome, 2015 Huarochirí relates; the population consisted of 48 workers of School 20581 San Bartolomé, the sample was the total population to be a minimum amount to be a census sample.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire managerial leadership in the scale of Likert scale (strongly agree, agree, disagree, strongly disagree) and questionnaire quality of service on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the study variables in size, the results are presented graphically and textually.

And according to the results 37.50% of respondents perceive good managerial leadership level, 41.67% perceive a regular level and 20.83% a bad level. On the other hand 47.92% of respondents perceive a high quality of service level, 35.42% perceive an average 16.67% level and a low level. And according to the Spearman test variable managerial leadership is directly and positively related to the variable quality of service, according to the Spearman correlation of 0.537 represented this result as measured with a statistical significance of  $p = 0.001$  being less than 0.05

**Keywords:** democracy, authority, tangibility, empathy.