



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo y calidad de servicio en la institución
educativa N° 0097 Patricia Antonia López, Santa Anita
Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Mori Salazar, Sonia Erlinda

ASESOR:

Mgtr. Reynoso Tantaleán, Daniel

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

Mgr. Walter Menchola Vásquez

Presidente

Mgr. Arturo Melgar Begazo

Secretario

Mgr. Daniel Reynoso Tantaleán

Vocal

Dedicatoria

A Dios, porque siempre está conmigo.

Con sincero cariño a mi esposo José e hijos Sergio y Luciana, quienes me inspiran a seguir adelante.

Agradecimiento

Al personal directivo, docente y administrativo de la I.E N° 0097 “Patricia Antonia López”, por su colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

A mi padre y mi hermana Irma, quienes me inculcaron la perseverancia, siendo esta la virtud que más me caracteriza.

A la Sra. María Núñez, por su apoyo incondicional día a día.

Declaración de autenticidad

Yo, Sonia Erlinda Mori Salazar, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 04083217, con la tesis titulada “Liderazgo y calidad de servicio en la institución educativa N° 0097 Patricia Antonia López, Santa Anita - Lima 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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, 29 de Agosto de 2015

Firma.....

Sonia Erlinda Mori Salazar, estudiante de la

Maestría en Gestión Pública

DNI: 04083217

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Liderazgo y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0097 Patricia Antonia López, Santa Anita - Lima 2015.

La presente tesis tiene como intención comprobar la relación que existe entre las variables liderazgo y la calidad del servicio en la indicada I.E., según la percepción de los docentes, administrativos y personal de apoyo. La investigación consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I. Introducción
- II. Marco metodológico
- III. Resultados
- IV. Discusión
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones
- VII. Referencias bibliográficas

Anexos

La autora.

Introducción

La tesis titulada “Liderazgo y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0097 Patricia Antonia López, Santa Anita - Lima 2015” consta de siete capítulos desarrollados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado nuevos conocimientos, conclusiones y sugerencias, todos ellos valiosos para nuestros propósitos.

En el primer capítulo, la introducción presenta los fundamentos que guiaron la investigación. Comprende los antecedentes, el marco teórico, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En cuanto a los antecedentes y el marco teórico, se revisaron tesis y artículos científicos nacionales y extranjeros, así como libros, normas, documentos de gestión y otras fuentes de información para finalmente plantear un objetivo general y tres específicos, los cuales tienen directa relación con las variables bajo estudio.

En el segundo capítulo, referente al marco metodológico, se presenta una definición conceptual y operacional de las variables de estudio. En cuanto al tipo de estudio, es aplicado, de diseño no experimental, correlacional y transversal. La población fue de 42 personas (docentes, administrativos y personal de apoyo), por lo que el muestreo es no probabilístico, censal. El método de investigación es hipotético deductivo; la técnica de investigación a nivel de campo es la encuesta y los instrumentos aplicados los cuestionarios (uno para cada variable). El análisis estadístico de datos para la descripción y contraste de las hipótesis se hizo a través de los softwares Excel y SPSS v21.

En el tercer capítulo se describen la distribución de los datos y contrastan las hipótesis, con la interpretación correspondiente.

En el cuarto capítulo se discuten los resultados, evaluándolos e interpretándolos con respecto a los fundamentos del estudio, en armonía con la justificación y utilidad final, dentro los límites planteados. La interpretación también considera las amenazas a la validez interna, la imprecisión de las mediciones, la cantidad de pruebas, magnitud de los fenómenos observados y otras limitaciones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones, correspondientes a cada una de las hipótesis planteadas, de una manera concisa.

En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones para la toma de decisiones (autoridades de la I.E.), sobretodo como un aporte para mejorar los aspectos de gestión educativa en relación a la calidad de los servicios brindados.

Finalmente, el séptimo capítulo se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Introducción	vii
Índice	ix
Lista de tablas	xii
Lista de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Capítulo I: Introducción	16
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes nacionales	17
1.1.2 Antecedentes internacionales	21
1.2 Marco teórico	24
1.2.1 Bases teóricas del liderazgo	24
1.2.2 Bases teóricas de la calidad del servicio	41
1.3 Justificación	48
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53

Capítulo II: Marco metodológico	
2.1 Variables	55
2.2 Operacionalización de variables	56
2.3 Metodología	58
2.4 Tipo de estudio	58
2.5 Diseño	59
2.6 Población, muestra y muestreo	60
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.7.1 Técnicas	60
2.7.2 Instrumentos	60
2.7.3 Validez y confiabilidad	63
2.8 Métodos de análisis de datos	65
2.9 Aspectos éticos	66
Capítulo III: Resultados	67
3.1 Descripción	68
3.2 Contraste de hipótesis	76
Capítulo IV: Discusión	80
Capítulo V: Conclusiones	85
Capítulo VI: Recomendaciones	87
Capítulo VII: Referencias bibliográficas	89
Anexos	100
1 Matriz de consistencia	
2 Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)	
3 Base de datos	
4 Análisis de fiabilidad y confiabilidad	

- 5 Prueba de normalidad
- 6 Validación de cuestionarios: juicio de expertos
- 7 Resultados ECE 2012 - 2014

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable liderazgo	56
Tabla 2	Operacionalización de variable calidad de servicio	57
Tabla 3	Validadores del instrumento	63
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable liderazgo	65
Tabla 5:	Confiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable calidad del servicio	65
Tabla 6	Descripción de los niveles de la variable liderazgo	68
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión carisma	69
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión comunicación	70
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión capacidad administrativa	71
Tabla 10	Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio	72
Tabla 11	Descripción de los niveles de la dimensión desarrollo organizacional	73
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión satisfacción educativa	74
Tabla 13	Descripción de los niveles de la dimensión imagen institucional	75
Tabla 14	Coefficiente de correlación de Spearman entre liderazgo y calidad de servicio	76
Tabla 15	Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión carisma y la variable calidad de servicio	77
Tabla 16	Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión comunicación y la variable calidad de servicio	78
Tabla 17	Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad administrativa y la variable calidad de servicio	79

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de la variable liderazgo	68
Figura 2: Niveles de la dimensión carisma	69
Figura 3 Niveles de la dimensión comunicación	70
Figura 4 Niveles de la dimensión capacidad administrativa	71
Figura 5 Niveles de la variable calidad de servicio	72
Figura 6 Niveles de la dimensión desarrollo organizacional	73
Figura 7 Niveles de la dimensión satisfacción educativa	74
Figura 8 Niveles de la dimensión imagen institucional	75

Resumen

La presente investigación titulada “Liderazgo y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0097 Patricia Antonia López, Santa Anita - Lima 2015”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo de tipo aplicado, de nivel descriptivo correlacional, de diseño transversal. La población fue de 42 trabajadores (docentes, administrativos y de apoyo). El tipo de muestreo fue no probabilístico, censal. A nivel de campo se utilizó una encuesta de tipo descriptivo consistente en una interrogación escrita (cuestionario) de 40 preguntas: 20 para liderazgo y 20 para calidad del servicio, con una escala de Likert (1 – 5) y cinco niveles (muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno). La prueba de confiabilidad de Cronbach arrojó un alfa de 0.957 para liderazgo y 0.897 para calidad de servicio, lo cual indicó que los cuestionarios eran confiables para ambas variables.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.590 entre ellas, con una significancia $\rho=0.000 < 0.05$, lo cual lleva a no rechazar la hipótesis general planteada, ósea que su relación es positiva y significativa.

Palabras clave: Liderazgo, calidad de servicio

Abstract

This research titled "Leadership and quality of service in the Educational Institution No. 0097 Patricia Antonia Lopez, Santa Anita - Lima 2015", had as its overall objective to determine the relationship between variables

The methodology used corresponded to a research with a quantitative approach. This type was applied with a descriptive correlational scope, cross design. The population was 42 people (teachers, administrators and support). Sampling was non probabilistic, census-type. At the field level, a descriptive survey was used and consisted in a written question (questionnaire) of 40 questions: 20 for leadership and service quality, with a Likert scale (1-5) (very poor, poor, fair, good and very good). According to Cronbach's Alpha Test, reliability for leadership was 0.957 and 0.897 for service quality, which supported questionnaires.

Spearman correlation was 0.590 between both variables, with a significance of $\rho=0.001 < 0.05$, which leads to not reject the general hypothesis, i.e. that both variables show a positive and significant relationship.

Key words: Leadership, service quality