

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON
CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS INSTITUTOS DE
INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
CALLAO 2013**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER:
EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

AUTORA:

Br. CARMEN RIOS ESPINOZA

ASESOR:

Dr. HERÁCLITO CHACÓN SÁNCHEZ

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado para mi familia en especial para mi esposo Wiler Arturo, mis hijos Gustavo, Pedro, Martin y a mi madre, por su amor, comprensión y apoyo permanente.

Agradecimiento

A mi familia por su comprensión, su amor y sus sabias enseñanzas.

A la Universidad César Vallejo, por la visión para capacitarnos y brindarnos lo mejor de los conocimientos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster con mención en docencia universitaria de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a su disposición la presente tesis titulada “Liderazgo directivo y su relación con la calidad del servicio de los institutos de investigación de la Universidad Nacional del Callao 2013”.

La investigación tiene por finalidad determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio de los institutos de investigación de la Universidad Nacional del Callao 2013.

El documento consta de cuatro capítulos: Capítulo I: Problemas de la investigación, Capítulo II: Marco teórico, Capítulo III: Marco metodológico, Capítulo IV: Resultados, Finalmente las conclusiones, sugerencias, además de referencias bibliográficas y anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación (teórica, práctica, epistemológica y legal)	18
1.4. Limitaciones	19
1.5. Antecedentes	20
1.6. Objetivos	26
1.6. 1. General	26
1.6.2. Específicos	26
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Fundamentación de la primera variable.	28
2.1.1 Definición	28
2.1.2 Modelo teórico	30
2.1.3 Dimensiones	32
2.1.4 Medición	41
2.2. Fundamentación de la segunda variable.	41
2.2.1 Definición	41
2.2.2 Modelo teórico	49
2.2.3 Dimensiones	53
2.2.4. Medición	56

2.3. Marco conceptual.	56
------------------------	----

III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	60
3.2. Variables	60
3.2.1. Definición conceptual	60
3.2.2. Definición operacional	61
3.3. Metodología	64
3.3.1. Tipo de estudio	64
3.3.2. Diseño	64
3.4. Población y muestra	65
Población.	65
Muestra	65
3.5. Método de investigación	67
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.6.1 Técnicas	67
3.6.2 Instrumentos seleccionados:	67
3.7. Métodos de Análisis de datos	71

IV RESULTADOS

4.1. Descripción	73
4.2. Prueba de Hipótesis	79
4.3. Discusión	87

CONCLUSIONES	94
---------------------	----

SUGERENCIAS	95
--------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
-----------------------------------	----

ANEXOS	107
---------------	-----

1.-. Matriz de consistencia y Matriz de los instrumentos	
2.- Tabla de evaluación de juicio de expertos.	
3.-. Instrumento de medición de la variable "X" y "Y".	
4.- Base de Datos	
5.- Validación de instrumentos	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 01: Dimensiones de la variable liderazgo directivo	28
Tabla 02: Criterios de respuestas de los participantes de la muestra	29
Tabla 03: Dimensiones de la variable calidad del servicio educativo	43
Tabla 04: Cuestionario sobre calidad del servicio graduado en la escala de Likert	44
Tabla 05: Matriz de operacionalización de la variable liderazgo directivo	49
Tabla 06: Dimensiones de la variable calidad del servicio	50
Tabla 07: Dimensiones	51
Tabla 08: Muestra de docentes – investigadores por facultad y centro de investigaciones de la Universidad Nacional del Callao	56
Tabla 09: Validación de expertos	58
Tabla 10: Variable 1. Liderazgo directivo. Estadísticos de fiabilidad	60
Tabla 11: Variable 2. Calidad del servicio. Estadísticos de fiabilidad	60
Tabla 12: Estadísticos de fiabilidad de las preguntas de las dos variables	60
Tabla 13: Recursos estadísticos	61
Tabla 14: Distribución entre liderazgo directivo y calidad del servicio	63
Tabla 15: Distribución entre liderazgo directivo autoritario y calidad del servicio	64
Tabla 16: Distribución entre liderazgo directivo democrático y calidad del Servicio	66
Tabla 17: Distribución entre liderazgo directivo permisivo y calidad del servicio	67
Tabla 18: Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Kolmogorov Smirnov, para el liderazgo directivo y la calidad del servicio	69
Tabla 19: Correlaciones de muestras no paramétricas, según Spearman de las variables liderazgo directivo y la calidad del servicio	70
Tabla 20: Prueba de hipótesis específica 1	72
Tabla 21 Prueba de Hipótesis específica 2	74
Tabla 22 Prueba de Hipótesis específica 3	76

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución entre liderazgo directivo y calidad del servicio	73
Figura 2. Distribución entre liderazgo directivo autoritario y calidad del servicio	75
Figura 3. Distribución entre liderazgo directivo democrático y calidad del servicio	76
Figura 4. Distribución entre liderazgo directivo permisivo y calidad del servicio	78
Figura 5. Relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio	80
Figura 6. Relación entre el liderazgo directivo autoritario y la calidad del servicio	82
Figura 7. Relación entre el liderazgo directivo democrático y la calidad del servicio	84
Figura 8. Relación entre el liderazgo directivo permisivo y la calidad del servicio	86

Resumen

La presente investigación titulada “Liderazgo directivo y su relación con la calidad del servicio de los institutos de investigación de la Universidad Nacional del Callao 2013”.

Se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre Liderazgo directivo y la calidad del servicio de los institutos de investigación de la Universidad Nacional del Callao 2013? El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre Liderazgo directivo y la calidad del servicio de los institutos de investigación de la Universidad Nacional del Callao 2013.

Esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 140 docentes, para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto que arrojó 0,95 en alfa Cronbach.

Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables liderazgo directivo y la calidad del servicio de los institutos de investigación. Los resultados demuestran una positiva correlación entre el Liderazgo directivo y la calidad de servicio de (0,741). Por tanto el proceso demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis. Por último se comentan las limitaciones del estudio y las direcciones de investigaciones futuras.

Palabras claves: Liderazgo directivo, calidad del servicio.

Abstract

This research titled “Leadership and relationship management with service quality research institutes of the National University of Callao 2013”

Was done trying to answer the main question: What is the relationship between leadership and quality management service research institutes of the National University of Callao 2013?. The objective of the research was to determine the relationship between managerial leadership and service quality research institutes of the National University of Callao 2013.

This research is descriptive correlational quantitative approach and basic type. The sample consisted of 140 teachers, to build, validate and demonstrate the reliability of the instruments was considered content validity by the Technical Expert opinion and his instrument is the judgment of Experts report of the study variables; technique was used for the survey and the survey instrument. To measure the sample was used with college instruments Likert scale. Besides pilot test was applied which yielded Cronbach alpha 0.95.

The results were analyzed with the theoretical basis of managerial leadership variables and the quality of education. The results show a positive correlation between the administration of the director and the quality of education (0.741). Therefore demonstrates the process objectives and hypothesis testing. Finally we discuss the limitations of the study and directions for future research.

Keywords: leadership management, quality of educational services.