



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Santos Vanesa Calderón Espinoza

ASESOR:

Dr. Edwin Arce Álvarez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Talento Humano

LIMA -PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Dr. León Espinosa Lessner Augusto

Presidente

Dr. Costilla Castillo Pedro

Secretario

Dr. Arce Álvarez, Edwin
Vocal

DEDICATORIA

A mi querido hermano José por los ejemplos de perseverancia y apoyo en todo momento, a mis padres por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento al profesor Edwin Arce por brindarme sus conocimientos, paciencia e información que me permitieron culminar con este proyecto.

A toda mi familia por su apoyo y por creer en mí.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Santos Vanesa Calderón Espinoza con DNI N° 42925625, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2015

Calderón Espinoza, Santos Vanesa

PRESENTACIÓN

Señores miembros del
Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “EL LIDERAZGO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS TRABAJOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, AÑO 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo Descriptiva – Correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que sirvan hacernos al respecto.

Atentamente y respetuosamente

Santos Vanesa Calderón Espinoza

INDICE

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix

RESUMEN

xi

ABSTRACT

xii

I. INTRODUCCIÓN

13

1.1. Problema	33
1.1.1. Problema General	34
1.1.2. Problemas Específicos	34
1.2. Objetivos	34
1.2.1. Objetivo General	34
1.2.2. Objetivos Específicos	34

II. MARCO METODOLÓGICO

34

2.1. Hipótesis	34
2.1.1. Hipótesis General	35
2.1.2. Hipótesis Específicos	35
2.2. Variables	35
2.3. Operacionalización de variables	35
2.4. Metodología	39
2.5. Tipos de estudio	39

2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	42
2.9. Diseño	43
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	
Anexo 01: Instrumento de medición – liderazgo	87
Anexo 02: Instrumento de medición- calidad de servicio	89
Anexo 03: Matriz de Consistencia	91
Anexo 04: Base de datos-SPSS	92

INDICE DE TABLAS, CUADROS DE FRECUENCIAS Y GRÁFICAS DE ENCUESTADOS

N° 01: Tabla de operacionalización de variables	38
N° 02: Tabla de prueba binomial (validación de expertos)	42
N° 03: Tabla alfa de Crombach	43
N° 04: Prueba de normalidad –Hipótesis general	45
N° 05: Prueba de Rho de Spearman- Hipótesis general	46
N° 06: Tabla Prueba de normalidad –Hipótesis específico 1	47
N° 07: Prueba de Rho de Spearman- Hipótesis específico 1	48
N° 08: Tabla Prueba de normalidad –Hipótesis específico 2	59
N° 09: Prueba de Rho de Spearman- Hipótesis específico 2	50
N° 10: Tabla Prueba de normalidad –Hipótesis específico 3	51
N° 11: Prueba de Rho de Spearman- Hipótesis específico 3	52
Tabla 12: Pregunta 1	53
Tabla 13: Pregunta 2	54
Tabla 14: Pregunta 3	55
Tabla 15: Pregunta 4	56
Tabla 16: Pregunta 5	57
Tabla 17: Pregunta 6	58
Tabla 18: Pregunta 7	59
Tabla 19: Pregunta 8	60
Tabla 20: Pregunta 9	61
Tabla 21: Pregunta 10	62
Tabla 23: Pregunta 11	63
Tabla 24: Pregunta 12	64
Tabla 25: Pregunta 13	65
Tabla 26: Pregunta 14	66
Tabla 27: Pregunta 15	67
Tabla 28: Pregunta 16	68
Tabla 29: Pregunta 17	69
Tabla 30: Pregunta 18	70
Tabla 31: Pregunta 19	71

Tabla 32: Pregunta 20	72
Tabla 33: Pregunta 21	74
Tabla 34: Pregunta 22	75
Tabla 35: Pregunta 23	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científica.

La población objeto de estudio fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, la muestra del estudio estuvo conformada por 86 trabajadores contratados; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 24 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del alfa de Cronbach, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman y por último se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es la de determinar que liderazgo tiene relación positiva y significativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015.

Por lo expuesto El liderazgo es motivador desarrolla cambios en la organización define misión, visión y objetivos genera capacidad, genera comunicación y motiva al cumplimiento de metas.

Palabras Clave: Liderazgo, Calidad de Servicio.