



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“El liderazgo situacional y su relación con la efectividad laboral en el Call  
Center Atento, Callao, año 2016”

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

**AUTORA:**

SARA ELIZABETH DURAND GARCIA

**ASESORA:**

DRA. MARIBEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Presidente

---

Vocal

---

Secretario

## **DEDICATORIA**

En principio, a Dios por iluminar mi camino, darme salud y hacer posible que cumpla mis logros en la vida.

A toda mi familia por el amor incondicional, apoyo y valores otorgados que me hacen mejorar constantemente.

A aquellas personas que forman parte de mi vida que con mucho afecto y consideración me dan aliento para seguir mis sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente, a mis padres por la motivación hacia mi persona y el inmenso apoyo para culminar mi carrera universitaria, ya que gracias a ellos estoy cumpliendo uno de mis objetivos más anhelados.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad profesional en mi formación académica y social.

Y a la Dra. Maribel Rodríguez Rodríguez que con su paciencia, dedicación y optimismo pudo motivarme para lograr el desarrollo de mi tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Sara Elizabeth Durand García, con DNI N° 48593346, 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 siguiente 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, 14 de Noviembre de 2016

---

**Sara Elizabeth Durand García**

## **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 situacional y su relación con la efectividad laboral en el Call Center Atento, Callao, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

**La Autora**

# INDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1. Liderazgo situacional	14
1.3.1.1. Teorías de los rasgos del liderazgo	14
1.3.1.2. Teoría situacional de Tannenbaum y Schmidt	15
1.3.1.3. Teoría de la contingencia estructural	15
1.3.1.4. Teoría de las contingencias del liderazgo de Fiedler	16
1.3.1.5. Teoría dirigida a los objetivos de House	16
1.3.1.6. Modelo situacional de Hersey y Blanchard	17
1.3.2. Efectividad laboral	18
1.3.2.1. La teoría general de los sistemas	18
1.3.2.2. Dimensiones de la efectividad laboral	19
1.3.2.3. Hábitos de la efectividad	20
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1. Problema general	20
1.4.2. Problemas específicos	20
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Objetivos	21
1.6.1. Objetivo general	21

1.6.2. Objetivos específicos	21
1.7. Hipótesis	22
1.7.1. Hipótesis general	22
1.7.2. Hipótesis específicos	22
<b>II. MÉTODO</b>	<b>22</b>
2.1. Diseño de investigación	22
2.1.1. Tipo de investigación	23
2.1.2. Nivel de investigación	23
2.1.3. Enfoque de investigación	23
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población, Muestra y Muestreo	29
2.3.1. Población	29
2.3.2. Muestra	29
2.3.3. Técnica de muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos	30
2.4.2. Validación del instrumento	30
2.4.3. Confiabilidad del instrumento	30
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>31</b>
3.1. Tablas de frecuencias e interpretación	31
3.2. Contrastación de hipótesis y correlación de variables	34
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>39</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>



## RESUMEN

Se efectuó el siguiente estudio titulado "El liderazgo situacional y su relación con la efectividad laboral en el Call Center Atento, Callao, año 2016". Donde se tuvo como objeto de estudio determinar si el estilo de liderazgo situacional se vincula con la efectividad laboral de los colaboradores. En dicho estudio la muestra estuvo conformada por 89 asesores telefónicos, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para la recolección de datos, éste último estuvo compuesto por 20 interrogantes desarrolladas en escala de Likert. Esta información obtenida fue procesada y analizada mediante el programa estadístico SPSS 20 el cual confirmó que el liderazgo situacional se relaciona significativamente con la efectividad laboral en el Área Móviles Argentina del Call Center Atento, Callao, año 2016. Para fortalecer este vínculo se podría adicionar talleres de adiestramiento que servirá de apoyo para aclarar casos en la atención telefónica, orientar a los líderes situacionales para un efectivo desarrollo de sus funciones, mejorar sus habilidades para que puedan guiar y optimizar la efectividad laboral de sus subordinados.

**Palabras clave:** Liderazgo, Capacidad de guiar, Efectividad laboral, Visión identifica, Progreso, Eficiencia.

## ABSTRACT

The following study entitled "situational leadership and its relationship with the work effectiveness in the friendly Call Center, Callao, year 2016" was conducted. Where he had as an object of study to determine if situational leadership style is linked to the employment effectiveness of collaborators. In the study sample was conformed by 89 telephone advisers, the survey technique was used and instrument questionnaire was used for data collection, as the latter was composed of 20 questions in Likert scale. This information was processed and analysed using the statistical program SPSS 20 which confirmed that situational leadership is significantly correlated with work effectiveness in the Area mobile Argentina of the Call Center attentive, Callao, year 2016. Training workshops that will serve as a support to clarify cases in the phone service, guide the situational leadership for an effective performance of its functions, improve their skills so that they can guide and optimize the employment effectiveness of his subordinates could be added to strengthen this link.

**Keywords:** Leadership, Ability to guide, Job effectiveness, Identified progress, Efficiency.