



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE MÓVILES ARGENTINA
DEL CALL CENTER ATENTO SEDE CALLAO, LIMA, PERÚ EN EL
AÑO 2015**

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

AUTOR:

RICARDO MARTÍN, STARKE TORRES

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Víctor Dávila Arenaza
Presidente

Arce Álvarez Edwin
Vocal

Lessner Augusto León Espinoza
Secretario

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por darme salud, bienestar y la capacidad intelectual, a mi familia, quienes me apoyaron en todo momento y nunca me dejaron solo a lo largo de este camino, ellos han sido mi motivación para terminar el presente trabajo de investigación.

En segundo lugar a mi Profesora Mónica por siempre creer en mí y sé que desde el cielo guía mis pasos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme con salud y darme las fuerzas necesarias en todo momento; asimismo a mi familia por darme motivación y ánimo constante, sobre todo porque nunca dejaron de confiar en mí, gracias a ellos he podido llegar a esta etapa de mi vida.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional con formación académica y conciencia social.

Y al Dr. Lessner Augusto León Espinoza por su dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado encender la llama de la investigación no solo en mí sino también en todos mis compañeros.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ricardo Martín Starke Torres con DNI N° 72535454, 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, 24 de Noviembre del 2015

**Ricardo Martín Starke
Torres**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “El Liderazgo Transformacional y su relación con la Calidad de Servicio en el Área de Móviles Argentina del Call Center Atento sede Callao, Lima, Perú en el 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 de Empresas.

Ricardo Starke Torres

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract.....	viii

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del Problema	19
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Objetivos	21
1.7 Hipótesis	22

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	24
2.3 Población y Muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.5 Métodos de análisis de datos	26
2.6 Aspectos éticos	27

III. RESULTADOS

3.1. Contrastación y Correlación de Hipótesis	28
---	----

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "El Liderazgo Transformacional y su relación con la Calidad de Servicio en el Área de Móviles Argentina sede Callao, Lima, Perú en el año 2015". Cuyo objeto de estudio fue determinar si el Liderazgo Transformacional se relaciona con la Calidad de Servicio y si este ha sido percibido por los colaboradores, la muestra del estudio estuvo conformada por 56 asesores telefónicos, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario que estuvo compuesta por 21 preguntas en medición de escala de Likert, asimismo los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa Spss 20. Teniendo como resultado que el Liderazgo Transformacional y la Calidad de Servicio tienen una relación positiva y altamente significativa. Por ello se deduce que al implementar un programa de capacitación a los supervisores para que adopten un liderazgo transformacional en sus equipos de trabajo conllevará aumentar la calidad de servicio de la empresa.

Palabras claves: Generar Nuevas Ideas, Mejora del Trabajo, Claridad de Objetivos, Eficiencia, Eficacia, Infraestructura

ABSTRACT

Research entitled "Transformational Leadership and its relationship with the quality of service in the area of mobile headquarters Argentina Callao, Lima, Peru in the year 2015" was held. Whose object of study was to determine whether the Transformational Leadership is related to quality of service and whether this has been perceived by employees, the study sample consisted of 56 telephone counselors for data collection the survey technique was used like instrument the questionnaire consisted of 21 questions measurement Likert scale, also the results were processed, analyzed and studied using SPSS 20 program with the result that the Transformational Leadership and Quality of Service have a positive relationship and highly significant. Hence it follows that by implementing a training program for supervisors to adopt a transformational leadership will lead their teams to increase the quality of service of the company.

Keywords: Generate New Ideas, Work Improvement, clarity of objectives, efficiency, effectiveness, Infrastructure.