



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El liderazgo y la gestión administrativa en SOFT & NET
SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Prieto Camara, Jonathan Nicolás (ORCID: 0000-0002-7796-4356)

Sanchez Garay, Nati Samar (ORCID: 0000-0002-6710-6323)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación de manera muy especial a nuestros padres quienes forjaron nuestro camino, y que día a día se esforzaron por brindarnos lo mejor en la vida, motivándonos constantemente a ser mejores profesionales y sobre todo mejores seres humanos.

AGRADECIMIENTO

Hacemos una mención especial a Dios, a nuestras familias y a quienes han sido nuestro apoyo constante para poder finalizar esta investigación. Así mismo, agradecemos las sugerencias, aportes y lineamiento impartidos por nuestro Profesor y compañeros del taller. De manera general a la Universidad y casa de estudios por acogernos y brindarnos la oportunidad de demostrar nuestros conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población censal.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Validez del instrumento de las variables: Liderazgo y Gestión Administrativa	11
Tabla 02: Resumen de casos de la variable Liderazgo.....	14
Tabla 03: Frecuencia de la variable Liderazgo.....	14
Tabla 04: Frecuencia de la dimensión Iniciativa.....	15
Tabla 05: Frecuencia de la dimensión Estímulo.....	15
Tabla 06: Frecuencia de la dimensión Evaluación.....	16
Tabla 07: Resumen de casos de la variable Gestión Administrativa.....	17
Tabla 08: Frecuencia de la variable Gestión Administrativa.....	17
Tabla 09: Frecuencia de la dimensión Planificación.....	18
Tabla 10: Frecuencia de la dimensión Organización.....	18
Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Dirección.....	19
Tabla 12: Frecuencia de la dimensión Control.....	20
Tabla 13: Correlación entre las variables Liderazgo y Gestión Administrativa.....	21
Tabla 14: Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Iniciativa.....	22
Tabla 15: Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Estímulo	23
Tabla 16: Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Evaluación.....	24

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “El liderazgo y la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021”, se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el liderazgo y la gestión administrativa, Se elaboró bajo un nivel correlacional, de tipo aplicada, descriptiva y transversal. El diseño es de metodología cuantitativa y la técnica de recopilación de datos fue el cuestionario. Se realizó a un total de 35 trabajadores, donde se les aplicó una encuesta que estuvo conformada por 21 ítems, de los que 08 pertenecieron a la variable Liderazgo y 13 pertenecieron a la variable Gestión Administrativa, dicha encuesta se trabajó bajo la escala de Likert, colocando 5 posibles respuestas que se puntuaron de la siguiente forma: 1 Nunca, 2 Casi Nunca, 3 A Veces, 4 Casi Siempre y 5 Siempre. La participación del llenado de las encuestas fue de tipo voluntario y cada ficha de preguntas no llevó datos personales o de identificación del empleado encuestado, asegurando así la confidencialidad de la identidad de cada trabajador. La tabulación, orden y procesamiento de los datos fue a través de los programas Excel y SPSS V.26, lo que nos permitió elaborar cuadros y gráficos estadísticos con el fin de analizar los resultados y elaborar las interpretaciones de las mismas. Con el análisis de los resultados pudimos deducir que existe una fuerte relación entre la variable Liderazgo y la variable Gestión Administrativa, esto se debe a que, el indicador de correlación de Rho de Spearman mostró un resultado de 0.752 y un nivel de significancia de 0,00 es decir $>0,05$, esto demuestra que hay una correlación fuerte al estar cerca de 1. También podemos deducir que la frecuencia las respuestas de las variables Iniciativa, Estímulo y Evaluación, fueron del más del 40% para Casi Siempre y más del 30% para Siempre, por lo que, se concluye que los empleados de la organización se sienten estimulados para cumplir con sus labores, perciben que los directivos los impulsan a iniciar y/o crear mejoras para la organización, y consideran que la evaluación de su trabajo es necesario.

Palabras Clave: Gestión administrativa, liderazgo, estímulo, iniciativa.

ABSTRACT

This research work entitled "Leadership and administrative management in SOFT & NET SOLUTIONS SAC, Lima, 2021", was carried out with the aim of determining the relationship that exists between leadership and administrative management, It was developed under a correlational level, of applied, descriptive and transversal type. The design is quantitative methodology and the data collection technique was the questionnaire. A total of 35 workers were conducted, where a survey was applied that consisted of 21 items, of which 08 belonged to the Leadership variable and 13 belonged to the Administrative Management variable, said survey was worked under the Likert scale, placing 5 possible answers that were scored as follows: 1 Never, 2 Almost Never, 3 Sometimes, 4 Almost Always and 5 Always. Participation in filling out the surveys was voluntary and each question card did not carry personal or identification data of the employee surveyed, thus ensuring the confidentiality of the identity of each worker. The tabulation, ordering and processing of the data was through the Excel and SPSS V.26 programs, which allowed us to elaborate statistical tables and graphs in order to analyze the results and elaborate their interpretations. With the analysis of the results we were able to deduce that there is a strong relationship between the Leadership variable and the Administrative Management variable, this is because the Spearman Rho correlation indicator showed a result of 0.752 and a significance level of 0, 00 that is > 0.05 , this shows that there is a strong correlation being close to 1. We can also deduce that the frequency of the responses of the Initiative, Stimulus and Evaluation variables were more than 40% for Almost Always and more than 30% Forever, therefore, it is concluded that the organization's employees feel stimulated to carry out their tasks, perceive that managers encourage them to initiate and / or create improvements for the organization, and consider that the evaluation of their work is necessary.

Keywords: Administrative management, leadership, encouragement, initiative.

I. INTRODUCCIÓN.

En el estudio realizado por Costa, A. (2015) se detalla que, en el siglo XX, las empresas a nivel mundial se preocupaban demasiado en solo producir lo más rápido posible y al más bajo costo, tratando de subir las ganancias a como dé lugar, sin preocuparse del recurso humano. Los directivos tenían otro concepto de liderazgo, ellos tenían por conocimiento que el liderazgo se basaba en “mandar y ordenar” sin importarles el bienestar o necesidades de los trabajadores. Ahora en el siglo XXI, las empresas a nivel mundial, tienen un concepto más humanizado de liderazgo, lo toman como algo muy importante y necesario, poniendo énfasis en el bienestar y necesidades de los trabajadores, por lo que, si se esfuerzan por crear un adecuado clima laboral, por ende, ellos se sentirán motivados y comprometidos con su trabajo, haciéndolo de una manera más eficiente y eficaz, y eso es precisamente lo que buscan los líderes de una empresa.

Por consiguiente, y en la realidad del mundo empresarial peruano, en el artículo publicado por el diario “Gestión” elaborado por Bertrand, R. (2016) expone que el liderazgo tiene influencia de forma positiva o negativa en las actividades de toda organización, por lo tanto, un tipo de liderazgo que logre integrar a los trabajadores (positivo), entablará un buen trato entre todos los integrantes que intervengan en los procesos de la organización, además de optimizar la productividad y el rendimiento laboral. Por el contrario, un liderazgo nocivo (negativo) generará una baja relación y estrés entre trabajadores y una inadecuada productividad, perjudicando a la empresa.

En la actualidad se sabe que las empresas tienen un tipo de trabajo monótono, es decir, producen y gestionan de manera rutinaria, muchas veces sin innovar en sus procedimientos y esto se da de manera mecanicista. El proceso del liderazgo es algo complejo, en definitiva, hoy las organizaciones deben procurar lograr y mantener un liderazgo adecuado, por lo que, así los trabajadores se sentirán identificados con su labor y su institución, aumentando la productividad y confianza hacia los directivos. En función a lo especificado, el problema general de esta investigación se formula de esta manera: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021?, y los problemas específicos se formulan como se detallan a continuación:

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la iniciativa y la gestión administrativa?;
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre el estímulo y la gestión administrativa? y
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la gestión administrativa?

Debido a ello, ésta presente investigación se justifica por las siguientes razones: Teórica, permitirá conocer de manera científica las teorías de las variables, las cuales se definen con los siguientes elementos: iniciativa, estímulo, evaluación, planeación, organización, dirección y control; Práctica, se podrá conocer la correlación entre las variables liderazgo y gestión administrativa, lo cual conllevará a un adecuado direccionamiento de una empresa del rubro servicios informáticos, proponiendo un eficiente clima laboral y, por ende, una mejora que repercuta en la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados; Metodológica, se darán a conocer los procedimientos a seguir para el desarrollo de la presente tesis, técnicas de recolección de datos y servirá como referencia para futuras investigaciones sobre la gestión administrativa y el liderazgo de una empresa de giro de servicios informáticos.

En lo concerniente a los objetivos se planteó un objetivo general: Determinar la relación que existe entre liderazgo y la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021; y los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre la iniciativa y la gestión administrativa; b) Determinar la relación que existe entre el estímulo y la gestión administrativa; c) Determinar la relación que existe entre la evaluación y la gestión administrativa.

Referente a la hipótesis de estudio, se consideró una hipótesis general: Existe relación directa entre el liderazgo y la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021, a continuación, las hipótesis específicas: a) Existe relación directa entre la iniciativa y la gestión administrativa; b) Existe relación directa entre el estímulo y la gestión administrativa; c) Existe relación directa entre la evaluación y la gestión administrativa.

Es por ello, que el liderazgo es primordial para la adecuada gestión de las entidades tanto privadas como públicas, ese fue el principal motivo para elaborar la presente investigación, con el propósito de determinar la relación de las variables liderazgo y gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

Guaraca, R. (2012), su trabajo de investigación “Gestión, liderazgo y valores en la escuela “Brasil”, teniendo como principal objetivo reforzar los vínculos personales de los directivos, profesores, alumnado y apoderados, cuya población de estudio fueron los antes mencionados, usando la encuesta como técnica para la recopilación de datos, empleando un método de investigación de tipo descriptivo. Como resultado se obtuvo lo siguiente: El ambiente en el que se relacionaban los directores, profesores, alumnado, y padres de familia, era armónico, el alumnado y los padres de familia coincidieron que los directivos y parte del profesorado practicaban un buen liderazgo. Gran parte de la población de la cual se hizo el estudio permitió deducir que hubo una fuerte relación entre el liderazgo y la gestión educativa, por el contrario, se obtuvo un pequeño grupo que concluyó que no existe relación entre ambas variables, de igual forma, se les da importancia y tenerlos en cuenta para mejorar aún más la relación de las variables estudiadas.

Suarez, F. (2015), detalla en su investigación “El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral”, estableció como objetivo principal estudiar los estilos de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de la compañía ALS Quito. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recopilación de datos aplicándose una metodología de tipo correlacional y explicativa, la muestra poblacional de esta investigación fue de 43 empleados de un total de 800. La investigación tuvo un diseño no experimental de nivel transversal, y se obtuvo los siguientes resultados: los trabajadores de la empresa ALS Quito mantuvieron una buena relación con sus superiores, esto se debió a que los trabajadores afirmaron que sus superiores eran buenos líderes y ello conllevó a que tengan una satisfacción laboral positiva, además tuvo lugar a que se sientan identificados con la empresa y exista confianza entre jefes y empleados.

Moreno, J. (2015) en su trabajo de investigación: “Estudio del liderazgo transformacional”, estableció como objetivo general, la evaluación del liderazgo del grupo de trabajadores que tuvieron la potestad de tomar decisiones para el bienestar de la empresa. Se tomó como población a todos los trabajadores de las estaciones de servicios de combustibles PDV S.A. de la ciudad de Guayaquil, la investigación fue de tipo descriptiva con una metodología de enfoque cualitativo. El

resultado de esta tesis arrojó como conclusión que los líderes de la empresa se caracterizaban por ser empáticos, considerados y carismáticos y mantuvieron una buena aceptación por parte de los subordinados, por lo que, ellos se sintieron inspirados, estimulados y motivados para brindar un buen servicio a los clientes.

Morales, E. (2017), en su investigación “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario”, estableció como principal objetivo la correlatividad existente entre el Liderazgo y Calidad de atención al usuario de una entidad pública como lo es la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Los empleados de esta institución hacen un total de 90 personas, por lo que se tomó como población de estudio al total de empleados con contratos de régimen laboral 276 de tipo Nombrado y régimen laboral 1057 de tipo Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Se utilizó el cuestionario como técnica para recabar los datos e información sobre la variable gestión administrativa y un segundo cuestionario sobre la variable calidad de atención al usuario. Esta tesis tuvo un enfoque metodológico de tipo cuantitativo, no experimental trasversal y correlacional. La investigación concluyó que hubo una relación entre las variables estudiadas y que existió una fuerte relación entre los elementos de las variables.

Perochena, S. (2018), en su trabajo de investigación titulado “El liderazgo competitivo y su relación con la gestión administrativa”, planteó evaluar la correlatividad entre el liderazgo y la gestión administrativa de una entidad financiera. Cuya muestra fue de 251 trabajadores de un total de 721, ayudándose con dos cuestionarios para la recopilación de información. La primera para la variable liderazgo y la segunda encuesta para la variable gestión administrativa. La investigación fue aplicada y correlacional para determinar si existía relación entre las dos variables. A través de esta investigación se concluyó lo siguiente: Que en la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna practicaron un liderazgo de tipo competitivo, por lo que los trabajadores estaban aptos para dirigir equipos de trabajo, ya que contaban con diferentes fortalezas como la comunicación, la confianza, la comprensión, la resolución de problemas, etc.

López, C. (2020), en su investigación “Liderazgo transformacional y gestión administrativa”, planteó determinar la importancia del liderazgo transformacional en la gestión administrativa de los empleados de una entidad pública como es la

Dirección Regional de Agricultura de Tumbes. Al contar con un número pequeño de trabajadores en la entidad, decidieron tomar el universo de la población como población de estudio, lo que nos da un total de 52 empleados. Utilizando la encuesta como técnica de recopilación de información y aplicando una investigación no experimental correlacional, se concluyó lo siguiente: existió una significativa correlación entre el liderazgo y la gestión administrativa, por lo que el investigador interpretó, que existía una fuerte y congruente relación entre los elementos de ambas variables.

Sorados, M. (2010), en su trabajo de investigación “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa, Lima”, estableció como principal objetivo determinar la influencia del liderazgo directoral sobre la calidad de la gestión en tres entidades educativas, dicha investigación se dio entre el periodo de marzo a mayo del 2009, por lo que fue de corte transversal. La población de estudio fue de 82 elementos, entre los que se tomaron en cuenta a docentes, trabajadores y alumnado. En la investigación no se manipuló los elementos, por lo que, fue de diseño no experimental y se utilizó la encuesta como fuente de obtención de datos. Esta investigación tuvo la siguiente conclusión: el liderazgo de los directivos de los centros educativos se vincula con la calidad de la gestión educativa, ya que el indicador de Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0.949, lo que nos demuestra que es un valor cercano a 1 y que existe una intensa relación entre ambas.

Sobre el Liderazgo, se tomó como teoría base, la de García-Solarte, M. (2015), quien expone que el liderazgo en nuestros tiempos es algo que toda organización necesita y que el líder es quien influye en los seguidores, en este caso en los trabajadores, para lograr las metas trazadas y ejecutar correctamente los procesos de la empresa, y así llevarlo a un buen puerto. Pero también menciona, que el líder no solo tiene la cualidad de influir sobre los demás, sino también de aprender y enseñar a sus seguidores, habla sobre la reciprocidad de experiencias y conocimientos entre el líder y el seguidor y enfatiza esto último como un hecho importante para la relación.

La autora explica que existen cuatro enfoques pertenecientes al liderazgo: a) enfoque de los rasgos, b) enfoque del comportamiento, c) enfoque de contingencia y d) enfoque emergente. El primer enfoque lo define como las

cualidades que deben de tener los líderes y entre ellos encontramos: el control y la confianza en sí mismo, la inteligencia, integridad, alta energía, honestidad, conocimiento, experiencia y madurez. El enfoque del comportamiento lo define en base a los resultados, en otras palabras, en como lo hace y lo que hace; se basa en la forma de conseguir el resultado de los objetivos y los subdivide en: autoritario o autocrático, democrático o participativo y Laissez-Faire o quien brinda independencia a sus subordinados sobre las actividades.

Del enfoque contingencia, se refiere a que el líder actúa según la situación, adaptándose a los objetivos planteados o problemas que emerjan. Este estilo es el que se adecua a las diferentes situaciones, lo que conlleva a una efectiva toma de decisiones. Por último, el enfoque emergente: este se asocia con el liderazgo transformacional y transaccional, y es cuando los líderes transforman a los subordinados (transformacional) y los recompensa con algo (transaccional), es decir, es una transacción entre ambos actores.

Vázquez, Bernal y Liesa (2014) definen como liderazgo a la influencia hacia otras personas. El líder es quien motiva, empuja, dinamiza, coordina, gestiona y guía a los seguidores para la resolución de problemas y/o alcance de objetivos de una organización. Un líder es quien tiene el talento y las aptitudes precisas para el buen direccionamiento de una institución.

Sobre la gestión administrativa, Ramírez, G. (2016) explica que en la administración se trata de gestionar los recursos humanos, actividades, responsabilidades, bienes y herramientas para cumplir con las metas trazadas de la institución, y todo esto se da por medio de cuatro fundamentos los cuales son planear, organizar, dirigir y controlar.

Márquez & Morela (2002) plantea que la administración básicamente son los procesos que tienen como función principal lograr los objetivos trazados por la organización. Detalla que, una entidad puede llegar al éxito, solo si se tiene una adecuada organización. Para lograr ello, la administración tiene que ser eficaz, cumplir con todas las metas planteadas y eficiente para trabajar haciendo uso de los menores recursos posibles.

Marcó, Loguzo y Fedi (2016), en su libro “Introducción a la gestión y administración en las organizaciones”, define que la administración es la conducción racional de tareas para cumplir objetivos específicos y que se basa en aplicar cuatro procesos de suma importancia y éstos son: planeación, organización, dirección y control organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación tuvo un nivel correlacional, ya que permitió correlacionar las variables liderazgo y gestión administrativa, descriptivo, porque con los datos recopilados se pudieron medir las variables de estudio, y transversal, ya que los datos fueron consolidados en un lapso de tiempo específico (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El diseño de este trabajo de investigación, por la naturaleza de los datos, es la metodología es cuantitativa ya que ambas variables fueron medidas por una técnica de recolección de datos; y aplicada porque con esta investigación se dio a conocer las respuestas a los problemas generales y específicos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

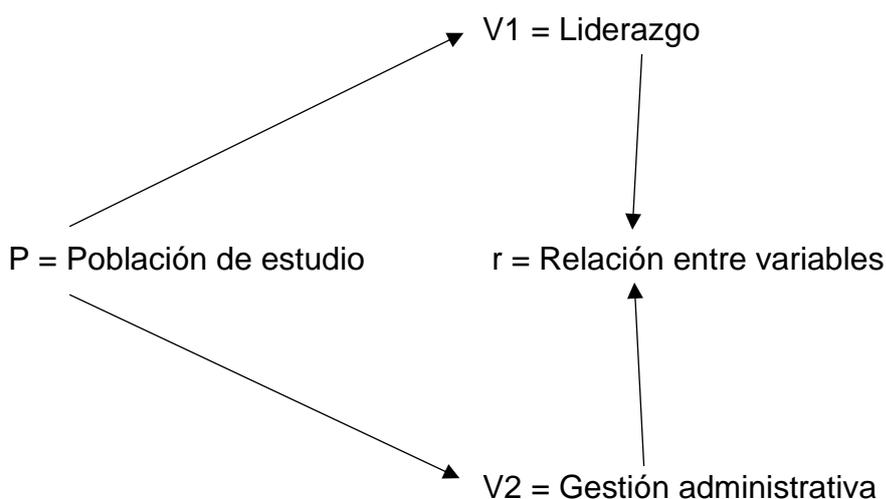


Gráfico 01: Diseño de la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables Liderazgo y Gestión Administrativa están definidas en la matriz de operacionalización, según Anexo 01.

Variable Liderazgo: el liderazgo se puntualiza en la influencia que posee un individuo hacia otros, para poder llevar a cabo de la mejor manera la resolución de

problemas de una unidad y el cumplimiento de objetivos establecidos por los directivos de una organización. El liderazgo se basa en tres elementos puntuales y fundamentales que son la iniciativa, el estímulo y la evaluación. Goleman (2013).

Dimensión Iniciativa: es la capacidad que tiene un individuo para sugerir propuestas de mejora y/o ser voluntario para cualquier tarea encomendada por sus superiores. De este elemento se pueden extraer dos indicadores, los cuales son: propuestas de mejora y ser voluntario. Poyo, S. (2011).

Dimensión Estímulo: se define como una motivación para influir sobre cualquier individuo a mantenerse activo y poder cumplir los procesos necesarios y así obtener un logro, objetivo o cumplir una determinada tarea solicitada por la organización. Existen dos tipos de estímulos, los cuales se usan como indicadores: tangible e intangible. García, C. (2001).

Dimensión Evaluación: se define como un proceso en el cual se valora de manera objetiva el trabajo de un empleado de forma cuantitativa y cualitativa, lo que al interpretar dicha evaluación nos arrojará un indicador positivo o negativo sobre el rendimiento laboral de cada trabajador. Sobre esta definición se toman los siguientes indicadores: cualitativa y cuantitativa. Ureña, S. (2013).

A continuación, la variable Gestión Administrativa: es un conjunto de acciones necesarias para dirigir una organización. Se debe controlar, supervisar y coordinar las actividades y roles que se rigen en la entidad para así prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados por los gerentes de manera tal que se utilicen los recursos de una forma favorable para la organización, y así, evitar los procesos de corrección o reprocesos. Una buena gestión administrativa, es la que se prepara de forma anticipada a los problemas, utilizando los medios y procedimientos necesarios en el menor tiempo posible. Sus procesos son los siguientes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Raffino, M. (2020).

Dimensión Planeación: se define como el proceso de inicio de toda gestión administrativa. Se basa en definir metas, establecer objetivos y designar los recursos necesarios para cumplir las metas trazadas. Sobre esta definición se

extraen tres indicadores: establecer metas, planteamiento de objetivos y asignación de recursos. Raffino, M. (2020).

Dimensión Organización: consiste en crear una estructura orgánica para ejecutar una buena distribución de recursos humanos y asignar las responsabilidades para poder crear un óptimo ambiente del grupo de trabajo con el fin de lograr los objetivos planificados. Debido a ello, se subdividen tres indicadores: distribución de recursos humanos, asignación de responsabilidades y trabajo en equipo. Raffino, M. (2020).

Dimensión Dirección: se define como la responsable de hacer cumplir las estrategias planificadas para el logro de los objetivos a través de la motivación, el liderazgo y la comunicación fluida de forma tanto horizontal como vertical. De esta definición se extraen cuatro elementos: motivación, liderazgo, comunicación y planificación de estrategias. Raffino, M. (2020).

Dimensión Control: se refiere a la verificación de las actividades de una forma eficaz y eficiente a través de la supervisión. Con la finalidad de reorientar ciertas actividades, corregir problemas o analizar resultados, con miras a una mejora continua de las gestiones y/o procesos. Sus indicadores son: supervisión, eficiencia y eficacia. Raffino, M. (2020).

En el presente trabajo de investigación se empleó como método de medición la escala de Likert, ya que se midieron las variables de forma y tipo ordinal.

3.3. Población Censal

Se ha tomado como muestra al total de trabajadores de la empresa debido a que la población de estudio es reducida, considerando a 35 empleados que laboran en la organización SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., situada en la ciudad de Lima. Esta investigación incluyó a los trabajadores que laboraron de forma mixta, es decir, de manera remota y presencial en su totalidad, debido a la situación actual por encontrarnos en tiempos de pandemia, y se excluyó a los trabajadores que estuvieron con permiso sin pago de haberes, a los empleados que estuvieron con licencia con goce de haberes, a los trabajadores que estuvieron de vacaciones, a los empleados que estuvieron con descanso médico y a los trabajadores que no laboraron por motivos personales el día que se aplicó la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se empleó como técnica de recopilación de información al cuestionario y se usó a la encuesta como instrumento de recojo de datos. Se empleó una encuesta con 21 ítems, de los cuales 08 ítems de ellos permitieron recolectar datos sobre la variable Liderazgo y los 13 ítems restantes permitieron recolectar datos sobre la variable Gestión Administrativa. (Ver Anexo 03).

Validez de los instrumentos

En este trabajo de investigación se aplicó una encuesta conformada por un cuestionario de 21 preguntas, ocho para la variable liderazgo y trece para la variable gestión administrativa, las cuales estuvieron validadas por el juicio de tres expertos, concluyendo todos por unanimidad que: las encuestas son aplicables para el estudio. Esto se dio a través de una matriz de validación de instrumentos, donde pudieron evaluar y validar las variables, las dimensiones, los indicadores y los ítems de la encuesta desarrollada para su aplicación en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. (Ver Anexo 02 – A, Anexo 02 – B, Anexo 02 – C).

Tabla 01

Validez del instrumento de las variables: Liderazgo y Gestión Administrativa.

Número	Expertos	Dictamen
1	Lic. Pariasca Estrada Abel Edison	Aplicable
2	Lic. Ortiz Calderon Ricardo Alfonso	Aplicable
3	Lic. Fernandez Meza Maria Azucena	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos de medición se desarrolló a través de un pequeño plan piloto, que se trabajó con 10 empleados de una empresa del mismo rubro. Este plan arrojó como resultado estadístico un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.888 para la variable Liderazgo y de 0.932 para la variable Gestión Administrativa (ver Anexo 05), lo que dedujo que los instrumentos de medición son confiables, al posicionarse en el nivel de “Bueno” para ambas variables, de acuerdo, con Frías-Navarro, D. (2020), según Anexo 06.

3.5. Procedimientos

Para poder aplicar esta investigación en la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., primero se expuso a la gerencia de la empresa un pequeño resumen sobre el trabajo que se quería elaborar y explicamos paso a paso la técnica de recolección de datos a aplicar. Segundo, se cursó un documento de autorización a los directivos de la empresa para solicitar el permiso correspondiente y, por ende, la aplicación de las encuestas. En un lapso de menos de una semana, nos enviaron un documento (Ver Anexo 07), donde se nos autorizaban la aplicación de la encuesta y así iniciar la recolección de datos. Se gestionó con la administración la lista de correos electrónicos para enviar las encuestas por medio de Google Forms, ya que, por encontrarnos en tiempos de pandemia los empleados administrativos se encontraron laborando de forma mixta, es decir, de manera remota y presencial, en su totalidad. Como paso final, se recopilaron los datos y se registraron los mismos en formato Excel y SPSS V.26, mediante los cuales obtuvimos los resultados para el análisis correspondiente y seguidamente llegar a las conclusiones finales, formulando a la vez la discusión y recomendaciones del caso.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados, primero se tabularon, ordenaron y procesaron los datos obtenidos a través de los programas Excel y SPSS V.26, lo que arrojó cuadros y gráficos estadísticos y nos permitió analizar la información con el fin de responder las preguntas de los problemas específicos y del problema general planteado, fortalecer la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas, hacer discusiones, llegar a las conclusiones y hacer las respectivas recomendaciones para cumplir con los objetivos de esta investigación.

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración de esta investigación se aplicaron aspectos éticos a considerar como lo fue el solicitar la autorización a los gerentes de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., que fue en donde se levantó la información del estudio. La encuesta fue de carácter anónimo, por lo que cada ficha de preguntas no llevaba datos personales o de identificación del empleado encuestado, asegurando así la confidencialidad de la identidad de cada trabajador. Se les explicó además a los

encuestados y a los gerentes de la empresa sobre las variables de estudio y su forma de medición; así como de la participación del llenado de las encuestas que fue de tipo voluntario, por lo que no ameritó ningún tipo de incentivo alguno evitando que los resultados se vean tergiversados.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de los resultados.

Frecuencia de la variable Liderazgo.

Tabla 02

Resumen de casos de la variable Liderazgo.

Variable	Válidos		Casos perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Liderazgo	35	100,0%	0	100,0	35	100,0%

Tabla 03

Frecuencia de la variable Liderazgo.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	2	0,7%	0,7%
Casi Nunca	4	1,4%	2,1%
A Veces	51	18,2%	20,3%
Casi Siempre	133	47,5%	67,8%
Siempre	90	32,2%	100,0%
Total	280	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 03 se visualizan 280 respuestas que pertenecen a 08 ítems de la variable Liderazgo del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 02 respuestas que equivale al 0.7%, “Casi Nunca” con 04 respuestas que equivale al 1.4%, “A Veces” con 51 respuestas que equivale al 18.2%, “Casi Siempre” con 133 respuestas que equivale al 47.5% y “Siempre” con 90 respuestas que equivale al 32.2%.

Frecuencia de la dimensión Iniciativa.

Tabla 04

Frecuencia de la dimensión Iniciativa.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	2	1,4%	1,4%
Casi Nunca	2	1,4%	2,8%
A Veces	28	20,0%	22,8%
Casi Siempre	61	43,6%	66,4%
Siempre	47	33,6%	100,0%
Total	140	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 04 se visualizan 140 respuestas que pertenecen a 04 ítems de la dimensión Iniciativa del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 02 respuestas que equivale al 1.4%, “Casi Nunca” con 02 respuestas que equivale al 1.4%, “A Veces” con 28 respuestas que equivale al 20.0%, “Casi Siempre” con 61 respuestas que equivale al 43.6% y “Siempre” con 47 respuestas que equivale al 33.6%.

Frecuencia de la dimensión Estímulo.

Tabla 05

Frecuencia de la dimensión Estímulo.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	0	0,0%	0,0%
Casi Nunca	1	1,4%	1,4%
A Veces	11	15,7%	17,1%
Casi Siempre	36	51,4%	68,5%
Siempre	22	31,5%	100,0%
Total	70	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 05 se visualizan 70 respuestas que pertenecen a 02 ítems de la dimensión Estímulo del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 00 respuestas que equivale al 0.0%, “Casi Nunca” con 01 respuestas que equivale al 1.4%, “A Veces” con 11 respuestas que equivale al 15.7%, “Casi Siempre” con 36 respuestas que equivale al 51.4% y “Siempre” con 22 respuestas que equivale al 31.5%.

Frecuencia de la dimensión Evaluación.

Tabla 06

Frecuencia de la dimensión Evaluación.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	0	0,0%	0,0%
Casi Nunca	1	1,4%	1,4%
A Veces	12	17,1%	18,5%
Casi Siempre	36	51,4%	69,9%
Siempre	21	30,1%	100,0%
Total	70	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 06 se visualizan 70 respuestas que pertenecen a 02 ítems de la dimensión Estímulo del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 00 respuestas que equivale al 0.0%, “Casi Nunca” con 01 respuestas que equivale al 1.4%, “A Veces” con 12 respuestas que equivale al 17.1%, “Casi Siempre” con 36 respuestas que equivale al 51.4% y “Siempre” con 21 respuestas que equivale al 30.1%.

Frecuencia de la variable Gestión Administrativa

Tabla 07

Resumen de casos de la variable Gestión Administrativa.

Variable	Válidos		Casos perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión Administrativa	35	100,0%	0	100,0	35	100,0%

Tabla 08

Frecuencia de la variable Gestión Administrativa.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	2	0,4%	0,4%
Casi Nunca	9	2,0%	2,4%
A Veces	89	19,6%	22,0%
Casi Siempre	237	52,1%	74,1%
Siempre	118	25,9%	100,0%
Total	455	100,0%	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 08 se visualizan 455 respuestas que pertenecen a 13 ítems de la variable Gestión Administrativa del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 02 respuesta que equivale al 0.4%, “Casi Nunca” con 09 respuestas que equivale al 2.0%, “A Veces” con 89 respuestas que equivale al 19.6%, “Casi Siempre” con 237 respuestas que equivale al 52.1% y “Siempre” con 118 respuestas que equivale al 25.9%.

Frecuencia de la dimensión Planificación.

Tabla 09

Frecuencia de la dimensión Planificación.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	0	0,0%	0,0%
Casi Nunca	3	2,9%	2,9%
A Veces	18	17,1%	20,0%
Casi Siempre	59	56,2%	76,2%
Siempre	25	23,8%	100,0%
Total	105	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 09 se visualizan 105 respuestas que pertenecen a 03 ítems de la dimensión Planificación del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 00 respuestas que equivale al 0.0%, “Casi Nunca” con 03 respuestas que equivale al 2.9%, “A Veces” con 18 respuestas que equivale al 17.1%, “Casi Siempre” con 59 respuestas que equivale al 56.2% y “Siempre” con 25 respuestas que equivale al 23.8%.

Frecuencia de la dimensión Organización.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión Organización.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	1	1,0%	1,0%
Casi Nunca	1	1,0%	2,0%
A Veces	25	23,7%	25,7%
Casi Siempre	51	48,6%	74,3%
Siempre	27	25,7%	100,0%
Total	105	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 10 se visualizan 105 respuestas que pertenecen a 03 ítems de la dimensión Organización del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 01 respuestas que equivale al 1.0%, “Casi Nunca” con 01 respuestas que equivale al 1.0%, “A Veces” con 25 respuestas que equivale al 23.7%, “Casi Siempre” con 51 respuestas que equivale al 48.6% y “Siempre” con 27 respuestas que equivale al 25.7%.

Frecuencia de la dimensión Dirección.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión Dirección.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	0	0,0%	0%
Casi Nunca	2	1,4%	1,4%
A Veces	31	22,1%	23,5%
Casi Siempre	67	47,9%	71,4%
Siempre	40	28,6%	100,0%
Total	140	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 11 se visualizan 140 respuestas que pertenecen a 04 ítems de la dimensión Dirección del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 00 respuestas que equivale al 0.0%, “Casi Nunca” con 02 respuestas que equivale al 1.4%, “A Veces” con 31 respuestas que equivale al 22.1%, “Casi Siempre” con 67 respuestas que equivale al 47.9% y “Siempre” con 40 respuestas que equivale al 28.6%.

Frecuencia de la dimensión Control.

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión Control.

Escala	Respuesta		Porcentaje acumulado
	N	Porcentaje	
Nunca	1	1,0%	1,0%
Casi Nunca	3	2,8%	3,8%
A Veces	15	14,3%	18,1%
Casi Siempre	60	57,1%	75,2%
Siempre	26	24,8%	100,0%
Total	105	100,0	

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 12 se visualizan 105 respuestas que pertenecen a 04 ítems de la dimensión Control del instrumento de medición que se aplicó a 35 trabajadores de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C. Lo que arrojó lo siguiente: “Nunca” con 01 respuesta que equivale al 1,0%, “Casi Nunca” con 03 respuestas que equivale al 2.8%, “A Veces” con 15 respuestas que equivale al 14.3%, “Casi Siempre” con 60 respuestas que equivale al 57.1% y “Siempre” con 26 respuestas que equivale al 24.8%.

4.2 Prueba de Hipótesis.

Para aplicar una prueba no paramétrica los intervalos de los datos deben ser agrupados por categorías discretas, es decir, que dicha variable debe tener un valor finito y que se pueda tomar entre más variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 318).

Para aplicar el coeficiente de Rho de Spearman, los casos deben estar ordenados por rangos (ordinalmente), este coeficiente es usado para correlacionar escalas estadísticas tipo Likert. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 322-323).

Hipótesis general

H₀: El liderazgo no se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

H₁: El liderazgo se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

Regla

Si $p < 0,05$, se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$, se acepta la H₁.

Tabla 13

Correlación entre las variables Liderazgo y Gestión Administrativa.

			Variable Liderazgo	Variable Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Variable Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,752
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,752	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 13 el resultado de la correlación de Rho de Spearman entre las variables Liderazgo y Gestión Administrativa da 0.752, lo que demuestra según Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009) (ver Anexo 04) que existe una correlación entre moderada y fuerte, por estar cerca de 1. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en esta investigación H₁: El liderazgo se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

Hipótesis específica 1.

H₀: La iniciativa no se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

H₁: La iniciativa se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

Tabla 14

Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Iniciativa.

			Variable Gestión Administrativa	Dimensión Iniciativa
Rho de Spearman	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,644
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Dimensión Iniciativa	Coeficiente de correlación	,644	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 14 el resultado de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Iniciativa da 0.644, lo que demuestra según Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009) (ver Anexo 04) que existe una correlación entre moderada y fuerte, por estar cerca de 1. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en esta investigación H₁: La iniciativa se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

Hipótesis específica 2.

H₀: El estímulo no se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

H₁: El estímulo se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., 2021.

Tabla 15

Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Estímulo.

			Variable Gestión Administrativa	Dimensión Estímulo
Rho de Spearman	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,743
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Dimensión Estímulo	Coeficiente de correlación	,743	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 15 el resultado de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Estímulo da 0.743, lo que demuestra según Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009) (ver Anexo 04) que existe una correlación entre moderada y fuerte, por estar cerca de 1. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en esta investigación H₁: El estímulo se relaciona con la gestión administrativa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

Hipótesis específica 3.

H₀: La evaluación no se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

H₁: La evaluación se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

Tabla 16

Correlación entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Evaluación.

			Variable Gestión Administrativa	Dimensión Evaluación
Rho de Spearman	Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,691
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Dimensión Evaluación	Coeficiente de correlación	,691	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 16 el resultado de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Evaluación da 0.691, lo que demuestra según Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009) (ver Anexo 04) que existe una correlación entre moderada y fuerte, por estar cerca de 1. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada en esta investigación H₁: La evaluación se relaciona con la gestión administrativa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo principal dar a conocer la relación que existe entre las variables Liderazgo y la Gestión Administrativa de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., del año 2021 de la ciudad de Lima. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos a) Determinar la relación que existe entre la iniciativa y la gestión administrativa; b) Determinar la relación que existe entre el estímulo y la gestión administrativa; c) Determinar la relación que existe entre la evaluación y la gestión administrativa, cumpliéndose todos los objetivos. Este trabajo de investigación encuentra similitud con la tesis de López, C. (2020), cuya finalidad fue correlacionar las variables liderazgo y gestión administrativa.

Este trabajo de investigación tuvo un nivel correlacional, descriptivo, de diseño no experimental, transversal, de metodología cuantitativa y aplicada. De los trabajos de investigación tomados como antecedentes, se puede determinar que se encuentra semejanza con Morales, E. (2017), porque su trabajo de investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional al determinar la relación entre las variables de estudio (liderazgo y gestión administrativa) y no experimental, porque no se manipuló las variables de estudio.

Al obtener los resultados de la prueba de la hipótesis general, se obtiene que el indicador de la correlación de Rho de Spearman de las variables Liderazgo y Gestión Administrativa arroja un resultado de 0.752 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, lo que demuestra que ambas se relacionan entre moderada y fuertemente, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina la aceptación de la hipótesis general planteada en esta investigación H_1 : El liderazgo se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021. Este resultado también lo corrobora Guaraca, R. (2012) en su tesis y concluye que los directivos, la gestión y los valores, están fuertemente enlazados, creando armonía en la institución educativa donde se hizo la investigación. También concluye que existe un grupo que percibe que la relación no es significativa, pero este grupo es muy reducido y que se debe reforzar este aspecto.

En relación a la prueba de la primera hipótesis específica, se obtiene que el indicador de la correlación de Rho de Spearman de la dimensión Iniciativa y la variable Gestión Administrativa arroja un resultado de 0.644 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, lo que demuestra que ambas se relacionan entre moderada y fuertemente, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina la aceptación de la primera hipótesis específica alterna planteada en esta investigación H_1 : La iniciativa se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021. Este resultado se apoya en el trabajo de investigación de Sorados, M. (2010), ya que dicha investigación resuelve que existe una fuerte relación entre el liderazgo de los directivos y la gestión educativa de los centros educativos donde fue realizada la investigación. Detalla también, que los directivos impulsan la iniciativa y creatividad de los empleados, logrando así la mejora de los procesos, haciéndolos óptimos, por ende, teniendo una buena aceptación de la gestión, con el afán de beneficiar tanto a los empleados como a los alumnos de los centros educativos.

Con respecto a la prueba de la segunda hipótesis específica, se obtiene que el indicador de la correlación de Rho de Spearman de la dimensión Estímulo y la variable Gestión Administrativa arroja un resultado de 0.743 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, lo que demuestra que ambas variables se relacionan entre moderada y fuertemente, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina la aceptación de la segunda hipótesis específica alterna planteada en esta investigación H_1 : El estímulo se relaciona con la gestión administrativa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021. Este resultado contrasta con la investigación de Moreno, J. (2015), ya que en su investigación concluye que los directivos de la organización donde realizó el estudio, no tienen mucha aceptación en el factor estímulo, ya que, los trabajadores a cargo de los líderes no recompensan el buen desempeño logrado por los subordinados, por lo que, la percepción de la satisfacción laboral de la empresa pasa pobremente el 60%, haciendo el autor hincapié en mejorar o potenciar la forma estimulación y/o reconocimiento de los directivos hacia los subordinados.

Con respecto a la prueba de la tercera hipótesis específica, se obtiene que el indicador de la correlación de Rho de Spearman de la dimensión Evaluación y la variable Gestión Administrativa arroja un resultado de 0.691 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, lo que demuestra que ambas variables se relacionan entre moderada y fuertemente, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina la aceptación de la segunda hipótesis específica alterna planteada en esta investigación H_1 : La evaluación se relaciona con la gestión administrativa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021. Este resultado se apoya en la investigación de Perochena, S. (2018), ya que, el estudio que realizó en la organización donde hizo su estudio tiene como conclusión, que existe una evaluación continua y rigurosa de los líderes hacia los trabajadores, por lo que, coadyuva a una buena gestión administrativa permitiendo que existan menos procesos correctivos y a la vez ejecutar más procesos preventivos, haciendo mucho más fluido y óptimo la ejecución de los procedimientos administrativos, lo que conlleva a una excelente gestión administrativa de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones que se obtuvieron de los datos analizados de esta investigación fueron las siguientes:

Primero: Sobre la hipótesis principal, se dedujo que el liderazgo se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021, esto se concluye, debido a que, el cálculo de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Liderazgo y la variable Gestión administrativa, arrojó un indicador de 0.752 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, como se puede visualizar en la Tabla 13, lo que demuestra que existe una correlación entre moderada y fuerte entre ambas, por estar cerca de 1, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina que un buen liderazgo de los directivos de una organización, contribuye a una buena gestión administrativa, y al tener una buena gestión administrativa, la organización trabajará de manera eficiente y eficaz, lo que conlleva a el cumplimiento de metas trazadas.

Segundo: Sobre la primera hipótesis específica, se dedujo que la iniciativa se relaciona con la gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021, esto se concluye, debido a que, el cálculo de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Iniciativa da 0.644 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, como se puede visualizar en la Tabla 14, lo que demuestra que existe una correlación entre moderada y fuerte entre ambas, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina que la iniciativa es una de las características que posee un líder y que transmite a los trabajadores, y en una organización la iniciativa de proponer mejoras e ideas para una buena ejecución de procesos, ayuda en la gestión administrativa de una organización, por lo que, acorta los tiempos y se trabaja de una manera óptima.

Tercero: Sobre la segunda hipótesis específica, se dedujo que el estímulo se relaciona con la gestión administrativa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021, esto se concluye, debido a que, el cálculo de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Estímulo da 0.743

y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, como se puede visualizar en la Tabla 15, lo que demuestra que existe una correlación entre moderada y fuerte, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina que el reconocimiento por parte de los directivos hacia los trabajadores, es un estímulo que todo trabajador necesita para mantener el mismo entusiasmo con el que ingresó a la empresa, y así, seguir laborando con esa misma energía que tuvo desde el primer día. Un trabajador que se recompensa por su trabajo, es un trabajador que se siente identificado con la organización, por lo que, ejecutará su trabajo de una manera eficiente y, por ende, se resumirá en una buena gestión administrativa.

Cuarto: Sobre la tercera hipótesis específica, se dedujo que la evaluación se relaciona con la gestión administrativa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021, esto se concluye, debido a que, el cálculo de la correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Evaluación da 0.691 y un nivel de significancia de 0,00, es decir, $>0,05$, como se puede visualizar en la Tabla 16, lo que demuestra que existe una correlación entre moderada y fuerte, ya que, está cerca de 1, de acuerdo con Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009), según Anexo 04. Esto determina que una buena evaluación de los directivos (líderes) de una organización hacia los trabajadores, conlleva a evitar errores, y así, se ahorra tiempo y dinero en ejecutar medidas de corrección. Una buena evaluación también ayuda a dar seguimiento a los procesos, ejecutando medidas de prevención, dando como resultado una óptima gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados de esta investigación se recomienda a los directivos de la empresa las siguientes propuestas de mejora:

Primero: Emplear programas de reconocimiento que permitan estimular más a los trabajadores, creando programas de reconocimiento por su buena labor, como por ejemplo otorgando bonos económicos por cumplimiento de metas antes del tiempo pactado, entrega de diplomas por la eficiencia de su trabajo, conceder días libres a quien proponga una mejora en la empresa, etc.

Segundo: En el lapso del tiempo seguir potenciando a los líderes, debido a que, están haciendo un buen trabajo guiando a los trabajadores con miras a una excelente gestión administrativa.

Tercero: Inculcar a los trabajadores un poco más de iniciativa, por lo que, proporcionará un poco más de libertad y creatividad sobre la ejecución de las labores, otorgándoles más confianza y pertenencia y/o identificación con la empresa.

REFERENCIAS

- Bermúdez, D. (2020). *Liderazgo del director y la gestión administrativa en la IE N°14370 Ayabaca, Piura, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48863/Berm%C3%badez_SDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bertrand, R. (26 de setiembre de 2016). *Los 5 tipos de liderazgo en las empresas económicas conductual*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaconductual/2016/09/5-tipos-de-liderazgoempresas.html>.
- Botero, L. (2017). *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial*. Revista Ciencias Estratégicas Volumen 25, 271-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>.
- Boulangger, D. (2019). *Liderazgo transformacional en la gestión administrativa de la asociación las asambleas de Dios del Perú, Lima, 2018*. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Administración de Negocios – MBA. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Byler, J. (2014). *El arte del liderazgo*. México: Grupo Nelson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rFlnAgAAQBAJ&pg=PA1&dq=importancia+del+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjZst_Y99XZAhXIYt8KHY_LDj04ChDoAQhBMAU#v=onepage&q=importancia%20del%20liderazgo&f=false.
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>.

- Caravedo, B. (2011). *¿Qué tipo de liderazgo necesita el Perú? Lima - Perú*.
Obtenido de
<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/251/INT51.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chiavenato, I. (2007). *Organización y administración. La dinámica del éxito en las Organizaciones*. México: Thompson.
- Costa, A. (2015). *Liderazgo y dirección de empresas en el s. XXI*. Obtenido de
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/40121/6/acostamaTFG0115memoria.pdf>.
- De León, P. (2018). *Liderazgo y empoderamiento (Estudio realizado con colaboradores del Área de Ventas de la Empresa Decorabaños S.A. Quetzaltenango), Quetzaltenango*. Obtenido de
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/DeLeon-Pablo.pdf>.
- Del Pozo, E. (2017). *Gestión Administrativa y Presupuesto por Resultados en el Programa 0072 de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas, 2017*. Tesis de grado maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Donayre, G. (2018). *Liderazgo transformacional y el clima institucional en las instituciones educativas del nivel inicial-UGEL.05- SJL-2018*. Tesis grado de Doctor en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Farfán, S. (2014). *Finanzas*. (C. d. Unión, Ed.) Lima: Editorial Unión.
- Fernández, Jacqueline (2020). *Liderazgo de la mujer y gestión municipal de la provincia de San Martín, 2020*. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49887/Fern%C3%A1ndez_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Fischman, D. (2015). *El líder transformador 2* (1ra. Ed.). Perú: Grupo Planeta Spain.

- Frías-Navarro, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Obtenido de: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>.
- García-Solarte, Mónica (2015). *Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales*. *Entramado*, 11(1),60-79. ISSN: 1900-3803. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265440664005>.
- García, Cirilo (2001). *"El refuerzo y el estímulo discriminativo en la teoría del comportamiento. Un análisis crítico histórico-conceptual"*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 33, no. 1, 2001, pp.45-52. Redalyc, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80533105>
- García, D. (2020). *10 maneras de demostrar iniciativa propia en el trabajo*. Obtenido de <https://www.oficinaempleo.com/blog/10-maneras-demostrar-iniciativa-propia-trabajo/#:~:text=Es%20muy%20valorable%20proponer%20iniciativas,y%20mostrar%20disponibilidad%20y%20colaboraci%C3%B3n>.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo. El poder de la inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Ediciones B. S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Liderazgo_El_poder_de_la_inteligencia_em.html?id=E6hnBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- González, J. (2018). *Gestión administrativa en una empresa industrial y retail, Lima, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2448/TESIS%20Gonzalez%20Julio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gordon, R (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Tesis de grado de Magister en Administración, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Guaraca, R. (2012). *Gestión, Liderazgo y Valores en la Escuela "Brasil", de la Provincia del Azuay, Cantón Gualaceo, durante el Año Escolar 2010-2011*.

Cuenca. Obtenido de
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12908/1/Guaraca%20C%3%a1rdenez%20Rosa%20Alexandra.pdf>.

Heredia, G. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial en las empresas constructoras de los distritos de Tarapoto, Morales y la banda de Shilcayo*. Obtenido de
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2815/DOCT.%20GEST.%20EMP.%20-%20Gladis%20Heredia%20Baca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hernández R., Fernández, P., Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. México. 6° Ed. Obtenido de
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

Ibañez, M. (2000). *Evaluación del trabajador*. Obtenido de
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/evaluacion.htm#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,objetivas%20sobre%20los%20recursos%20humanos.&text=En%20consecuencia%2C%20una%20evaluaci%C3%B3n%20bien,supervisi%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20personal.

Lopez, C. (2020). *Liderazgo transformacional y gestión administrativa en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Tumbes, 2020*. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51516/L%c3%b3pez_FCJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Marfan, C. (2013). *“Formación de líderes, inteligencia emocional y formación del talento”*. Madrid: Universitas.

Marcó, F.; Loguzzo, H.; Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. 2a. ed. 1a. reimp. - Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

- Márquez & Morela (2002). *La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del estado apure, en Venezuela*. Revista Mexicana de Agronegocios, VI (10). Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101002>.
- Martínez Ortega, Rosa María, & Tuya Pendás, Leonel C., & Martínez Ortega, Mercedes, & Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María (2009). *EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION*. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>.
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Montero-Purizaca, S. (2017). *Identificación de los estilos de liderazgo del equipo directivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “De las Fuerzas Armadas (IESTPFFAA)*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2893/MAE_EDUC_342.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1.
- Moreno, J. (2015). *Estudio del liderazgo transformacional en la estación de servicios de combustibles de PDV S.A., Las Joyas, en la ciudad de Guayaquil, 2015*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43920/3/Tesis%20Liderazgo%20Transformacional%20Estacion%20de%20Servicios%20Las%20Joyas.pdf>.
- Núñez, G. (2019). *Liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N ° 1, Lima, 2018*. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1263/TO37_06753103

_LIDERAZGO%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20LA%20OFICINA%20DE%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DEL%20MERCADO%20MUNICIPAL%20MINORISTA%20N%C2%B0%201%2C%20LIMA~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Perochena, S. (2018). *El liderazgo competitivo y su relación con la gestión Administrativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Región Tacna, año 2016 – 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/710/1/Perochena-Basadre-Stefany.pdf>.

Pico, H. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la logística de la empresa CONFECIONES VAUD de la ciudad de Ambato, Ambato, 2015*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1214/1/75717.pdf>.

Poyo, S. (2011). *La iniciativa en las organizaciones*. Obtenido de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/la-iniciativa-en-las-organizaciones.pdf>.

Quinde, D. (2020). *Relación entre liderazgo transformacional y gestión educativa de la Institución Educativa N°14038 La Legua del Distrito de Catacaos 2019*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47140/Quinde_SDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Raffino, M. (2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de: <https://concepto.de/gestion-administrativa/>.

Ramírez Pérez, Graciela (2015). *Introducción a la Administración*. Ediciones Limusa. Perú.

Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros es de los Chorrillos*. Revista Scientific, vol. 4 (2019), Septiembre, pp. 153-172. ISSN: 2542-2987. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo Barinas, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662173010/index.html>.

- Sorados, M. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*.
Obtenido de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2388/Sorados_pm.pdf?sequence=1.
- Suarez, F. (2015). *El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores*. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7310/1/T-UCE-0007-227i.pdf>.
- Ureña, S. (2013). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Byars%20%26%20Rue%20%5B1996%5D,a%20elaborar%20planes%20de%20mejora>.
- Vázquez Toledo, Sandra, & Bernal Agudo, José Luis, & Liesa Orús, Marta (2014). *La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(5),79-97. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55132460004>.
- Villegas, E. (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de Cusco*. Obtenido de
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3321/1/Eduardo_Tesis_bac_hiller_2019.pdf.
- Westreicher, G. (26 de marzo, 2020). *Estímulo*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/estimulo.html>.

ANEXO 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
LIDERAGO	El liderazgo se puntualiza en la influencia que posee un individuo hacia otros, para poder llevar a cabo de la mejor manera la resolución de problemas de una unidad y el cumplimiento de objetivos establecidos por los directivos de una organización. El liderazgo se basa en tres elementos puntuales que son la toma de iniciativa, el estímulo y la evaluación. Según Goleman, D. (2013).	Para medir el Liderazgo se aplicó un cuestionario a 35 trabajadores del área administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., estableciéndose tres dimensiones, las que fueron aplicadas en un instrumento de medición estructurado en 08 ítems.	Iniciativa	Propuestas de mejora	1	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Ser voluntario	2	
					3	
				4		
			Estímulo	Tangible	5	
				Intangible	6	
			Evaluación	Cualitativa	7	
				Cuantitativa	8	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es un conjunto de acciones necesarias para dirigir una organización. Se debe controlar, supervisar y coordinar las actividades y roles que se rigen en la entidad para así prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados por los gerentes de una manera que se utilicen los recursos de una forma óptima y evitar los procesos de corrección. Una buena gestión administrativa, es la que se prepara de forma anticipada a los problemas, utilizando los medios y procedimientos necesarios en el menor tiempo posible. Los procesos de la gestión administrativa son: la Planificación, la Organización, la Dirección y el Control. Según Raffino, M. (2020).	Para medir la Gestión Administrativa se aplicó un cuestionario a 35 trabajadores del área administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., estableciéndose cuatro dimensiones, las que fueron aplicadas en un instrumento de medición estructurado en 13 ítems.	Planificación	Establecer metas	1	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Planeamiento de objetivos	2	
					Asignación de recursos	
			Organización	Distribución de recursos humanos	4	
				Asignación de responsabilidades	5	
				Trabajo en equipo	6	
			Dirección	Motivación	7	
				Liderazgo	8	
				Comunicación	9	
				Planificación de estrategias	10	
			Control	Supervisión	11	
				Eficiencia	12	
				Eficacia	13	

ANEXO 02 - A: Matriz de validación de instrumentos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS							
Título de la Investigación		"El liderazgo y gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS SAC, Lima, año 2021"					
Apellidos y Nombres de los investigadores		Jonathan Prieto, Nati Sánchez					
Apellidos y nombre del experto:		PARIASCA ESTRADA ABEL EDISON					
Aspectos a evaluar				Criterios del experto			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Si cumple	No Cumple	Observaciones
LIDERAZGO	Iniciativa	Propuestas de mejora	El líder toma en cuenta las propuestas de mejora.	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
			El líder propone mejoras laborales para el bienestar de los trabajadores.		X		
		Ser voluntario	El líder impulsa a tener voluntad.		X		
	El líder valora la voluntad de iniciativa de los trabajadores.						
	Estímulo	Tangible	El líder recompensa el buen desempeño laboral.		X		
		Intangible	El líder estimula moralmente el buen desempeño laboral.		X		
	Evaluación	Cualitativa	El líder evalúa la calidad del trabajo.		X		
		Cuantitativa	El líder considera que el trabajo asignado es el adecuado.		X		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planeamiento de objetivos	Los directivos plantean objetivos de acuerdo a las metas.	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
			Establecer metas		Los directivos trabajan en base a las metas establecidas.	X	
		Asignación de recursos	Los directivos aplican una adecuada asignación de recursos y herramientas de trabajo.		X		
	Organización	Distribución de recursos humanos	Los directivos gestionan una adecuada distribución de los trabajadores en áreas de trabajo.		X		
			Asignación de responsabilidades		Los directivos asignan las responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo.	X	
		Trabajo en equipo	Los directivos generan una buena relación laboral para el trabajo en equipo.		X		
	Dirección	Motivación	Los directivos imparten motivación para que los empleados cumplan con sus actividades.		X		
			Liderazgo		Los directivos imparten liderazgo.	X	
		Comunicación	Existe comunicación directa con los directivos.		X		
	Control	Planificación de estrategias	Los directivos realizan una adecuada planificación de estrategias		X		
		Supervisión	La organización aplica una adecuada supervisión.		X		
		Eficiencia	Los recursos se gestionan de manera adecuada para el cumplimiento oportuno de las actividades asignadas.		X		
		Eficacia	Los directivos brindan el tiempo adecuado para el debido cumplimiento de las actividades asignadas.		X		
Firma del experto:			Fecha:				
			08.04.2021				

ANEXO 02 - B: Matriz de validación de instrumentos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS							
Título de la Investigación		"El liderazgo y gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS SAC, Lima, año 2021"					
Apellidos y Nombres de los investigadores		Jonathan Prieto, Nati Sánchez					
Apellidos y nombre del experto:		FERNANDEZ MEZA MARIA AZUCENA					
Aspectos a evaluar				Criterios del experto			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Si cumple	No Cumple	Observaciones
LIDERAZGO	Iniciativa	Propuestas de mejora	El líder toma en cuenta las propuestas de mejora.	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
			El líder propone mejoras laborales para el bienestar de los trabajadores.		X		
		Ser voluntario	El líder impulsa a tener voluntad.		X		
			El líder valora la voluntad de iniciativa de los trabajadores.				
	Estímulo	Tangible	El líder recompensa el buen desempeño laboral.		X		
		Intangible	El líder estimula moralmente el buen desempeño laboral.		X		
	Evaluación	Cualitativa	El líder evalúa la calidad del trabajo.		X		
		Cuantitativa	El líder considera que el trabajo asignado es el adecuado.		X		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planeamiento de objetivos	Los directivos plantean objetivos de acuerdo a las metas.	X			
		Establecer metas	Los directivos trabajan en base a las metas establecidas.	X			
		Asignación de recursos	Los directivos aplican una adecuada asignación de recursos y herramientas de trabajo.	X			
	Organización	Distribución de recursos humanos	Los directivos gestionan una adecuada distribución de los trabajadores en áreas de trabajo.	X			
		Asignación de responsabilidades	Los directivos asignan las responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo.	X			
		Trabajo en equipo	Los directivos generan una buena relación laboral para el trabajo en equipo.	X			
	Dirección	Motivación	Los directivos imparten motivación para que los empleados cumplan con sus actividades.	X			
		Liderazgo	Los directivos imparten liderazgo.	X			
		Comunicación	Existe comunicación directa con los directivos.	X			
		Planificación de estrategias	Los directivos realizan una adecuada planificación de estrategias	X			
	Control	Supervisión	La organización aplica una adecuada supervisión.	X			
		Eficiencia	Los recursos se gestionan de manera adecuada para el cumplimiento oportuno de las actividades asignadas.	X			
		Eficacia	Los directivos brindan el tiempo adecuado para el debido cumplimiento de las actividades asignadas.	X			
Firma del experto:			Fecha:				
			08.04.2021				

ANEXO 02 - C: Matriz de validación de instrumentos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS							
Título de la Investigación			"El liderazgo y gestión administrativa en SOFT & NET SOLUTIONS SAC, Lima, año 2021"				
Apellidos y Nombres de los investigadores			Jonathan Prieto, Nati Sánchez				
Apellidos y nombre del experto:			ORTIZ CALDERON RICARDO ALFONSO				
Aspectos a evaluar				Criterios del experto			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Si cumple	No Cumple	Observaciones
LIDERAZGO	Iniciativa	Propuestas de mejora	El líder toma en cuenta las propuestas de mejora.	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
			El líder propone mejoras laborales para el bienestar de los trabajadores.		X		
		Ser voluntario	El líder impulsa a tener voluntad.		X		
	El líder valora la voluntad de iniciativa de los trabajadores.						
	Estímulo	Tangible	El líder recompensa el buen desempeño laboral.		X		
		Intangible	El líder estimula moralmente el buen desempeño laboral.		X		
	Evaluación	Cualitativa	El líder evalúa la calidad del trabajo.		X		
Cuantitativa		El líder considera que el trabajo asignado es el adecuado.	X				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planeamiento de objetivos	Los directivos plantean objetivos de acuerdo a las metas.	X			
		Establecer metas	Los directivos trabajan en base a las metas establecidas.	X			
		Asignación de recursos	Los directivos aplican una adecuada asignación de recursos y herramientas de trabajo.	X			
	Organización	Distribución de recursos humanos	Los directivos gestionan una adecuada distribución de los trabajadores en áreas de trabajo.	X			
		Asignación de responsabilidades	Los directivos asignan las responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo.	X			
		Trabajo en equipo	Los directivos generan una buena relación laboral para el trabajo en equipo.	X			
	Dirección	Motivación	Los directivos imparten motivación para que los empleados cumplan con sus actividades.	X			
		Liderazgo	Los directivos imparten liderazgo.	X			
		Comunicación	Existe comunicación directa con los directivos.	X			
	Control	Planificación de estrategias	Los directivos realizan una adecuada planificación de estrategias	X			
		Supervisión	La organización aplica una adecuada supervisión.	X			
		Eficiencia	Los recursos se gestionan de manera adecuada para el cumplimiento oportuno de las actividades asignadas.	X			
		Eficacia	Los directivos brindan el tiempo adecuado para el debido cumplimiento de las actividades asignadas.	X			
Firma del experto:			Fecha:				
			16.04.2021				

Anexo 03: Cuestionario

CUESTIONARIO

Somos Nati Sánchez Garay y Jonathan Prieto Cámara, bachilleres de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo. Estamos elaborando una tesis que tiene como título: EL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA en SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021.

El presente instrumento nos servirá de ayuda para poder recopilar datos y culminar nuestro trabajo de investigación. Los datos serán confidenciales y con fines meramente académicos.

Agradecemos marcar con un aspa (X) en el recuadro que crea conveniente, para tal efecto encontrará 5 diferentes estimaciones:

Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5)

N °	Ítems	1	2	3	4	5
1	El líder toma en cuenta las propuestas de mejora.					
2	El líder propone mejoras laborales para el bienestar de los trabajadores.					
3	El líder impulsa a tener voluntad.					
4	El líder valora la voluntad de iniciativa de los trabajadores.					
5	El líder recompensa el buen desempeño laboral.					
6	El líder estimula moralmente el buen desempeño laboral.					
7	El líder evalúa la calidad del trabajo.					
8	El líder considera que el trabajo asignado es el adecuado.					
9	Los directivos plantean objetivos de acuerdo a las metas.					
10	Los directivos trabajan en base a las metas establecidas.					
11	Los directivos aplican una adecuada asignación de recursos y herramientas de trabajo.					
12	Los directivos gestionan una adecuada distribución de los trabajadores en áreas de trabajo.					
13	Los directivos asignan las responsabilidades de acuerdo al puesto de trabajo.					
14	Los directivos generan una buena relación laboral para el trabajo en equipo.					
15	Los directivos imparten motivación para que los empleados cumplan con sus actividades.					
16	Los directivos imparten liderazgo.					
17	Existe comunicación directa con los directivos.					
18	Los directivos realizan una adecuada planificación de estrategias					
19	La organización aplica una adecuada supervisión.					
20	Los recursos se gestionan de manera adecuada para el cumplimiento oportuno de las actividades asignadas.					
21	Los directivos brindan el tiempo adecuado para el debido cumplimiento de las actividades asignadas.					

Anexo 04: Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
0 – 0,259	Escala nula.
0,260 – 0,059	Débil.
0,510 – 0,759	Entre moderada y fuerte.
0,760 – 1,00	Entre fuerte y perfecta.

Fuente: Ortega, Pendás, Ortega, Pérez & Cánovas (2009).

Anexo 05: Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
1 – 0,950	Excelente.
0,949 – 0,800	Bueno.
0,799 – 0,700	Aceptable.
0,699 – 0,600	Cuestionable.
0,599 – 0,500	Pobre.
0,499 – 0	Inaceptable.

Fuente: Frías-Navarro, D. (2020).

Anexo 06: Confiabilidad de instrumentos

Tabla 03

Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Liderazgo	0.888	08
Gestión Administrativa	0.932	13

Fuente: Elaboración propia SPSS.

Anexo 07: Autorización de desarrollo de investigación y aplicación de instrumento.

SOFTNET

LIMA, 07 DE MAYO DEL 2021.

Sr. Jonathan Prieto Camara.
Srta. Nati Sanchez Garay.
Estudiantes de la carrera de Administración - UCV.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Presente. -

Por disposición del gerente de la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de otorgar la autorización correspondiente para encuestar a los trabajadores de SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., con el fin de realizar la investigación de su tesis "Liderazgo y Gestión administrativa en la empresa SOFT & NET SOLUTIONS S.A.C., Lima, 2021".

Hago propicia la oportunidad para expresarles las muestras de consideración y estima.

Atentamente.



Soft & Net
SOLUTIONS S.A.C.
Carlos Dasso Poitras
Gerente General