



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

La gestión administrativa y estilos de liderazgo en una galería de  
modas, Lima - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Zorrilla Avila, Yudit Vanessa (ORCID: 0000-0001-9790-6105)

**ASESORA:**

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jénica (ORCID: 0000-0001-6366-8778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencia Funcionales

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria:**

A los que partieron y no están aquí, pero dejaron sus huellas de buscar el conocimiento y alcanzar cada meta, a ustedes Víctor Avila Muñoz y Epifanio Avila Guardia.

A mi esposo Danny, por su amor y apoyo, porque te admiro y me inspiras a mejorar cada día.

A la universidad por el apoyo brindado de cumplir esta meta.

### **Agradecimiento:**

A Dios, mi creador agradezco cada segundo de su amor incondicional y permitirme alcanzar cada meta anhelada.

A mi familia por su apoyo incondicional que permite cumplir cada meta.

A mi asesora, por su paciencia, y actitud siempre favorable para el logro del presente trabajo de investigación.

A los colaboradores de la Galería de Modas ubicada en el centro de Lima, por permitirme aplicar los instrumentos correspondientes.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización de las variables	25
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de dato, validez, confiabilidad	28
3.5. Procedimiento	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa.	25
Tabla 2	Operacionalización de la variable estilos de liderazgo.	26
Tabla 3	Población en la galería	27
Tabla 4	expertos de Validadores	29
Tabla 5	Pruebas de normalidad	31
Tabla 6	Correlación de variables gestión administrativa y estilos de liderazgo	31
Tabla 7	Tablas cruzadas de las variables gestión administrativo y estilos de liderazgo	32
Tabla 8	Correlación de las variables gestión administrativo y liderazgo autoritario	33
Tabla 9	La prueba de tablas cruzadas de gestión administrativo y liderazgo autoritario	34
Tabla 10	Correlación de las variables gestión administrativo y liderazgo democrático	35
Tabla 11	Tablas cruzadas de las variables gestión administrativo y liderazgo democrático	36
Tabla 12	Correlación de las variables gestión administrativo y liderazgo liberal	37
Tabla 13	Tablas cruzadas de las variables gestión administrativo y liderazgo liberal	38
Tabla 14	Niveles de la variable gestión administrativo	39
Tabla 15	Niveles de la variable estilos de liderazgo y sus dimensiones	40

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Procesos administrativos	8
Figura 2	Procesos cíclicos	9
Figura 3	Recursos de la gestiona administrativa	13
Figura 4	Símbolo del diseño correlacional	25
Figura 5	Tablas cruzadas gestiona administrativa y estilos de liderazgo	33
Figura 6	Tablas cruzadas de gestión administrativa y liderazgo autoritario	35
Figura 7	Tabla cruzada de gestión administrativa y liderazgo democrático	37
Figura 8	Tabla cruzada de gestión administrativa y liderazgo liberal	39

## Resumen

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas de Lima – 2021. Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra fue censal, es decir, se contó con todas las unidades de análisis, que fueron un total de 100 personas. Los instrumentos fueron validados y sometidos a una prueba de confiabilidad. La información fue procesada con el software SPSS v25. Y los resultados fueron colocados en tablas de distribución de frecuencias.

Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre gestión administrativa y los estilos de liderazgo en la galería de modas en el centro de Lima, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $r = .260$ ) y un p-valor igual a 0,001. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejores estilos de liderazgo.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, estilos de liderazgo, dirección, organización, control.

## **Abstract**

The objective of this research work has been to determine the relationship that exists between administrative management and leadership styles in a fashion gallery in Lima - 2021. This research corresponds to the basic type, with a non-experimental design, of correlational level and of cross-section. The sample was census, that is, it had all the units of analysis, which were a total of 100 people. The instruments were validated and subjected to a reliability test. The information was processed with the SPSS v25 software. And the results were placed in frequency distribution tables.

Two questionnaires were applied with application of the Likert Scale. Descriptive statistics were used and the Rho Spearman test was used for the correlation test at a 95% confidence level.

The results show that there is a significant relationship between administrative management and leadership styles in the fashion gallery in downtown Lima, by obtaining a Spearman correlation coefficient ( $r = .260$ ) and a p-value equal to 0.001. Interpreted as: A better administrative management, then better leadership styles.

**Keywords:** Administrative management, leadership styles, direction, organization, control.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial muchas organizaciones están cumpliendo con las expectativas de adquirir habilidades de gestión, adaptándose a mercados competitivos donde apoyar a las personas y afrontar nuevos retos son parte de la estrategia empresarial.

El sector de las modas es una de las industrias con mucha demanda, por ello los líderes de las organizaciones han tenido que transformarse ante el cambio, han dejado de ser simples operadores para dar una vista al exterior, al ambiente, y observar los cambios que ocurren últimamente en los negocios.

Debido a la gran importancia que tiene las empresas pequeñas y medianas, es un pilar fundamental poseer una estructura adecuada a nivel gerencial para su permanencia en el mercado; ya que el líder es un servidor y su misión es ayudarlo, guiarlo y hacer un acompañamiento hacia el camino del éxito de las organizaciones (Naranjo, 2015).

Desde sus inicios, la empresa necesita ser guiada, tener un modelo, participar en la formación del sistema social, su origen y la capacidad de sobrevivir a los desafíos que el entorno le plantea, por eso hoy el liderazgo asume un de gran importancia en nuestra sociedad y especialmente en las organizaciones, lo que la convierte en una variable de gran importancia, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (MYPES).

Lo nuevo de organizaciones modernas en todo el mundo es que la gestión de personas no se centra en el líder autoritario tradicional sino en el líder. Comparado con el jefe típico, que da órdenes, órdenes, no delega y siempre tiene la razón, incluso cuando no lo es, un líder es alguien que motiva, permite que sus empleados se desarrollen, toma decisiones, sugiere la solución, significa ser parte del proceso.

En estos tiempos las organizaciones enfrentan cambios de manera acelerada lo cual se está generando a adaptarse a ritmo acelerado, según Blanche et al (2016) la gestión de liderazgo está inmersa a estos cambios, implementando estrategias que ha permitido enfrentar diversos retos.

El crecimiento de las pequeñas empresas ha estado en ascenso, sin embargo, esto se ha visto estancado y desacelerado por la crisis mundial

producto de la pandemia COVID19, en el Perú la economía ha decrecido en 11.1% durante el 2020, INEI (2020).

Según El Comercio (octubre de 2020) en su artículo: "Moody's: La moda aumentará las ventas en un 14% para el 2021 pero no alcanzará niveles pre pandémicos". Débil demanda de ropa, que cambiará los estilos y gustos de compra. Para evitar esta situación, se propone redescubrir la relación entre la gestión gerencial y el estilo de liderazgo, desde una óptica de los propietarios gerentes y empleados en general, con el fin de promover el desarrollo del estudio de moda.

En las empresas de moda ubicadas en la galería del centro de lima, se observa un estilo de estilo de liderazgo que se centra en los logros, sin embargo, no se promueve la activa participación de los colaboradores, existe ausencia de estrategias se observa en los gerentes administrativos, que refleja que la planificación no es lo más óptimo, que no basta saber de la visión y misión si no se identifican con ello. Los colaboradores realizan sus funciones para suplir horarios, no muestran lealtad alguna que todos los empleados deben sentir por la compañía.

Debido a la importancia de este giro para la sostenibilidad de las actividades de una empresa de moda en Perú, desea estudiar cómo la gestión administrativa como el de un supervisor de ventas es sensible por el consultor y, por lo tanto, comprenda cómo esta percepción, agregando otros factores, sus efectos de desempeño. Este conocimiento se utilizará para diseñar intervenciones para los supervisores y los consultores ayudará a administrar y desarrollar iniciativas para promover la mejora del rendimiento y, por lo tanto, en su desempeño en función de nuestros resultados de investigación.

Por esta razón, este estudio se planteó, en la administración de las organizaciones, y como los estilos de liderazgo influye en la gestión administrativa y permitir el análisis de interacción en un patrón de mando medio en el Perú. La falta de estrategia en la administración se refleja en la percepción subóptima del valor que actualmente poseen los jefes, su satisfacción actual no ha alcanzado la excelencia y los empleados han completado las tareas que deben cumplir cierto grado de lealtad a la empresa.

Dada la importancia de este estudio, se desea estudiar la relación de la gestión administrativa con los estilos de liderazgo.

Para formular un problema de investigación cuantitativa, se debe considerar criterios lo cual se debe establecerse que, el problema debe tener conexión entre las variables a su vez el problema debe plantearse como preguntas, el enfoque incluye la posibilidad de llevar a realizar la prueba empírica (Kerlinger y Lee, 2002).

En este caso, para el presente estudio el problema se formula de la manera más objetiva posible, ya que el fenómeno se considera tal como se encontró, aun mas porque al finalizar el estudio debería encontrarse leyes o relaciones de las variables y dimensiones de estudio.

Para la siguiente investigación nos preguntamos ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los estilos de Liderazgo en una galería de modas de Lima-2021?. Y dentro de los problemas específicos encontramos ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el Liderazgo autoritario en una galería de modas de Lima 2021?, ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el liderazgo democrático en una galería de moda de Lima 2021?, ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y Liderazgo liberal en una galería de modas de Lima 2021?

El presente estudio se justifica a razón de analizar la relación que existe entre cómo se gestiona la administración y su efecto como esta gestión administrativa se relaciona con los estilos de liderazgo en una Galería de Diseño de Modas en el Centro de Lima. Además, este estudio nos permitirá conocer si la Galería emplea alguna formación para mejorar los diferentes estilos de liderazgo de sus trabajadores. Asimismo, va a servir para conocer con qué estilos de liderazgo cuentan los trabajadores de la Galería.

Como justificación teórica, este estudio se justifica porque tiene como objetivo contribuir a las decisiones y acciones administrativas que permitan generar estilos de gestión administrativa y liderazgo en la galería de modas de Lima.

Asimismo, como justificación práctica. Este estudio se justifica porque permitirá resolver los problemas relacionados con los estilos de liderazgo y la gestión administrativa de la galería de moda en Lima.

Así como también como justificación metodológica. Este estudio se justifica porque brinda un conjunto de herramientas para evaluar la gestión administrativa

y los estilos de liderazgo de la galería de moda en Lima. Asimismo, la información recopilada por el proceso de diagnóstico permitirá a los directivos y empleados públicos implementar procesos de mejora continua con el fin de lograr la satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos.

Los Objetivos son guías de investigación y pretenden determinar qué se supone que debe lograr el estudio, por lo que deben ser tomados en cuenta en el desarrollo (Hernández et al, 2014, p. 36).

En otras palabras, las metas son aquellas que indican el propósito del estudio y estas deben estar claramente expresadas ya que sirven de guía para el estudio.

Para esta investigación tenemos como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas de Lima – 2021 y dentro de los objetivos específicos son: Determinar la relación que existen entre la gestión administrativa y el liderazgo autoritario en una galería de modas de Lima – 2021. Determinar la relación que existen entre la gestión administrativa y el liderazgo democrático en una galería de modas de Lima – 2021. Determinar la relación que existen entre la gestión administrativa y el liderazgo liberal en una galería de modas de Lima – 2021.

Las hipótesis son la guía de una investigación, pues sirven para definir y verificar explicaciones preliminares del fenómeno en estudio, también se derivan de la teoría existente y deben ser formuladas en forma de oración. (Hernández et al., 2014, p. 10).

Es decir, una hipótesis es una respuesta previa a un problema que se formula y sustenta el conocimiento sistematizado; también tiende a comprobar si es aceptado o no.

Como hipótesis general tenemos: La gestión administrativa se relaciona con los estilos de liderazgo en una galería de modas de Lima – 2021, a su vez dentro de las hipótesis específicas tenemos: Existe relación entre la gestión administrativa y el liderazgo autoritario en una galería de modas de Lima – 2021. Existe relación entre la gestión administrativa y el liderazgo democrático en una galería de modas de Lima – 2021. Existe relación entre la gestión administrativa y el liderazgo liberal en una galería de modas de Lima – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio, tenemos resúmenes de los trabajos previos tanto autores nacionales y autores internacionales.

En el ámbito internacional, Córdova, S. (2018). En su estudio el objetivo fue establecer la influencia del estilo de gestión en las estrategias de medición del éxito de la industria textil, para lo cual se utilizó un enfoque mixto, con un abordaje global y correlativo de corte transversal. Se aceptó la hipótesis, es decir el conjunto de variables de estilo de liderazgo no afecta las estrategias de medición del desempeño, teniendo una propuesta como de describir los procedimientos para diseñar y construir indicadores que permitan medir los logros.

Cevallos (2016), el objetivo fue evaluar la gestión administrativa operativa y su impacto en los productos y servicios ofrecidos por una cooperativa financiera, su enfoque fue de diseño analítico de nivel descriptivo, cualitativo y no experimental. La investigación tuvo una población de 71 empleados. La técnica utilizada fue la entrevista y la herramienta la hoja de respuestas. La investigación llegó a la conclusión de que 61 empleados desconocen la estructura organizativa y el manual funcional; así mismo se encontró que la calidad de la ayuda es 83% satisfecha, la resolución de quejas es 76%, las transacciones de caja son eficientes, el área de crédito y cobranza tiene el 88% de cumplimiento lo cual es buena, sin embargo, recuperación de la cartera de clientes es demasiado deficiente.

Espinoza (2016), Se propone evaluar el impacto de la gestión administrativa para atraer clientes a una empresa financiera (Ecuador), es un estudio descriptivo, correlacional, un enfoque cuantitativo y un diseño de prueba. Experimento, se muestrearon 380 empleados y la muestra no fue probabilística. La herramienta utilizada es un cuestionario cerrado; nivel de cumplimiento de los usuarios financieros actuales, de los cuales 36 indicaron que los servicios prestados no estaban definidos por necesidad, mientras que 27% aseveró que no había suficiente personal de apoyo. La correlación entre el proceso administrativo para la adquisición de clientes 15 y el nivel de cumplimiento de los

usuarios actuales es directa, ya que sin una adecuada gestión administrativa, las ventas disminuyen debido a la baja conciencia de los usuarios de la empresa.

Galvis (2016) quien investigó en dos IEs en Bogotá hasta qué punto el liderazgo está vinculado a la gestión ejecutiva. El estudio del corte cuantitativo y no experimental, se tomó una muestra de cinco profesores, utilizando un cuestionario debidamente validado. La conclusión fue que el estilo democrático y autoritario tiene una influencia positiva en el gobierno corporativo, mientras que el liderazgo liberal tiene una influencia negativa.

López (2018), el estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre el estilo de liderazgo y la obligación de que sus subordinados trabajen en una de las secretarías de la Presidencia, el estudio es un diseño no experimental, correlativo, el cuestionario y la aplicación SPSS para el análisis de datos sirvieron como instrumentos y entre sus conclusiones tenemos. Demostrando que los 93 empleados trabajaron en el propósito de llegar a la institución y así contribuir a un ambiente agradable en el trabajo y que fuese lo óptimo, un aspecto negativo que los jefes extrañan, pero que no se puede ignorar, los empleados no lo dan todo ya que muchas veces realizan actividades fuera del ambiente de oficina.

Asimismo, dentro los antecedentes nacionales tenemos: Cabrejos, X; Revoredo, C. (2021). El objetivo fue analizar la influencia del liderazgo del emprendedor en la fase de crecimiento de la exitosa pequeña empresa del sector servicios en la metrópoli de Lima. La investigación cualitativa descriptiva y explicativa se lleva a cabo utilizando un diseño de teoría fundamentada. Esto se hace para verificar el tipo de liderazgo que el emprendedor debe ejercer en la fase de crecimiento de su exitosa pequeña empresa. Finalmente, del estudio se obtuvo las conclusiones y recomendaciones que fueron fundamental para que el emprendedor tome mejores decisiones y tenga un negocio sustentable.

Bamonde, C. y Sardi, E. (2021). El objetivo fue, conocer la conexión entre dos estilos de liderazgo, democrático y autocrático y la relación con gestión administrativa, en una pyme en metropolitana de lima, para lo cual se utilizaron entrevistas en profundidad, los cuales fueron dirigida a 15 expertos de diversas áreas económicas que fueron seleccionados de un muestreo por convivencia que nos puede brindar una perspectiva cualitativa, así mismo encuestas a dirigidos a un empleado por pymes teniendo 381 PYMES como muestra seleccionados de manera no probabilística por ello permite una perspectiva

cuantitativa. El diseño de esta investigación tiene una propuesta innovadora relevante para el sector pyme, que permitiría que los gerentes y emprendedores conocer los lineamientos y conocimientos sobre la relevancia de definir el estilo de liderazgo adecuado en la gestión administrativa.

Alarcón (2017), tuvo en su investigación el propósito general de determinar la influencia entre los tipos de liderazgo de gerentes y la gestión administrativa en las instituciones, la investigación no es experimental y el diseño es descriptivamente explicativo, con una población de 2 gerentes en esta población todos se convirtieron en ejecutivos. y se consideraron 27 docentes, de esta población se consideraron 202 docentes mediante muestras probabilísticas estratificadas. Al final de la investigación, se llega a la conclusión de que el resultado del coeficiente de correlación lineal simple ( $r$ ) según Pearson entre las variables: X tipos de liderazgo y la variable Y liderazgo administrativo tiene un valor de relación  $r = 0,81$ , es decir, entre Existe una relación positiva alta entre las dos variables, que tiende a ser cercana a una correlación positiva muy alta, es decir, esta es la mejor forma de liderazgo (participativo-democrático) que corresponde a excelentes habilidades administrativas.

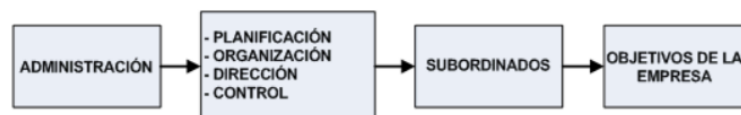
Silva (2017), la investigación intentó determinar la relación entre liderazgo y gestión administrativa en MIBANCO Sucursal Sullana, 2016, la misma que correspondió a un estudio transversal no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado. Entre los resultados, encontramos que el 3.59% del gerente pide opinión sobre su comportamiento, en el 71.79% del gerente se comunica frecuentemente con todo el equipo, y en el 1.03% del gerente habla y lo hace con cautela y humildad propia. tensiones controladas. Asimismo, en el 87,18% la visión de la organización es adecuada, en el 89,7% la misión de la organización es adecuada, en el 87,18% las metas organizacionales están bien planificadas y alcanzables, en el 79,9% los lineamientos de la organización permiten una adecuada regulación dentro la organización, 82,05%, la organización desarrolla programas y estos posibilitan la planificación de las actividades que realizan los empleados, 82,05%, los procedimientos de la organización están adecuadamente definidos en todas las áreas y en 8,62% creó los presupuestos de organización regular que la hacen más fácil de administrar los gastos y las inversiones.

Villalobos (2017). El objetivo fue conocer la relación entre liderazgo transformador y gestión administrativa, según el personal administrativo del Hospital Sergio Bernales Lima. La investigación es básica, descriptiva; El diseño no experimental de un patrón de correlación cruzada con la información recopilada durante un período de tiempo se desarrolló aplicando la herramienta: Cuestionario de Liderazgo Transformacional en la Escala Likert. El estudio concluye que existe evidencia significativa de que: El liderazgo transformacional tiene una relación significativa con la gestión administrativa, según el personal administrativo del hospital.

La base teórica en una investigación es de vital importancia, es quien nos ayudara a enriquecer la investigación, tal como lo menciona el autor Gómez (2006), quien señala que una de las funciones principales es encontrar soporte teórico en la bibliografía, ya que permitirá la definición de variables, indicadores, categorías y herramientas, con el fin de recolectar información encaminada a lograr, entre otros; esto nos permite completar la investigación (p. 26).

Para el estudio tenemos la variable gestión administrativa respaldado por el autor Chiavenato, quien menciona lo siguiente:

Chiavenato, (2016) agrupa el proceso administrativo en su libro Introducción a la Administración y lo llama un proceso sistemático y cíclico que es interdependiente. (p. 264)



*Figura 1. Proceso Administrativo*

Fuente: Proceso Administrativo (Chiavenato, 2016)





*Figura 2. Proceso Cíclico*

Fuente: Proceso Cíclico (Chiavenato,2016)

Enciclopedia Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalaron que "La gestión es acción y el efecto es la victoria, y la diligencia es lo que lleva a la consecución del empeño o de cualquier deseo".

En otro concepto, la gestión es "un conjunto de actividades de gestión y administración en una empresa".

Huergo, (2018) definió en su trabajo citado por Claudia Villamayor y Ernesto Lamas la "gestión" como "una acción integral que se relaciona con un proceso de trabajo y organizacional, en este proceso diversas visiones para lograr el establecimiento del sistema objetivo y esperamos, ser cubierto de manera democrática y participativa "(p.54).

Drucker, (2018), nos dice que comenzar una nueva empresa es una política y organización global, planificando, controlando y dirigiendo los recursos, a fin de lograr sus metas de manera efectiva y eficiente, a través de los recursos humanos básicos La existencia de una organización es una organización que logra la meta con un número de personas comprometidas, a través de procesos eficientes y efectivos, esta definición se traduce en términos de importancia para la gestión, como eficiencia, eficacia y procesos derivados

Desde un punto de vista administrativo el término describe varias actividades que juntos logren la meta previamente definida.

Respecto a los términos eficiencia y eficacia, se hace referencia a los procesos que llevamos a cabo y cómo se llevan a cabo; La eficiencia se caracteriza en particular por el hecho de que inicialmente se denomina eficiente al mismo o el mismo número de productos terminados con menos materias primas. Los términos eficiencia y eficacia son términos muy específicos, pero deben interactuar entre sí para cumplir plenamente con la gestión administrativa;

Los recursos utilizados en los procesos son de naturaleza variada, como mano de obra, materiales, equipos, espacio, etc., la mayoría de los cuales son limitados, por lo que su gestión eficaz es muy importante, importante para reducir los costos de recursos.

No solo se concentra la administración en la gestión de sus recursos, sino que también es responsable de lograr la eficiencia, realizando las actividades, administrativamente esto significa alcanzar las metas alcanzadas.

En conclusión, el objetivo de una administración se basa en la consecución de objetivos, es decir, ser eficiente y cumplirlos en la medida de lo posible, reduciendo costes.

Fayol (1916) define "administración" como el desarrollo de la planificación, el liderazgo, la coordinación y el control del uso de los recursos físicos y humanos con el fin de lograr las organizaciones respetadas. Describe la administración en su conjunto a la que pertenece la organización. (p.256)

Taylor, (1911), define los "principios de la ciencia administrativa" en su investigación como: El núcleo de la administración consiste en entregar resultados al líder que dirige la organización con sus subordinados. (p.152)

Robbins y Coulter, (2005) definen la administración como la coordinación de las actividades laborales que realizan que efectivamente se llevan a cabo con las personas involucradas y a través de ellas los desafíos (p.452)

En este contexto mencionó que la gestión consiste en el proceso administrativo, para que se lleve a cabo de manera eficiente, integrado por la planificación, organización, control del liderazgo, que debe integrarse en sinergia para las metas de cada organización.

En cuanto al proceso de gestión, sus elementos fueron originalmente definidos por Fayol, actualmente estos elementos están siendo adoptados pero actualizados y ahora se conocen como planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2007).

Hurtado, (2008) la denomina una disciplina que se fundamenta en procesos administrativos desde estudios científicos, desde teorías, desde conceptos de científicos en la gestión administrativa para desarrollarlos en las organizaciones.

Anzola, (2002), define que la gestión administrativa consiste en el arte de gestionar la planificación, organización, la dirección y el control, a través de todas las actividades que realizan las personas involucradas, con el fin de adaptarse a las metas y objetivos que resultan en una sinergia sabia. están unidos en una sola empresa. La gestión administrativa como proceso administrativo que se encarga de evaluar los recursos en sus diversas áreas con el fin de cumplir con los requisitos marcados en la organización. (p.112)

Louffat, (2012), describe la gestión administrativa como el proceso administrativo de evaluación de recursos en sus diversas áreas con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en la organización. (p. 116).

Robbins y Coulter, (2005). Con la gestión administrativa se relacionan en el proceso de coordinar e integrar los esfuerzos de manera eficiente y efectivo, integrando actividades nuevas a través de los recursos humanos (p. 359).

Según Stoner y Wankel (1989), “La gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de una organización y utilizar los recursos disponibles de la organización para lograr los objetivos de la organización. Lograr los objetivos previstos”. (p.4)

Podemos decir que la gestión de la administración es una medida encaminada a lograr los objetivos de cualquier entidad pública o privada de cualquier categoría a través de la gestión del proceso administrativo, desarrollado en planificar, organizar y controlar el uso de los recursos en cualquier organización que logre metas y objetivos de manera efectiva y eficiente.

Después de Terry, (1996). El éxito empresarial es una función de una buena gestión. Los recursos humanos y materiales son necesarios en sí mismos, razón por la cual para lograr sus objetivos, cualquier organización depende de la administración.

El éxito de una empresa está ligado a objetivos económicos y políticos, por lo que estos están claramente orientados al éxito del directivo.

Mayday (2016) La gestión administrativa la realizan principalmente las personas que integran la organización y el entorno con el que interactúan. Por eso presenta los siguientes recursos:



*Figura 3. Recursos de la gestión administrativa*

Fuente: Mayday (2016)

Los recursos materiales para todos los bienes que la empresa necesita para poder realizar todas sus actividades, por ejemplo, podemos tener las máquinas para la producción, herramientas, instalaciones, equipos. También es importante señalar los recursos legales relacionados con las leyes que cumplen las organizaciones para el buen funcionamiento de sus actividades.

Por instalaciones, nos referimos a entornos de trabajo como edificios, pero también oficinas en las que los empleados desarrollan su trabajo.

Materia prima, se refiere a los insumos utilizados en el momento de fabricar los bienes y servicios que proporcionará la organización.

Los recursos técnicos o tecnológicos, son todos los instrumentos y herramientas que se utilizan en las empresas para facilitar la coordinación de recursos, como los sistemas de producción o ventas que se orientan hacia el software de gestión.

Lo más importante en las organizaciones, son los recursos humanos, son todas las personas que tienen a su cargo la administración y cumplimiento del funcionamiento de todos los recursos y procesos existentes en la empresa.

Los recursos financieros son todos los recursos económicos disponibles para la empresa, efectivo, depósitos de accionistas, acciones y utilidades.

La gestión administrativa según el autor Chiavenato tenemos las siguientes dimensiones:

#### Dimensión Planeación

En el presente estudio, las dimensiones se construyen como Chiavenato (2016), los factores del proceso.

Lo que interpreta el libro Chiavenato es que el objetivo es la primera actividad para realizar; porque se pretende lograr con precisión; además, los objetivos permiten tener un panorama más amplio y determinar el tiempo utilizando correctamente los recursos disponibles (Chiavenato, 2007).

A partir de los objetivos organizacionales, las empresas determinan lineamientos, políticas, objetivos y procedimientos a seguir.

Un plan es el producto de una planificación en la que se involucran procesos, implementaciones y coordinación para lograr los objetivos determinados.

Robbins y Coulter, (2005), nos dicen:

La planificación es la definición de objetivos, metas, estrategias, políticas, procedimientos; e.d, plantea lo que se logrará en la organización, estableciendo cómo se logrará y en el menor tiempo posible. (p. 476).

Luna, (2014, p. 145), concluye que la planificación es la pauta para cumplir de manera óptima las funciones definidas de la organización, de manera óptima. Es el soporte para lograr un desempeño adecuado.

Es importante ya que impide que las organizaciones tengan éxito frente a problemas identificables, por eso es conocido como la base del

proceso de gestión porque es el primer paso para avanzar con las otras fases como la organización, dirección y control.

Luna, (2014, p. 148), en su investigación, divide la planificación en tres tipos:

Planificación estratégica: fase en la que se establecen los objetivos y estrategias, estableciendo la misión y la visión de por medio. ya largo plazo.

Planificación táctica: es realizada por ejecutivos, mandos intermedios, ejecutivos sobre la base de la planificación estratégica.

Planificación operativa: basada principalmente en la asignación previa de tareas específicas a realizar por las personas de cada una de sus unidades operativas, las cuales pueden ser realizadas por gerentes de nivel inferior, desarrollándose en el corto plazo.

La planificación es un proceso que comienza con la exploración de las posibilidades que ofrece el mercado en el que opera la empresa y, en base a las estrategias propuestas, se toman decisiones para asegurar la disponibilidad de personal, materiales, tecnología y logística para el correcto uso de estas posibilidades. dice Muñoz (2009, p. 229-230).

### Dimensión Organización

Chiavenato, (2007), indica que la función organizacional se divide en cuatro partes que se refieren a cada uno de los temas involucrados: Las tareas dan lugar a la especialización de las actividades y funciones que se derivan de los objetivos del proyecto dentro de una organización.

Las personas ocupan un puesto en la organización, que es parte del trabajo en general; Se deben tener en cuenta las habilidades, intereses, conocimientos y experiencia de cada colaborador.

Toda interacción está destinada a las relaciones y actualmente se entiende como la interacción entre el hombre y su obra.

Según Münch (2010, p. 61), La gestión administrativa tiene como objetivo lograr un objetivo común que le permita a la empresa seguir operando en su campo. Para ello, es importante organizar todos los recursos de la empresa. Esta organización simplifica el trabajo, ya que la coordinación de diferentes áreas mejora los recursos y una mejor asignación de funciones entre los trabajadores. En esta etapa, es necesario definir las funciones que desempeñará cada persona para lograr las metas marcadas, así como la estructura y procedimientos para el desarrollo del trabajo.

Distribución del trabajo: Para organizar las actividades a realizar se deben seguir las siguientes etapas:

- Descripción del proceso: descripción general y específica de los procesos a realizar en la organización. se describirá.
- Definir: Una vez que se han descrito los procesos, se deben establecer representaciones de su desempeño.
- Clasificación: Las funciones deben agruparse de acuerdo con su propósito común.

Much, (nd), en su investigación deduce que la organización es la fase en la que se establecen estructuras, funciones y responsabilidades, se establecen métodos, se utilizan técnicas para facilitar el trabajo y es posible una adecuada conexión entre recursos y actividades. .

Sánchez, (s.f), Sostiene que organizar significa asignar jerarquías, funciones que establecen relaciones entre las unidades que se crean en una organización.



Luna, (2014, p. 156) detalla que es importante, porque determina los niveles jerárquicos que indican las funciones de cada integrante para llevar a cabo lo planificado y tiene como principios:

- Especialización. Se basa en las habilidades y habilidades de cada individuo.
- Unidad de mando. Para cada actividad siempre habrá un solo jefe que tendrá que publicar los resultados.
- Jerarquía, es importante definir este paso ya que ayuda a crear las instrucciones para llevar a cabo los planes, desde el nivel ejecutivo hasta el operativo.

Clasifica la organización en dos tipos:

- Organización formal: es la organización que se presenta de forma estructurada en forma escrita como en organigramas, también llamados manuales organizacionales.
- Organización informal: son alianzas creadas a través de relaciones colectivas que no están contenidas en los manuales de la organización formal.

### Dimensión Dirección

Liderar es saber cómo dirigir a un equipo hacia un único objetivo organizacional y todos trabajando a la misma velocidad.

Según Bernal y Sierra (2013), es un proceso que incluye motivación, orientación, comunicación, resolución de conflictos, adaptación al cambio, etc. Trabajar en un equipo orientado a objetivos para guiar a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos, respetando la filosofía de la organización.

Según Robbins y Coulter (2014), motivan e influyen en los colaboradores para que hagan su trabajo, eligen los medios de comunicación adecuados y, en su defecto, el comportamiento de los colaboradores, considero que incluye tratamiento (p. 49).

Chiavenato (2014), afirma que la supervisión se define como una cultura de excelencia para los empleados que se alinea con las metas y objetivos de la organización. Además, implica utilizar la motivación para influir en los empleados para que logren los objetivos de la organización.

Liderazgo: Chiavenato (2014) sostiene que es importante en las distintas organizaciones humanas influir en los individuos en un momento dado, a través de los medios de comunicación, para lograr el objetivo perseguido.

Coordenadas; Chiavenato (2014) sostiene que incluso en el proceso de intercambio de información entre dos o más personas, existen muchas formas diferentes de comunicación, ya sea oral, escrita, gestual, etc.

Es responsabilidad del remitente y del receptor establecer la comunicación.

Trabajo en equipo: (Gómez, 2018) es la delegación de actividades a un grupo de personas con el fin de lograr determinadas metas, resultados u objetivos a través del trabajo conjunto, para lograrlo se requiere una comunicación fluida, apoyo mutuo y confianza entre cada participante.

## Dimensión Control

Se refiere a monitorear el trabajo de los demás y los resultados que se logran, para tener la absoluta certeza de que se están logrando las metas marcadas por los gerentes (Chiavenato, 2007).

El propósito del proceso de control es medir el desempeño real; para cumplir con las pautas enviadas por el supervisor y así poder solucionar cualquier problema que pueda surgir.

Luna, (2014, p. 237), dice que este proceso de gestión es el más importante, puesto que sin él no se puede verificar si la empresa está en el camino correcto o cómo realmente reconoce errores o debilidades.

a) Importancia del control: El control es fundamental porque reconoce brechas en las otras fases de gestión como la planificación, la organización y el liderazgo, corrige los cuellos de botella identificados, los analiza y sugiere soluciones adecuadas

b) Tipos de control: Los gerentes pueden utilizar el control antes, durante o después de que ocurra un problema.

Control preventivo: realizado antes de la actividad para prevenir el futuro.

Control simultáneo: como sugiere el nombre, ocurre simultáneamente con el desarrollo de una empresa porque el control directo es beneficioso porque los problemas se resuelven antes de que puedan resultar económicamente perjudiciales.

Trabajos de control correctivo o seguimiento: se realizan una vez finalizada la actividad, es decir, cuando el daño ya está hecho.

Capacitación: Guanajato, (nd, p. 15) describe la capacitación como un proceso mediante el cual se adquieren nuevos conocimientos y habilidades para lograr un mejor desempeño en el lugar de trabajo y alcanzar metas como la productividad.

Tipos de formación:

Entrenamiento profesional. Es guiado por un docente, un humano experto, con el objetivo de adquirir conocimientos teóricos de los programas.

Capacitación en el trabajo. Es la formación y actualización constante por parte de un docente que las empresas brindan a sus empleados con respecto a su trabajo.

Según Jones y George (2003, p. 377), el proceso en el que la dirección mantiene un control constante entre los recursos desplegados y las metas específicas alcanzadas, así como los tiempos estimados en los

procesos de su organización, posibilita el nivel de desempeño al mismo tiempo.

El control constante permite redistribuir los recursos de tal manera que cada una de las áreas involucradas en el proceso haga un mejor uso de ellos para lograr el mayor valor posible.

Es importante enfatizar, sin embargo, que el control no solo tiene un rol correctivo, sino también pautas a largo plazo para la organización que le permitan aprovechar nuevas oportunidades o planificar nuevas estrategias para contrarrestar amenazas potenciales.

Como segunda variable tenemos estilos de liderazgo tomando como autor base Knootz y Weinhrich (2007) sostienen: "el liderazgo se define como influencia". Esto significa que los líderes naturalmente se esfuerzan por alcanzar sus metas dentro del grupo. (Cardona y Buelvas, 2010, citado en p. 144).

El concepto de liderazgo ha cambiado y se ha adaptado a las necesidades de la organización, según el autor, Gómez Rada (2002) afirma que por la influencia de sus acciones, el líder fue inicialmente llamado el mensajero de los dioses.

Knootz y Weinhrich (2007) sostienen: "el liderazgo se define como influencia". Esto significa que los líderes naturalmente se esfuerzan por alcanzar sus metas dentro del grupo. (Cardona y Buelvas, 2010, citado en p. 144).

Harry Truman, citado por Koontz, H. y Heinz, W. (2007). La definición de liderazgo es aquella que tiene la capacidad de hacer que los hombres hagan un trabajo que no quieren, pero que aún les encanta hacer. Existen varias teorías sobre los estilos de liderazgo. En la primera investigación del tema, fueron clasificados según las autoridades. Se dice que se divide en tres estilos básicos. Líderes autocráticos, líderes democráticos o

participativos y líderes liberales o liberales que rara vez (o nunca) ejercen el poder.

Habilidades de liderazgo: Chiavenato (2009) señala que en los diversos estudios que han realizado han identificado ciertas habilidades que se asocian con el liderazgo efectivo.

- Motivación o impulso interior para perseguir metas.
- La motivación es el uso del poder social para influir en las personas.
- Integridad, incluida la confianza y la voluntad de convertir las palabras en hechos.
- Confianza para impresionar a las personas y poder contar con ellas.
- La inteligencia es generalmente la capacidad de procesar información, analizar opciones y detectar oportunidades.

Rasgos del liderazgo: Para Chiavenato (2009), el liderazgo tiene las características necesarias para el éxito en la economía global.

- Flexibilidad cultural. En los asuntos internacionales, esta capacidad está relacionada con la atención y sensibilidad hacia otras culturas.
- Habilidades comunicativas. Los líderes eficaces son expertos en la comunicación, ya sea escrita, verbal o no verbal.
- Habilidades personales. Dado que las personas son parte de un liderazgo efectivo, los gerentes deben ser capaces de crear entornos de aprendizaje, diseñar y administrar programas de capacitación, transmitir información y experiencias, brindar resultados de acceso de autoridad, brindar asesoramiento para el desarrollo profesional y el cambio organizacional, y promover y adaptar materiales de aprendizaje.
- Creatividad. La capacidad de resolver problemas, innovar y crear es una ventaja competitiva en el mundo actual. Los gerentes no solo deben ser creativos, sino también crear una atmósfera que fomente la creatividad de los demás.
  - Aprendizaje autodirigido. Esta capacidad se refiere a la necesidad de adquirir continuamente nuevos conocimientos y habilidades. En tiempos de intensa transformación y competitividad global, los

gerentes deben poder cambiar continuamente y aprender de forma independiente.

Los estilos de liderazgo han sufrido cambios a lo largo del tiempo, se han adaptado a la situación y organización actual, según Koontz y Weihrich (2007). Se utilizarán tres estilos básicos. El líder autocrático exige y espera una sumisión dogmática y positiva, y dirige el uso de su poder para promulgar y documentar recompensas y castigos.

Un líder democrático o participativo consulta con los subordinados sobre algunas acciones y decisiones propuestas y los anima a participar.

Este estilo va desde alguien que no toma ninguna acción sin el consentimiento de sus subordinados hasta alguien que toma decisiones pero que primero debe consultar a sus subordinados. Los líderes liberales o "liberales" usan su poder con moderación, si lo hay, y dan a sus seguidores una gran autonomía en sus acciones. (p. 315).

Ahora, dada la complejidad de las organizaciones, se han dividido en otros estilos de liderazgo, Jiménez A. y Villanueva M. (2018) en la revista Grupo Iberoamericano de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA) citan "Hay muchos líderes diferentes Estilos que influyen en el desempeño de los líderes en las organizaciones. Cada uno de ellos brinda a las organizaciones ciertas limitaciones o capacidades que dependerán de las características específicas de cada uno de ellos" (p. 185).

Al respecto, según Koontz y Weihrich (2007), los estilos de liderazgo se clasifican en los siguientes aspectos:

#### Dimensión Líder Autocrático

Según Koontz y Weihrich (2007) "El líder autocrático exige y espera conformidad, es dogmático y positivo y lleva al uso de su poder para recompensar, castigar y salvar" (p. 315)

Hay variaciones en estos estilos, con algunos líderes autocráticos que se asemejan a "autócratas benevolentes". Escucha las sugerencias y opiniones de sus seguidores, pero está claramente a la vanguardia del proceso de toma de decisiones, estén o no de acuerdo la mayoría de sus seguidores.

#### Dimensión Líder Democrático

Según Koontz y Weihrich (2007), un líder democrático o participativo consulta a sus subordinados sobre algunas medidas y decisiones propuestas y los anima a participar. Este estilo va de quien no actúa sin el consentimiento de sus subordinados a quien toma decisiones, pero consulta primero a sus subordinados" (p. 315).

El cambio de líder participativo es alguien que está dispuesto a apoyar a sus seguidores. El líder de este país cree que no solo debe buscar la opinión de sus subordinados, sopesar sus opiniones, sino también hacer todo lo posible para ayudarlos en el desempeño de sus funciones.

#### Dimensión Líder Liberal

Según Koontz y Weihrich (2007), los líderes liberales o "libres" usan poco o ningún poder y dan a sus subordinados una gran autonomía en sus acciones. Estos líderes se dirigen a sus subordinados para determinar sus objetivos y métodos para lograrlos, y ven su papel como colaboradores, informantes y contactos con el mundo exterior en las actividades de sus subordinados. (p. 315).

Llamado liderazgo liberal, es un tipo de trabajo en equipo que crea alianzas con personas de diferentes orientaciones, culturas, pensamientos, etc. En este tipo de liderazgo, el líder permite que los miembros del equipo trabajen libremente sin tener que rendir cuentas

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio de investigación es básico, también llamada fundamental o pura y tiene un diseño cuantitativo, correlacional, transversal o transaccional no experimental. Hernández (2014), con ello se puede buscar llevar a cabo desconocidos conocimientos en este campo que es la investigación, ya que tiene objetivos como las recolecciones es recolectar pesquisas veraces y confiable para enriquecer el conocimiento científico" (p. 23).

Para Hernández (2014), nivel de correlación viene a ser un tipo de análisis general que busca la relación entre ambas variables, para el presente trabajo se opto por un enfoque cuantitativo ya que las variables se se miden a fin de comparar la exactitud de las hiptesis planteadas.

El método de investigación es la inferencia hipotética, ya que se puede utilizar para probar la veracidad de hipótesis cuya naturaleza no se puede enunciar directamente como una declaración general. (Soto, 2014).

Según Hernández et al (2014), el diseño de la investigación es el plan que se desarrolla para obtener la información relevante a lograr en el estudio. Esto también incluye diseños experimentales y no experimentales (p. 120).

Para la presente investigación el diseño es no experimental ya que no se realiza manipulaciones a las variables ya que fueron observadas y analizadas en el contexto en el que fueron encontradas (Hernández et al, 2014, p. 19).

Es transversal o transversal, ya que la información se recopiló en un solo tiempo y en un solo espacio (Hernández et al. 2014, p. 151).

El estudio tiene un nivel descriptivo-correlacional ya que busca determinar la relación entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de moda.



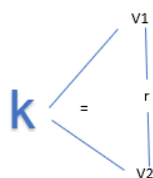


Figura 4. Símbolo del diseño correlacional

K = empleados encuestados

V1= Variable 1

V2= Variable 2

r= coeficiente

### 3.2. Variables y operacionalización de las variables

#### 3.2.1 Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

Chiavenato, (2012) agrupa el proceso administrativo en su libro Introducción a la administración y lo llama proceso sistemático y cíclico, interdependiente, planificando, organizando, dirigiendo y controlando (p. 264)

Tabla 1:

Operacionalización de la Variable (1) Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planeación	Objetivos, Estrategia	Del 1 al 10	1 Totalmente desacuerdo	
	Decisiones.		2 En desacuerdo	
Organización	Estructura, Organizacional,	Del 11 al 16	3 Ni de acuerdo ni	Baja (33 -59) Media (59 - 86) Alta (86-112)
	Departmentalización		4 De acuerdo	
Dirección	Motivación, Liderazgo,	Del 17 al 29	5 Totalmente de acuerdo	
	Comunicación			
Control	Enfoques, Periodo	Del 30 al 46		

Fuente: Propia

### 3.2.2 Operacionalización de la variable 2: Estilos de liderazgo

El líder autocrático exige y espera cumplimiento. El líder democrático o participativo consulta con sus subordinados sobre determinadas acciones y decisiones propuestas y los anima a participar. El líder liberal o de "rienda suelta" hace muy poco o ningún uso de su poder y otorga a sus subordinados una gran autonomía en sus operaciones. Koontz y Wehrich (2007, p. 315).

Tabla 2

*Operacionalización de la Variable (2) Estilos de liderazgo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Liderazgo autoritario	Ordenar, sancionador	1,4,7,10,	1 Totalmente desacuerdo	Baja (46 - 83)
	respeto de opiniones, tareas repetitivas	13,16,19, 22,25,28,31		
	Comunicación, participación	(2,5,8,11, 14,17,20,23,26,29,32,)		
Liderazgo democrático	Debate, Cooperación	0,23,26, 29,32,)	3 Ni de acuerdo ni desacuerdo	Media (83 - 120)
Liderazgo Liberal	Objetivos alcanzados,	(3,6,9,12, 15,18,21,24,27,30,33)	4 De acuerdo	Alta (120-156)
	Seguimientos de pautas		5 Totalmente de acuerdo	

Fuente: Propia

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Hernández et al. (2010), quien define a la población como un conglomerado de personas que cumplen cierta particularidad a fin de ser examinadas o analizadas.

Para el estudio, estará conformada la población, por todos los empleados que laboran en la galería tanto empleados administrativos, supervisor, seguridad, el personal de venta y operarios de cada empresa que pertenece a la galería en la Catedral de la Moda en el centro de Lima, con un total de 130 colaboradores.

Tabla 3

*Población en la galería de modas de Lima*

Cargo	Cantidad
Administradora	1
Personal administrativo, Coordinadores, tesorería	5
Personal de venta y operarios	125
Seguridad	4
Total	135

Muestra:

Según Hernández (2014), una muestra es esencialmente un “subgrupo de una población. Decimos que es un subconjunto de los elementos de este conjunto definido de sus características al que llamamos población (p. 175).

Por otro lado, la muestra es referida como una porción de la población, dadas las características del estudio, similar al tipo de muestreo utilizado en este estudio sería probabilístico ya que se extraen al azar.

Para el estudio, se toma el 100% de la población, porque paulatinamente se van abriendo showrooms de moda y cuentan con menos personal que en los años previos a la emergencia sanitaria.

Por otro lado, se utilizaron criterios de exclusión porque en el momento de la aplicación del cuestionario algunas personas comían bocadillos, otras el momento de ingreso no era el mismo para todos, y finalmente los individuos otros miembros ya se ha sumado a su cita o comprado su dispositivo.

Entonces, en la galería de moda tenemos 100 colaboradores, a quienes se les aplicó el cuestionario, es probable que sea algún tipo de aleatoriedad simplemente porque fue elaborado de acuerdo a cada lote ya que es con el propósito de conocer la percepción que los empleados tener salas de exposición.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de dato, validez, confiabilidad**

#### La encuesta e instrumento

Por Moreno (2012), es utilizado el termino encuesta cuando se refiere a la técnica de recolección que consiste en una cantidad de preguntas estructuradas para poder recoger información y estudiarla de un aspecto cuantitativa (p.23)

Carrasco (2007) mencionó que para analizar una población grande es factible el uso de un instrumento que es el cuestionario.

Para esta investigación, se procedió emplear una técnica llamada la encuesta y el instrumento fue el cuestionario lo cual permitió la recopilación de datos en la galería de modas.

#### Validez

De acuerdo con el autor Bernal (2010), menciona que la validez permite verificar si los instrumentos sirven calcular lo que se pretende medir (p.302)

La vigencia de este proyecto se indica en el Anexo 09, donde se presenta el desarrollo de la matriz de validación, analizada por expertos con títulos de doctorado, quienes expresaron la opinión de que este instrumento puede ser utilizado en este estudio.

Tabla 4

*Expertos Validadores*

<b>Validador Académico</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
Mildred J. Ledesma Cuadros	Doctora	Aplicable
Eduardo López Quispe	Doctor	Aplicable
Fernando Hurtado Ganoza	Doctor	Aplicable

Confiabilidad del Instrumente

Para el análisis de confiabilidad, se realizó una muestra de prueba a 20 propietarios de showroom, quienes determinaron que los dispositivos tienen una confiabilidad de 0.908 y 0.941, mediante el cálculo del Alpha de Cronbach en SPSS v 25 (Anexo 4 y Anexo 5), es decir, son herramientas confiables y pueden ser aplicadas en un proyecto de investigación titulado: "Estilos de liderazgo y gestión administrativa en la galería de modas, Lima - 2021"

**3.5. Procedimiento**

La aplicación del instrumento a la muestra seleccionada será realizada por 100 trabajadores de las Galerías del Cercado de Lima, una vez aprobado este proyecto de investigación, previa entrega de la carta de la Universidad César Vallejo a la dirección de la galería del estudio y una vez recolectados los datos, se asegurará la confiabilidad del instrumento fabricado por Alpha de Cronbach, ya que tiene una escala de medición politómica, al fin y al cabo, se procesa todo el proceso estadístico.

**3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se analizaron utilizando estadística descriptiva e inferencial, ya que los datos se cuantificaron y clasificaron mediante el software SPSS; Para ello, utilizamos estadísticas como: Alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento y para la prueba de hipótesis, Rho de

Spearman para las variables no paramétricas. Al respecto, confirman Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 278).

Una vez que los datos han sido cifrados, convertidos a una matriz, guardados en un archivo y "sin errores", el investigador comienza el análisis.

El análisis de datos cuantitativos se realizó por computadora. Por otro lado, los sistemas informáticos para almacenar y analizar datos se encuentran en la mayoría de las instituciones de educación secundaria y superior, centros de investigación, empresas y organizaciones.

Por tanto, se centra en interpretar los resultados de los métodos analíticos cuantitativos y no en los métodos computacionales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio respeta la confidencialidad de los datos personales, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Universidad de César Vallejo, el trabajo se realiza con una estructura adecuada aprobada por la Universidad y es válida al código de ética.

### III. RESULTADOS

Los resultados arribados en la investigación son para relacionar la gestión administrativa con los estilos de liderazgo, un registro de datos que reportan, los trabajadores en proporción de 100 encuestados de la muestra determinada.

Tabla 5

*Prueba de normalidad de gestión administrativo y estilos de liderazgo*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativo	0,222	100	0,000
Planeación	0,155	100	0,000
Organización	0,214	100	0,000
Dirección	0,229	100	0,000
Control	0,200	100	0,000
Estilos de liderazgo	0,240	100	0,000
Autoritario	0,218	100	0,000
Democrático	0,141	100	0,000
Liberal	0,239	100	0,000

Fuente: SPSS v25

En la tabla 5, se observa que la muestra es mayor a 50 por lo que se trabajará con la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, puesto que la significancia es menor a 0.05, indicando que es una muestra no paramétrica, trabajando con el estimador estadístico correlacional de Spearman.

Tabla 6

*Correlación de las variables gestión administrativo y estilos de liderazgo*

Estilos de liderazgo		
Gestión Administrativo	Coefficiente de correlación	,260**
	Sig. (bilateral)	0,009
	N	100

Fuente: SPSS v25

En la Tabla 6, se acepta la hipótesis del investigador por encontrar una significancia < a 0.05 indicando que existe correlación de gestión administrativo con estilos de liderazgo ( $r = ,260$ ) siendo una correlación positiva débil. (Hernández et al, 2018)

Tabla 7

*La prueba de tablas cruzadas de las variables gestión administrativo y estilos de liderazgo*

		Estilos de liderazgo			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión administrativa	BAJO	Recuento	11	11	5	27
		% dentro de Gestión administrativa	40,7%	40,7%	18,5%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	40,7%	35,5%	11,9%	27,0%
		% del total	11,0%	11,0%	5,0%	27,0%
	MEDIO	Recuento	0	15	10	25
		% dentro de Gestión administrativa	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	0,0%	48,4%	23,8%	25,0%
		% del total	0,0%	15,0%	10,0%	25,0%
	ALTO	Recuento	16	5	27	48
		% dentro de Gestión administrativa	33,3%	10,4%	56,3%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	59,3%	16,1%	64,3%	48,0%
		% del total	16,0%	5,0%	27,0%	48,0%

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Se realizó la prueba de tablas cruzadas, donde se encontró un chi-cuadrado = 0.000, indicando que existe relación entre las variables.



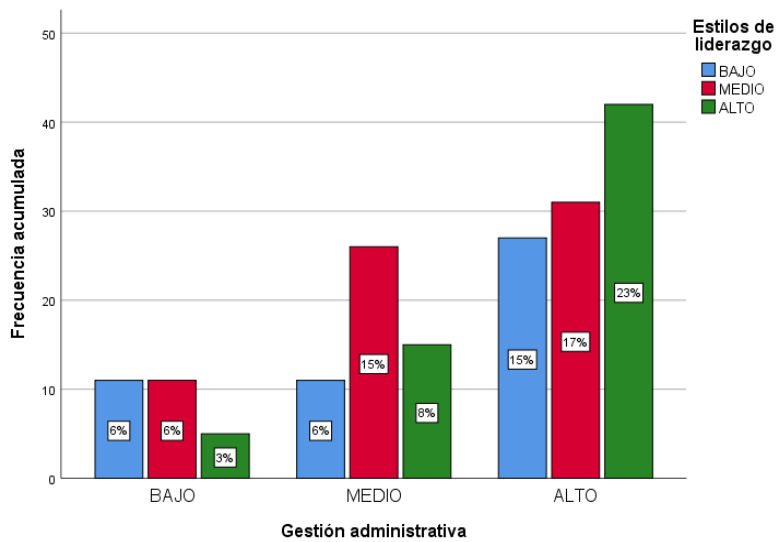


Figura 5. Tablas cruzadas GA y EL

Fuente: SPSS v25

Tabla 8

*Correlación de las variables gestión administrativo y liderazgo autoritario*

		Liderazgo autoritario
Gestión Administrativo	Coeficiente de correlación	-0,020
	Sig. (bilateral)	0,842
	N	100

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Según la Tabla 8, se rechaza la hipótesis del investigador por tener una significancia mayor a 0.05 indicando que no existe correlación de gestión administrativo con estilos de liderazgo autoritario.

Tabla 9

*La prueba de tablas cruzadas de gestión administrativo y liderazgo autoritario*

		Liderazgo autoritario			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión administrativa	BAJO	Recuento	11	16	0	27
		% dentro de Gestión administrativa	40,7%	59,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	29,7%	39,0%	0,0%	27,0%
		% del total	11,0%	16,0%	0,0%	27,0%
	MEDIO	Recuento	5	10	10	25
		% dentro de Gestión administrativa	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	13,5%	24,4%	45,5%	25,0%
		% del total	5,0%	10,0%	10,0%	25,0%
	ALTO	Recuento	21	15	12	48
		% dentro de Gestión administrativa	43,8%	31,3%	25,0%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	56,8%	36,6%	54,5%	48,0%
		% del total	16,0%	5,0%	27,0%	48,0%

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Se realizó la prueba de tablas cruzadas, donde se encontró un chi-cuadrado = 0.003, indicando que existe relación entre las variables.

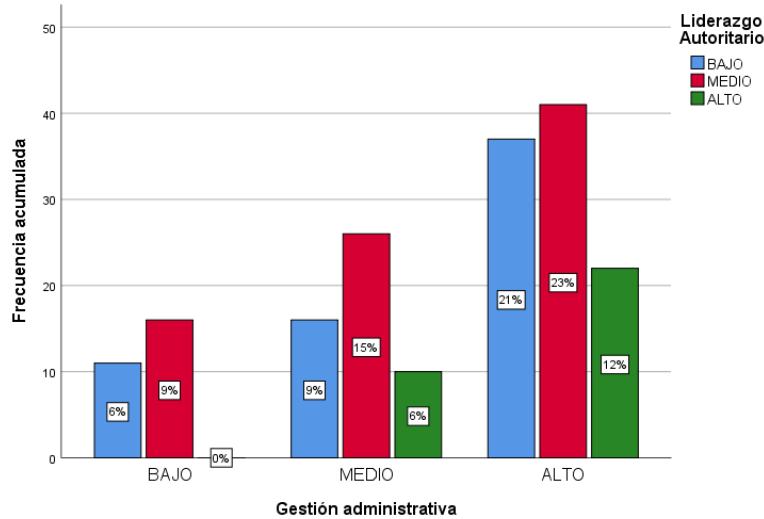


Figura 6. Tablas Cruzadas GA y LA

Fuente: SPSS v25

Tabla 10

Correlación de las variables gestión administrativo y liderazgo democrático

		Liderazgo democrático
Gestión Administrativo	Coefficiente de correlación	,243*
	Sig. (bilateral)	0,015
	N	100

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Según la Tabla 10, se acierta la hipótesis del investigador por encontrar una significancia < a 0.05, observándose que existe correlación de gestión administrativo con liderazgo democrático (r= ,243) siendo una correlación positiva débil. (Hernández et al, 2018)

Tabla 11

*La prueba de tablas cruzadas de las variables gestión administrativo y liderazgo democrático*

		Liderazgo democrático			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión administrativa	BAJO	Recuento	11	11	5	27
		% dentro de Gestión administrativa	40,7%	40,7%	18,5%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	34,4%	30,6%	15,6%	27,0%
		% del total	11,0%	11,0%	5,0%	27,0%
	MEDIO	Recuento	5	10	10	25
		% dentro de Gestión administrativa	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	15,6%	27,8%	31,3%	25,0%
		% del total	5,0%	10,0%	10,0%	25,0%
	ALTO	Recuento	16	15	17	48
		% dentro de Gestión administrativa	33,3%	31,3%	35,4%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	50,0%	41,7%	53,1%	48,0%
		% del total	16,0%	15,0%	17,0%	48,0%

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Se realizó la prueba de tablas cruzadas, donde se encontró un chi-cuadrado = 0.003, indicando que existe relación entre las variables.

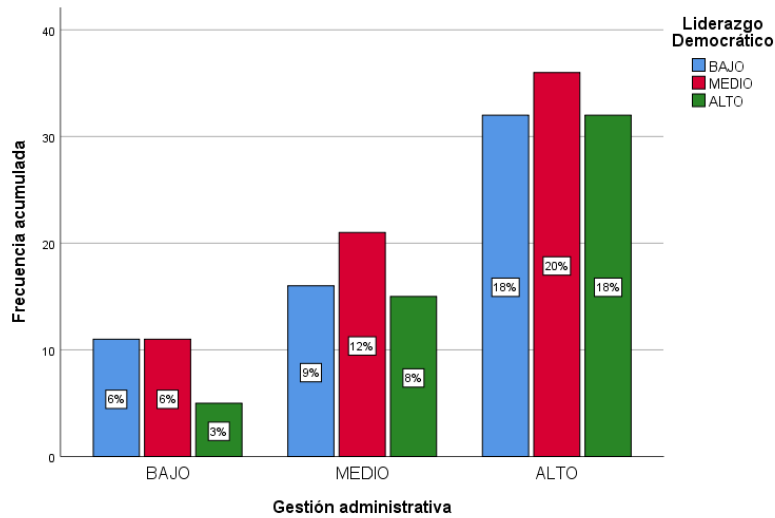


Figura 7. Tablas Cruzadas GA y LD

Fuente: SPSS v25

Tabla 12

*Correlación de las variables gestión administrativo y liderazgo liberal*

		Liderazgo liberal
Gestión Administrativo	Coefficiente de correlación	,438**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

De acuerdo con la Tabla 12, se acierta la hipótesis del investigador por encontrar una significancia < a 0.05, muestra que existe correlación de gestión administrativo con liderazgo liberal ( $r = ,438$ ) siendo una correlación positiva débil. (Hernández et al, 2018)

Tabla 13

*La prueba de tablas cruzadas de las variables gestión administrativo y liderazgo liberal*

		Liderazgo liberal			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Gestión administrativa	BAJO	Recuento	22	0	5	27
		% dentro de Gestión administrativa	81,5%	0,0%	18,5%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	45,8%	0,0%	11,9%	27,0%
		% del total	22,0%	0,0%	5,0%	27,0%
	MEDIO	Recuento	5	10	10	25
		% dentro de Gestión administrativa	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	10,4%	100,0%	23,8%	25,0%
		% del total	5,0%	10,0%	10,0%	25,0%
	ALTO	Recuento	21	0	27	48
		% dentro de Gestión administrativa	43,8%	0,0%	56,3%	100,0%
		% dentro de Estilos de liderazgo	43,8%	0,0%	64,3%	48,0%
		% del total	21,0%	0,0%	27,0%	48,0%

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Se realizó la prueba de tablas cruzadas, donde se encontró un chi-cuadrado = 0.000, indicando que existe relación entre las variables.

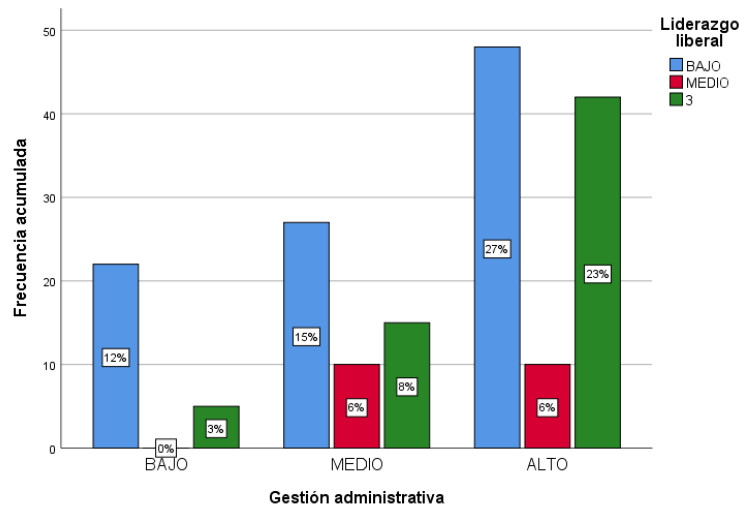


Figura 8. Tablas cruzadas GA y LL

Fuente: SPSS v25

Tabla 14

Niveles de la variable gestión administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	27	27,0
MEDIO	25	25,0
ALTO	48	48,0
Total	100	100,0

Fuente: SPSS v25

**Descripción:**

Según la Tabla 14, se observa una cantidad de 48% de empleados en el nivel alto, 27% de empleados en el nivel bajo y 25% de empleados en el nivel medio, teniendo una predominancia de 48% en el nivel alto.

Tabla 15

*Niveles de la variable estilos de liderazgo y sus dimensiones.*

Niveles	Estilos de liderazgo		Autoritario		Democrático		Liberal	
	F	%	F	%	F	%	F	%
BAJO	27	27,0	37	37,0	32	32,0	48	48,0
MEDIO	31	31,0	41	41,0	36	36,0	10	10,0
ALTO	42	42,0	22	22,0	32	32,0	42	42,0
Total	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0

*Nota: f= frecuencia, %= porcentaje*

Fuente: SPSS v25

### **Descripción:**

En la Tabla 15, se visualiza una mayor cantidad de 42% de empleados que tienen un nivel alto en estilos de liderazgo, con las dimensiones de autoritario un mayor índice de 41% en nivel medio, en democrático un mayor porcentaje de 36% en nivel medio, por último, en liberal una mayor cantidad de 48% de empleados en nivel bajo.



## V. DISCUSIÓN

Lo que buscamos en este estudio es principalmente determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y el estilo de liderazgo. Pues estas dos variables son de gran importancia en la gestión de las galerías de moda. Bueno, necesitamos un liderazgo que cree un entorno de trabajo adecuado dentro de la agencia y, al mismo tiempo, brinde un servicio eficaz a las personas.

En el presente estudio, los resultados obtenidos al evaluar los estilos administrativos y de liderazgo de los trabajadores de las galerías de diseño de moda en Lima central, 2020, sugirieron que, si bien a pesar de que la gestión aún es débil, el estilo de liderazgo de los trabajadores es media a alta.

En este estudio, al determinar la relación entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo de los empleados en las galerías de diseño de moda en Lima central, se encontró que Spearman Rho entre las dos variables Este tiene un valor de nivel de significancia de 0,260. Esto significa que existe una correlación positiva y débil entre las dos variables. Ante lo encontrado, se aceptó la hipótesis del investigador. Este enfoque se refiere a una visión compartida entre líderes y seguidores, mostrando que la visión no es asunto exclusivo de la alta dirección, sino de todos los miembros de la organización. Al realizar la visión, el rol del líder es fundamental: Siliceo (1998) identifica los dos términos al expresar que “ser líder es tener previsión” y Kopp (citado) por McFarland, (1997), afirma que la visión hace el Cosa real. líder.

Al respecto, Silva (2017), trató de definir la relación entre liderazgo y gestión administrativa, permitiendo a los nuevos gerentes y emprendedores conocer los lineamientos y conocimientos de la pertinencia de definir el estilo de liderazgo en la gestión administrativa de su organización.

Nivel de liderazgo, la gestión de los diseñadores de salas de exposición de moda se considera baja. Los empleados carecen de formación en temas de liderazgo, factor que se debe tener en cuenta para mejorar la eficiencia o desempeño de los empleados de los que son responsables.

El grado de gestión administrativa y aspectos de liderazgo autoritario en las galerías de diseño de moda en el centro de Lima, 2020, también es subestimado por los trabajadores. Como se obtuvo  $r = ,020$ . Entonces no hay correlación. Asimismo, se destaca una relación directa y significativa entre el liderazgo transaccional y la gestión gerencial, que, según Bass (1985), indica que cuanto más los líderes valoran a sus subordinados, más valoran a sus subordinados. Cuando desempeñan adecuadamente sus funciones. Además, la intervención regular ante los problemas conduce a una mejor gestión administrativa. Estudios como Alarcón (2017) Villalobos (2017), arrojan resultados similares porque encuentran una relación entre el liderazgo autoritario y la gestión de estilo gerencial. Por su parte, Gálvez (2016) estudió la relación entre liderazgo autoritario y gestión directiva, y encontró una relación directa y significativa. En Bamonde, C. y Sardi, E. (2021), permite a los nuevos gerentes y emprendedores conocer pautas y conocimientos sobre la relevancia de definir estilos de liderazgo en la gestión gerencial de su organización, para tomar las decisiones acertadas.

Sobre gestión administrativa y liderazgo democrático,  $r = ,243$  obtenido, tiene una correlación débil. Es decir, no existe una relación significativa entre las dos variables, lo que tiende a ser cercano a una correlación positiva débil, es decir, no es la mejor forma de liderazgo (participativo - democrático) consistente con estilos de liderazgo débiles. Alarcón (2017) obtiene un valor relacional  $r = 0.81$ , es decir, existe una relación altamente positiva entre las dos variables, que tiende a ser cercana a una correlación positiva muy alta, que es la mejor forma de tomar la iniciativa (democracia participativa) corresponde a excelentes habilidades de gobernanza.

Se encontró que los resultados enfatizaban que existen relaciones directas y significativas entre la transformación y el liderazgo administrativo de gestión administrativa, explicadas por Bass (1985), que se refieren a un gran atractivo, inspiración, estimulación intelectual y una capacidad superior para observar su subordinado es la criatura básica, Tener una mayor eficiencia de la gestión administrativa, determinada por Mendoz-Brown (2017), ya que se

regulan las instrucciones de envío sin cambios para una organización organizativa propuesta. Otros investigadores como Galvis (2016) y Munayco (2018) analizaron variables similares. La primera persona en revelar que el liderazgo democrático de líderes y directivas está significativamente relacionado y directo, mientras que el segundo encuentra la relación; Sin embargo, a un nivel bajo. Por otro lado, según Chiavenato (2009), el líder democrático examinó las opiniones de sus seguidores cuando él resuelve un grupo.

En cuanto a gestión administrativa y liderazgo liberal, se obtuvo  $r = 0.438$ , mostrando que existe una correlación entre las dos variables, la cual es una relación positiva y débil. Galvis (2016) quien estudió el grado de liderazgo asociado a la gestión ejecutiva. La conclusión es que los estilos democráticos y autoritarios tienen una influencia positiva en el gobierno corporativo, mientras que los estilos de liderazgo liberales tienen un efecto negativo.

Todas estas características del liderazgo gerencial conducen a una mejor gestión administrativa en las empresas, como plantean Bamonde, C. y Sardi, E. (2021) El propósito fue identificar la relación entre dos estilos de liderazgo opuestos, el democrático y el autocrático, relacionado con la gestión administrativa; debido a la especificidad de su análisis en las diversas actividades económicas que ocurren en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad capital de Lima y con la excepción de la ausencia de un liderazgo empírico que conduzca al éxito en una empresa y especialmente en un grupo de ellas, esto permite a los gerentes y principiantes de negocios conocer las instrucciones y el conocimiento de la conveniencia de determinar el estilo de liderazgo en la gestión administrativa de su organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Al estudiar el grado de relación entre las variables de gestión administrativa y estilo de liderazgo en la Galería de Modas Lima 2021, se comprueba que existe correlación entre las dos variables. Por tanto, se acepta la hipótesis positiva y se rechaza la hipótesis nula de la investigación.
2. Al determinar el grado de relación entre gestión administrativa y liderazgo autoritario en la Galería de Modas Lima 2021. Se comprueba que no existe correlación, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de la investigación.
3. Al determinar el alcance de Gestión Administrativa y Liderazgo Democrático en la Galería Modas Lima 2021. Se comprueba que existe correlación, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación.
4. Al analizar las dimensiones de Gestión Administrativa y Liderazgo liberal, en la Galería de Modas Lima 2021. Se corroboran los resultados donde se indican que existe una correlación, de ahí que se acepte el supuesto de afirmación.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A los gerentes de la galería de diseño de moda Lima Centro, considerar capacitar a su personal en temas de liderazgo y así mejorar las habilidades blandas para una mejor gestión administrativa.
2. Los gerentes del área de recursos humanos deben considerar un plan administrativo que tenga en cuenta la formación de estilos de liderazgo, para que los empleados se sientan involucrados en sus decisiones y actividades.
3. Se recomienda a los empleados que continúen perfeccionando y mejorando su estilo de liderazgo para exigir a los jefes de campo que realicen una gestión de liderazgo para mejorar aún más su capacidad y capacidad de toma de decisiones, contribuyendo al éxito de sus empleados.
4. Finalmente, al darse cuenta de que existe una brecha entre el estilo de gestión administrativa y el estilo de liderazgo, se sugiere que los emprendedores de pequeñas empresas y los emprendedores con nuevas ideas de startups lo consideren como punto de partida y estrategia Inicialmente, planificación estratégica de la construcción. Esto les permitirá organizar y definir las actividades de la empresa, así como decidir por sí mismos sobre temas importantes como la visión a medio y largo plazo, para que la empresa sea viable, eficiente y sostenible en el futuro. Período.

## REFERENCIAS

- Moreno, Carmen La construcción del conocimiento: un nuevo enfoque de la educación actual. Sophia, Colección de Filosofía de la Educación [en línea]. 2012, (13), 251-267 [fecha de Consulta 21 de Noviembre de 2021]. ISSN: 1390-3861. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441846102011>
- Chiavenato Idalberto (2012) Introducción a la teoría general de la Administración. McGraw-Hill Interamericana. México. Cordova, R. (2012). Proceso administrativo. Editorial Red Tercer Milenio. Henri Fayol (1916). Principios de la administración. Librería "El Ateneo" editorial. París. Henri Fayol (1916). Administración industrial y general. H. Dunod et e. Pinat. Editeurs. París
- Mc Farlland, L., Childress, J. y Senn, L. (1996). Liderazgo para el Siglo XXI. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Luna, A. (2014). Proceso administrativo. (1ra edición). México: Grupo editorial patria
- Fiedler, Fred Edward. "Liderazgo y Administración Efectiva". 2ª. Ed. Trillas, México, 1995, pp. 11-12
- Koontz, Harold., Weihrich Heinz 2006 Administración. Una perspectiva global. McGraw-Hill, 12a .edición, México, pp. 532
- Cabrejos Novoa, Ximena Carol; Revoredo Díaz, Claudia (2021) Análisis de la influencia del liderazgo del emprendedor en la etapa de crecimiento de la pequeña empresa exitosa en el sector servicios, en Lima Metropolitana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/652233>
- Galvis, P. (2016). Influencia del Liderazgo en la gestión directiva en instituciones educativas de Bogotá. (Tesis maestría), Universidad Libre, Bogotá – Colombia.
- López, A. (2018). *Estilo de liderazgo y su relación con el compromiso Hacia el trabajo del personal de las secretarías de la presidencia de la república de*

*Guatemala en el período 2016-2017.* (Tesis pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5918.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5918.pdf)

Córdoba, S. (2018). Con su tesis: "Estrategias para medir los resultados en la empresa familiar y su estilo de liderazgo en el mercado textil del cantón de Ambato". Ecuador Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Buscando en DSpace ([uta.edu.ec](http://uta.edu.ec))

Cevallos Rosero, Williams Oswaldo. (2016). Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro la mánense año 2014, Propuesta, de manual de funciones por competencias. Quevedo UTEQ. 173 p.

Espinoza chipre, Jessica Mayra. (2016) Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015. Plan Estratégico. Quevedo UTEQ. 122 p. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1758>

Meza, G. y Villaizan, A. (2018). Su disertación "El liderazgo emocional femenino y su influencia en la sustentabilidad de las empresas familiares MyPE con más de diez años en el sector comercial de Lima-Perú"

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625383>

Bamonde, C. y Sardi, E. (2021) Los estilos de liderazgo democrático y autocrático en la gestión administrativa de las PYMES de Lima Metropolitana, Piura

Los estilos de liderazgo democrático y autocrático en la gestión administrativa de las PYMES de Lima Metropolitana ([udep.edu.pe](http://udep.edu.pe))

Soto, R. (2017). El Liderazgo y La Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital San Pedro de Chaná – Huari

TFCE-01-24.pdf ([unjfsc.edu.pe](http://unjfsc.edu.pe))

Alarcón, J. (2017) Relación entre el liderazgo directivo y el clima organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de menores,

distrito de cerro colorado, ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte – 2017.<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3759>

Nunes, P. (18 de octubre de 2016). Obtenido de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/estilos-liderazgo-likert/>

Siliceo, A. (1998). Líderes para el siglo XXI. Lo que los dirigentes de hoy y de mañana deben aprender de grandes líderes y maestros de la humanidad. Editorial McGraw Hill.

Silva (2017) la investigación intentó determinar la relación entre liderazgo y gestión administrativa en MIBANCO Sucursal Sullana, 2016

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1682990>

Villalobos (2017) El objetivo general de esta investigación fue conocer la relación entre liderazgo transformador y gestión administrativa, según el personal administrativo del Hospital Sergio Bernales - Lima, 2016;

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7426?show=full>Lima, 2016 (ucv.edu.pe)

Gómez-Rada, C. A. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología. Vol.2 (nº2), pág. 61-77. Recuperado el 30 de abril de 2015

Jiménez A. y Villanueva M. (2018) en la revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA) <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33937?mode=full>

Andrea del Pilar Ramírez Casco, Rull Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran (2017): La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Méndez, J. (Noviembre de 2016). La influencia de la personalidad en los estilos de liderazgo. INNOVA Research Journal, 1(12), 52-58. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920576>



- Rodriguez, A. (18 de 06 de 2018). La mente es maravillosa. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-de-liderazgo-segun-daniel-goleman/>
- Diaz, J. (2019) "Estilo de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa inversiones y construcciones M y S E.I.R.L periodo-2019"  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3807/TESIS-ESTILO%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bass, B. M., y Avolio, B. J. (1997). Full range leadership development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire. Palo Alto, CA: Mind Garden.
- Bass, B. M., y Riggio, R. E., (2006). Transformational leadership. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Journal of European industrial training. Pp.21-27, 1990
- Beckhard, R. (1989). Changing the essence. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Gundersen, G. Hellesøy, B.T. y Raeder, S. (2012). Leading International Project Teams: The Effectiveness of Transformational Leadership in Dynamic Work Environments. Journal of Leadership & Organizational Studies, 19, 46–57. <http://dx.doi.org/10.1177/1548051811429573>
- Gunter, H., Hall, D., & Bragg, J. (2013). Distributed Leadership: A Study in Knowledge Production. Educational Management Administration and Leadership, 41(5), 555– 580. <https://doi.org/10.1177/1741143213488586>
- Hollander, E. (1978). Leadership Dynamics: A practical guide to effective relationship . Nueva York
- Nielsen, K. y Munir, F. (2009). How do transformational leaders influence followers' affective wellbeing? Exploring the mediating role of self efficacy. Work & Stress, 23, 313– 329. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370903385106>
- Ordoñez Santos, Botello Bautista, M. M. (2017). Estilos de liderazgo desde la perspectiva de rango total Leadership styles from a full range perspective. Espacios, 38(1), 1–14. <https://doi.org/07981015>

- Popper, M. y Zakkai, E. (1994). Transactional, Charismatic and Transformational Leadership: Conditions Conducive to their predominance. An analysis from an organizational psychology perspective. *A Leadership and organizational Development. Journal*, Vol.15, N° 6, pp. 3-7.
- Tyssen,A.K.,Wald,A .y Heidenreich, S.(2014).Leadership in the Contexto of Temporary Organizations A Study on the Effects of Transactional and Transformational Leadership on Followers Commitmentin Projects. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21, 376393. <http://dx.doi.org/10.1177/1548051813502086>
- Ginter P, Duncan W, Swayne L. *The nature of strategic management. In: Strategic Management of health care organizations*. 7th ed. San Francisco: Jossey-Bass; 2013. pp. 1–32. [Google Scholar]9. Ginter P, Duncan W, Swayne L. The nature of strategic management. In: *Strategic Management of health care organizations*. 7th ed. San Francisco.: Jossey-Bass; 2013. p. 1-32.
- Heifetz RA, Laurie DL. The work of leadership. *Harv Bus Rev*. 1997 Jan-Feb;75(1):124–134. [PubMed] [Google Scholar]10. Heifetz RA, Laurie DL. The work of leadership. *Harv Bus Rev*. 1997 Jan-Feb;75(1):124-34. [PubMed]
- Rooke D, Torbert WR. 7 Transformations of Leadership. *Harv Bus Rev*. 2005 Apr;83(4):66–76. 133. [PubMed] [Google Scholar]22. Rooke D, Torbert WR. 7 Transformations of Leadership. *Harv Bus Rev*. 2005 Apr;83(4):66,76, 133. [PubMed]

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas, lima – 2021. <b>Autor:</b> Yudith Vanessa Zorrilla Avila																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas de lima – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el liderazgo autoritario en una galería de modas de lima – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el liderazgo democrático en una galería de modas de lima – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el liderazgo liberal en una galería de modas de lima – 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas de lima – 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existen entre la gestión administrativa y el liderazgo autoritario en una galería de modas de lima – 2021</p> <p>Determinar la relación que existen entre la gestión administrativa y el liderazgo democrático en una galería de modas de lima – 2021</p> <p>Determinar la relación que existen entre la gestión administrativa y el liderazgo liberal en una galería de modas de lima – 2021</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona con los estilos de liderazgo en una galería de modas de lima – 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona con el liderazgo autoritario en una galería de modas de lima – 2021.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona con el liderazgo democrático en una galería de modas de lima – 2021.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona con el liderazgo liberal en una galería de modas de lima – 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 20%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de valores</th> <th style="width: 30%;">Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planeación</td> <td>Objetivos, Visión, misión. Plan estratégico, Decisiones.</td> <td>(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle;">           (1) Deficiente (33 - 59)            (2) Regular (59 - 86)            (3) Eficiente (86 - 112)         </td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle;">           Totalmente de acuerdo (5)            De acuerdo (4)            Ni acuerdo ni desacuerdo (3)            en de acuerdo. (2)            totalmente de acuerdo (1)         </td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Eficiencia, Productividad, Organizacional, Claridad, Eficacia</td> <td>(11,12,13,14,15,16)</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Motivación, Reconocimiento, Comunicación, Representatividad</td> <td>(17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28, 29)</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>Transparencia, Revisión, Reconocimiento, Capacitación, Calidad, Periodo, Enfoque</td> <td>(30,31,32, 33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44, 45,46)</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Índices	Planeación	Objetivos, Visión, misión. Plan estratégico, Decisiones.	(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	(1) Deficiente (33 - 59) (2) Regular (59 - 86) (3) Eficiente (86 - 112)	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) en de acuerdo. (2) totalmente de acuerdo (1)	Organización	Eficiencia, Productividad, Organizacional, Claridad, Eficacia	(11,12,13,14,15,16)	Dirección	Motivación, Reconocimiento, Comunicación, Representatividad	(17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28, 29)	Control	Transparencia, Revisión, Reconocimiento, Capacitación, Calidad, Periodo, Enfoque	(30,31,32, 33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44, 45,46)
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Índices																			
Planeación	Objetivos, Visión, misión. Plan estratégico, Decisiones.	(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	(1) Deficiente (33 - 59) (2) Regular (59 - 86) (3) Eficiente (86 - 112)	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) en de acuerdo. (2) totalmente de acuerdo (1)																			
Organización	Eficiencia, Productividad, Organizacional, Claridad, Eficacia	(11,12,13,14,15,16)																					
Dirección	Motivación, Reconocimiento, Comunicación, Representatividad	(17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28, 29)																					
Control	Transparencia, Revisión, Reconocimiento, Capacitación, Calidad, Periodo, Enfoque	(30,31,32, 33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44, 45,46)																					
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 20%;">Indicadores</th> <th style="width: 20%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de valores</th> <th style="width: 30%;">Nivel y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Liderazgo Autoritario</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ordenador</li> <li>✓ Sancionador</li> <li>✓ Respeto de opiniones</li> <li>✓ Tareas repetitivas</li> </ul> </td> <td>(1,4,7,10,13,16,19,22,25,28, 31)</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">           (1) Deficiente (33 - 59)            (2) Regular (59 - 86)            (3) Eficiente (86 - 112)         </td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">           Totalmente de acuerdo (5)            De acuerdo (4)            Ni acuerdo ni desacuerdo (3)            en de acuerdo. (2)            totalmente de acuerdo (1)         </td> </tr> <tr> <td>Liderazgo Democrático</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Participación</li> <li>✓ Debate</li> <li>✓ cooperación</li> </ul> </td> <td>(2,5,8,11,14,17,20,23,26,29, 32)</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo liberal</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ objetivos alcanzados</li> <li>✓ seguimientos de pautas</li> <li>✓ comunicación</li> </ul> </td> <td>(3,6,9,12,15,18,21,24,27,30, 33)</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango	Liderazgo Autoritario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ordenador</li> <li>✓ Sancionador</li> <li>✓ Respeto de opiniones</li> <li>✓ Tareas repetitivas</li> </ul>	(1,4,7,10,13,16,19,22,25,28, 31)	(1) Deficiente (33 - 59) (2) Regular (59 - 86) (3) Eficiente (86 - 112)	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) en de acuerdo. (2) totalmente de acuerdo (1)	Liderazgo Democrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Participación</li> <li>✓ Debate</li> <li>✓ cooperación</li> </ul>	(2,5,8,11,14,17,20,23,26,29, 32)	Liderazgo liberal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ objetivos alcanzados</li> <li>✓ seguimientos de pautas</li> <li>✓ comunicación</li> </ul>	(3,6,9,12,15,18,21,24,27,30, 33)			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango																			
Liderazgo Autoritario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ordenador</li> <li>✓ Sancionador</li> <li>✓ Respeto de opiniones</li> <li>✓ Tareas repetitivas</li> </ul>	(1,4,7,10,13,16,19,22,25,28, 31)	(1) Deficiente (33 - 59) (2) Regular (59 - 86) (3) Eficiente (86 - 112)	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) en de acuerdo. (2) totalmente de acuerdo (1)																			
Liderazgo Democrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Participación</li> <li>✓ Debate</li> <li>✓ cooperación</li> </ul>	(2,5,8,11,14,17,20,23,26,29, 32)																					
Liderazgo liberal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ objetivos alcanzados</li> <li>✓ seguimientos de pautas</li> <li>✓ comunicación</li> </ul>	(3,6,9,12,15,18,21,24,27,30, 33)																					
Variable 2: Estilos de liderazgo																							

## Anexo 2

### Instrumentos de recojo de información

variable: Gestión administrativa

*Cuestionario sobre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas de lima 2021.*

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaboradores de las empresas ubicadas en la galería de moda del centro de lima, a continuación, tienes 44 preguntas, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de Acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

Nº	Dimensiones / ÍTEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
1	Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir					
2	Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la organización					
3	Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos.					
4	La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo.					
5	Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.					
6	Tienes claras las ventajas competitivas de nuestra empresa a comparación de otras empresas.					
7	Participa usted en la planeación operativa de la empresa.					
8	Está usted de acuerdo en cómo está gestionando su departamento en cuanto a las metas trazadas.					
9	La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes.					
10	Las campañas para los clientes son planificados previamente e informado a todos los colaboradores.					
<b>Organización</b>						
11	Reconoce usted qué parte del organigrama de la empresa representa su área.					
12	Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.					
13	Cuentas con suficiente claridad con respecto a las actividades a realizar.					
14	Conoce a cabalidad las funciones que debe desarrollar en su puesto de labores.					
15	En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.					
16	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido.					
<b>Dirección</b>						

17	La empresa fomenta el compañerismo en el área.					
18	Te sientes cómodo con el horario de labores.					
19	Se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto.					
20	Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada					
21	Se conocen los puntos que requieren mejorar con respecto a la gestión y cómo hacerlo.					
22	Tu supervisor es un ejemplo de esfuerzo y dedicación.					
23	El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales					
24	La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa					
25	Considera que su supervisor cumple un papel importante en la organización					
26	Existe comunicación a todo nivel en la organización.					
27	Utilizan de manera efectiva la comunicación no verbal en la gestión diaria.					
28	Poseen con una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores					
29	Te sientes representado de manera eficaz por tu supervisor ante otros departamentos					
<b>Control</b>						
30	Al empezar el día, se verifica el estado de incidencias y llamadas dejado por el turno de madrugada.					
31	Considera que el control de llamadas durante el día de gestión, es la adecuada.					
32	La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron.					
33	Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos					
34	Los controles de cantidad de productos ofrecidos son adecuados					
35	Estás de acuerdo con respecto a la manera en la cual se evalúa la satisfacción de los clientes.					
36	Las remuneraciones se informan previamente a los colaboradores con boletas de pago.					
37	Las remuneraciones se depositan en fechas específicas de manera oportuna.					
38	Los bonos y premiaciones por ventas se otorgan según lo ofrecido considerando el monto y fecha establecida					
39	El pago de horas extra se abona de manera correcta según lo ofrecido por supervisión.					
40	La cantidad de llamadas recibidas por cada asesor es controlada y medida por supervisión.					
41	Se establece la cantidad de tiempo en atención para cada cliente.					
42	Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas.					
43	Se tienen herramientas simples para la atención de las solicitudes de los clientes.					
44	Recibes capacitaciones constantes y oportunas en cuanto al desarrollo diario de tus actividades.					
45	Cuentas con el apoyo de tu supervisor de manera inmediata en situaciones de conflicto con el cliente.					
46	Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz.					

**NOTA:** Adecuado de Tejeda (2019)

### Anexo 3

#### **Instrumento de recojo de información de la variable: Estilos de liderazgo**

*Cuestionario sobre la gestión administrativa y los estilos de liderazgo en una galería de modas de lima 2021.*

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaboradores de las empresas ubicadas en la galería de moda del centro de lima, a continuación, tienes 33 preguntas para lo cual debes marcar en la tabla la opción que consideras correcta.

<b>Definitivamente en desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>Definitivamente de acuerdo</b>
<b>DD</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MD</b>	<b>DA</b>

N°	DIMENCIONES / ITEM	DD	MD	D	A	MA	DA
<b>ESTILO AUTORITARIO</b>							
1	La autoridad que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.						
4	El Jefe debe hacer sentir a su personal que él es el que tiene el control.						
7	Sancionar el desacato a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.						
10	Es preferible que los objetivos de la organización los determine solo el jefe.						
13	El Jefe considera la fecha para hacer mantenimiento. La mayoría de los trabajadores prefieren otra fecha, es el Jefe quien decide.						
16	En grupo rara vez se encuentran soluciones satisfactorias a los problemas.						
19	Cuando se discuten asuntos importantes, el supervisor impedirá al colaborador que exprese sus diferencias de opiniones, excepto en privado.						
22	Un verdadero Jefe es aquél que puede despedir fácilmente a un colaborador cuando lo crea justificado.						
25	Un subordinado le debe lealtad en primer lugar a su Jefe inmediato.						
28	Cuando se fijan objetivos, el Jefe debe filtrar con bastante prudencia las recomendaciones de sus subordinados.						
31	Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes, que en reuniones de pequeños grupos con el personal.						
<b>ESTILO DEMOCRATICO</b>							
2	Los colaboradores se comprometen más con las autoridades amistosas que con las que no lo son.						
5	El Jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.						
8	Es conveniente explicar el porqué de los objetivos y de las políticas de la organización.						

11	El Jefe debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.						
14	El Jefe fija una fecha para hacer mantenimiento. La mayoría prefiere otra fecha. La mejor solución es someter el asunto a votación.						
17	Dos colaboradores discuten la forma de ejecutar una tarea, el Jefe deberá citarlos, y entre los tres buscar la solución.						
20	El Jefe debe supervisar las tareas de cerca, para tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.						
23	Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar al colaborador que le ayude a preparar los objetivos.						
26	Cuando un colaborador critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.						
29	Cuando se determinan objetivos, el supervisor debe fijarlos a través de una discusión amplia con los colaboradores inmediatos.						
32	Para ventilar problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el Jefe, que en una asamblea.						
<b>ESTILO LIBRE O LAISSEZ-FAIRE</b>							
3	Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe.						
6	El Jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.						
9	Cuando un colaborador está descontento con la solución que su Jefe da a un problema, es mejor pedirle su propuesta y atenerse a ella.						
12	El Jefe debe establecer los objetivos, los colaboradores repartirse los trabajos y la forma de llevarlos a cabo						
15	Para comunicaciones diarias de rutina, el jefe debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.						
18	Es innecesario supervisar a los colaboradores que demuestren ser competentes.						
21	Si dos colaboradores discuten sobre la forma de ejecutar una tarea, el Jefe debe pedirles que resuelvan sus diferencias y le avisen del resultado.						
24	Un Jefe evita preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiene al buen juicio de sus subordinados.						
27	Al supervisor le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias.						
30	Son los propios colaboradores quienes deben procurarse adecuada información para su autocontrol.						
33	El jefe verdadero se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal.						

Adecuado de Instrumento validado por Juana Maria Zuzama Covas,  
 “Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real.”  
 Universitat de les Illes Balears



Anexo 4: validación de instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA**

Dimensiones ÍTEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeación</b>							
Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir.	X		X		X		
Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la organización.	X		X		X		
Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos.	X		X		X		
La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo.	X		X		X		
Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.	X		X		X		
Tienes claras las ventajas competitivas de nuestra empresa a comparación de otras empresas.	X		X		X		
Participa usted en la planeación operativa de la empresa.	X		X		X		
Está usted de acuerdo en cómo está gestionando su departamento en cuanto a las metas trazadas.	X		X		X		
La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes.	X		X		X		
Las campañas para los clientes son planificados previamente e informado a todos los colaboradores.	X		X		X		
<b>Organización</b>							
Reconoce usted qué parte del organigrama de la empresa representa su área.	X		X		X		
Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.	X		X		X		
Cuentas con suficiente claridad con respecto a las actividades a realizar.	X		X		X		
Conoce a cabalidad las funciones que debe desarrollar en su puesto de labores.	X		X		X		
En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.	X		X		X		

Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido.	X		X		X	
<b>Dirección</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La empresa fomenta el compañerismo en el área.	X		X		X	
Te sientes cómodo con el horario de labores.	X		X		X	
Se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto.	X		X		X	
Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada.	X		X		X	
Se conocen los puntos que requieren mejorar con respecto a la gestión y cómo hacerlo.	X		X		X	
Tu supervisor es un ejemplo de esfuerzo y dedicación.	X		X		X	
El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales.	X		X		X	
La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa.	X		X		X	
Considera que su supervisor cumple un papel importante en la organización.	X		X		X	
Existe comunicación a todo nivel en la organización.	X		X		X	
Utilizan de manera efectiva la comunicación no verbal en la gestión diaria.	X		X		X	
Poseen con una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores.	X		X		X	
Te sientes representado de manera eficaz por tu supervisor ante otros departamentos.	X		X		X	
<b>Control</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Al empezar el día, se verifica el estado de incidencias y llamadas dejado por el turno de madrugada.	X		X		X	
Considera que el control de llamadas durante el día de gestión, es la adecuada.	X		X		X	
La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron.	X		X		X	
Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.	X		X		X	
Los controles de cantidad de productos ofrecidos son adecuados.	X		X		X	

Estás de acuerdo con respecto a la manera en la cual se evalúa la satisfacción de los clientes.	X		X		X		
Las remuneraciones se informan previamente a los colaboradores con boletas de pago.	X		X		X		
Las remuneraciones se depositan en fechas específicas de manera oportuna.	X		X		X		
Los bonos y premiaciones por ventas se otorgan según lo ofrecido considerando el monto y fecha establecida.	X		X		X		
El pago de horas extra se abona de manera correcta según lo ofrecido por supervisión.	X		X		X		
La cantidad de llamadas recibidas por cada asesor es controlada y medida por supervisión.	X		X		X		
Se establece la cantidad de tiempo en atención para cada cliente.	X		X		X		
Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas.	X		X		X		
Se tienen herramientas simples para la atención de las solicitudes de los clientes.	X		X		X		
Recibes capacitaciones constantes y oportunas en cuanto al desarrollo diario de tus actividades.	X		X		X		
Cuentas con el apoyo de tu supervisor de manera inmediata en situaciones de conflicto con el cliente.	X		X		X		
Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz.	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILOS DE LIDERAZGO

N°	DIMENSIONES / ITEM	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>ESTILO AUTORITARIO</b>								
1	El jefe que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.	X		X		X		
4	El jefe debe hacer sentir a su personal que él es el que tiene el control.	X		X		X		
7	Sancionar el desacato a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.	X		X		X		
10	Es preferible que los objetivos de la organización los determine solo el jefe.	X		X		X		
13	El jefe considera la fecha para hacer mantenimiento. La mayoría de los trabajadores prefieren otra fecha, es el jefe quien decide.	X		X		X		
16	El jefe en el grupo rara vez encuentra soluciones satisfactorias a los problemas.	X		X		X		
19	Cuando se discuten asuntos importantes, el jefe impedirá al colaborador que exprese sus diferencias de opiniones, excepto en privado.	X		X		X		
22	Un verdadero jefe es aquél que puede despedir fácilmente a un colaborador cuando lo crea justificado.	X		X		X		
25	Un subordinado le debe lealtad en primer lugar a su jefe inmediato.	X		X		X		
28	Cuando se fijan objetivos, el jefe debe filtrar con bastante prudencia las recomendaciones de sus subordinados.	X		X		X		
31	Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes, que en reuniones de pequeños grupos con el personal.	X		X		X		
<b>ESTILO DEMOCRATICO</b>								
2	Los jefes afectuosos consiguen más compromisos de sus colaboradores que con los que no lo son.	X		X		X		
5	El jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.	X		X		X		
8	Es conveniente que el jefe explique el porqué de los objetivos y de las políticas de la organización.	X		X		X		
11	El jefe debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.	X		X		X		
14	El jefe fija una fecha para hacer mantenimiento. La mayoría prefiere otra fecha. La mejor solución es someter el asunto a votación.	X		X		X		

17	El jefe busca solución cuando los colaboradores tienen discrepancia en la ejecución de tareas.	X		X		X	
20	El jefe busca tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.	X		X		X	
23	Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar al colaborador que le ayude a preparar los objetivos.	X		X		X	
26	Cuando un colaborador critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.	X		X		X	
29	Cuando se determinan objetivos, el supervisor debe fijarlos a través de una discusión amplia con los colaboradores inmediatos.	X		X		X	
32	Para ventilar problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el jefe, que en una asamblea.	X		X		X	
<b>ESTILO LIBRE O LAISSEZ-FAIRE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
3	Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe.	X		X		X	
6	El jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.	X		X		X	
9	Cuando un colaborador está descontento con la solución que su jefe da a un problema, es mejor pedirle su propuesta y atenerse a ella.	X		X		X	
12	El jefe debe establecer los objetivos, los colaboradores repartirse los trabajos y la forma de llevarlos a cabo.	X		X		X	
15	Para comunicaciones diarias de rutina, el jefe debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.	X		X		X	
18	Es innecesario supervisar a los colaboradores que demuestren ser competentes.	X		X		X	
21	Si dos colaboradores discuten sobre la forma de ejecutar una tarea, el jefe debe pedirles que resuelvan sus diferencias y le avisen del resultado.	X		X		X	
24	Un jefe evita preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiene al buen juicio de sus subordinados.	X		X		X	
27	Al jefe le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias.	X		X		X	
30	El jefe no suele dar razones de sus acciones.	X		X		X	
33	El jefe verdadero se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia:** Suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ledesma Cuadros Mildred Jénica

**DNI:** 09936465

**Grado y Especialidad del validador:** Dra. En administración de la Educación

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 12 de octubre de 2021

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA**

Dimensiones / ÍTEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeación</b>							
Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir.	X		X		X		
Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la organización.	X		X		X		
Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos.	X		X		X		
La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo.	X		X		X		
Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.	X		X		X		
Tienes claras las ventajas competitivas de nuestra empresa a comparación de otras empresas.	X		X		X		
Participa usted en la planeación operativa de la empresa.	X		X		X		
Está usted de acuerdo en cómo está gestionando su departamento en cuanto a las metas trazadas.	X		X		X		
La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes.	X		X		X		
Las campañas para los clientes son planificados previamente e informado a todos los colaboradores.	X		X		X		
<b>Organización</b>							
Reconoce usted qué parte del organigrama de la empresa representa su área.	X		X		X		
Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.	X		X		X		
Cuentas con suficiente claridad con respecto a las actividades a realizar.	X		X		X		
Conoce a cabalidad las funciones que debe desarrollar en su puesto de labores.	X		X		X		
En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.	X		X		X		

Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido.	X		X		X	
<b>Dirección</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La empresa fomenta el compañerismo en el área.	X		X		X	
Te sientes cómodo con el horario de labores.	X		X		X	
Se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto.	X		X		X	
Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada.	X		X		X	
Se conocen los puntos que requieren mejorar con respecto a la gestión y cómo hacerlo.	X		X		X	
Tu supervisor es un ejemplo de esfuerzo y dedicación.	X		X		X	
El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales.	X		X		X	
La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa.	X		X		X	
Considera que su supervisor cumple un papel importante en la organización.	X		X		X	
Existe comunicación a todo nivel en la organización.	X		X		X	
Utilizan de manera efectiva la comunicación no verbal en la gestión diaria.	X		X		X	
Poseen con una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores.	X		X		X	
Te sientes representado de manera eficaz por tu supervisor ante otros departamentos.	X		X		X	
<b>Control</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Al empezar el día, se verifica el estado de incidencias y llamadas dejado por el turno de madrugada.	X		X		X	
Considera que el control de llamadas durante el día de gestión, es la adecuada.	X		X		X	
La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron.	X		X		X	
Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.	X		X		X	
Los controles de cantidad de productos ofrecidos son adecuados.	X		X		X	



Estás de acuerdo con respecto a la manera en la cual se evalúa la satisfacción de los clientes.	X		X		X	
Las remuneraciones se informan previamente a los colaboradores con boletas de pago.	X		X		X	
Las remuneraciones se depositan en fechas específicas de manera oportuna.	X		X		X	
Los bonos y premiaciones por ventas se otorgan según lo ofrecido considerando el monto y fecha establecida.	X		X		X	
El pago de horas extra se abona de manera correcta según lo ofrecido por supervisión.	X		X		X	
La cantidad de llamadas recibidas por cada asesor es controlada y medida por supervisión.	X		X		X	
Se establece la cantidad de tiempo en atención para cada cliente.	X		X		X	
Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas.	X		X		X	
Se tienen herramientas simples para la atención de las solicitudes de los clientes.	X		X		X	
Recibes capacitaciones constantes y oportunas en cuanto al desarrollo diario de tus actividades.	X		X		X	
Cuentas con el apoyo de tu supervisor de manera inmediata en situaciones de conflicto con el cliente.	X		X		X	
Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** López Quispe Eduardo

**DNI:** 10285584

**Grado y Especialidad del validador:** Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 14 de octubre de 2021

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILOS DE LIDERAZGO

N°	DIMENSIONES / ITEM	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>ESTILO AUTORITARIO</b>								
1	El jefe que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.	X		X		X		
4	El Jefe debe hacer sentir a su personal que él es el que tiene el control.	X		X		X		
7	Sancionar el desacato a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.	X		X		X		
10	Es preferible que los objetivos de la organización los determine solo el jefe.	X		X		X		
13	El Jefe considera la fecha para hacer mantenimiento. La mayoría de los trabajadores prefieren otra fecha, es el Jefe quien decide.	X		X		X		
16	El jefe en el grupo rara vez encuentra soluciones satisfactorias a los problemas.	X		X		X		
19	Cuando se discuten asuntos importantes, el jefe impedirá al colaborador que exprese sus diferencias de opiniones, excepto en privado.	X		X		X		
22	Un verdadero jefe es aquél que puede despedir fácilmente a un colaborador cuando lo crea justificado.	X		X		X		
25	Un subordinado le debe lealtad en primer lugar a su jefe inmediato.	X		X		X		
28	Cuando se fijan objetivos, el Jefe debe filtrar con bastante prudencia las recomendaciones de sus subordinados.	X		X		X		
31	Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes, que en reuniones de pequeños grupos con el personal.	X		X		X		
<b>ESTILO DEMOCRATICO</b>								
2	Los jefes afectuosos consiguen más compromisos de sus colaboradores que con los que no lo son.	X		X		X		
5	El jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.	X		X		X		
8	Es conveniente que el jefe explique el porqué de los objetivos y de las políticas de la organización.	X		X		X		
11	El jefe debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.	X		X		X		
14	El jefe fija una fecha para hacer mantenimiento. La mayoría prefiere otra fecha. La mejor solución es someter el asunto a votación.	X		X		X		

17	El jefe busca solución cuando los colaboradores tienen discrepancia en la ejecución de tareas.	X		X		X	
20	El jefe busca tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.	X		X		X	
23	Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar al colaborador que le ayude a preparar los objetivos.	X		X		X	
26	Cuando un colaborador critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.	X		X		X	
29	Cuando se determinan objetivos, el supervisor debe fijarlos a través de una discusión amplia con los colaboradores inmediatos.	X		X		X	
32	Para ventilar problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el jefe, que en una asamblea.	X		X		X	
<b>ESTILO LIBRE O LAISSEZ-FAIRE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
3	Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe.	X		X		X	
6	El jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.	X		X		X	
9	Cuando un colaborador está descontento con la solución que su jefe da a un problema, es mejor pedirle su propuesta y atenerse a ella.	X		X		X	
12	El jefe debe establecer los objetivos, los colaboradores repartirse los trabajos y la forma de llevarlos a cabo.	X		X		X	
15	Para comunicaciones diarias de rutina, el jefe debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.	X		X		X	
18	Es innecesario supervisar a los colaboradores que demuestren ser competentes.	X		X		X	
21	Si dos colaboradores discuten sobre la forma de ejecutar una tarea, el jefe debe pedirles que resuelvan sus diferencias y le avisen del resultado.	X		X		X	
24	Un jefe evita preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiene al buen juicio de sus subordinados.	X		X		X	
27	Al jefe le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias.	X		X		X	
30	El jefe no suele dar razones de sus acciones.	X		X		X	
33	El jefe verdadero se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** López Quispe Eduardo

**DNI:** 10285584

**Grado y Especialidad del validador:** Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 14 de octubre de 2021

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

Dimensiones /ÍTEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeación</b>							
Los objetivos que la empresa fija se pueden cumplir.	X		X		X		
Tiene la información clara acerca de la misión, visión de la organización.	X		X		X		
Los objetivos trazados por la empresa están claramente definidos.	X		X		X		
La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo.	X		X		X		
Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.	X		X		X		
Tienes claras las ventajas competitivas de nuestra empresa a comparación de otras empresas.	X		X		X		
Participa usted en la planeación operativa de la empresa.	X		X		X		
Está usted de acuerdo en cómo está gestionando su departamento en cuanto a las metas trazadas.	X		X		X		
La organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes.	X		X		X		
Las campañas para los clientes son planificados previamente e informado a todos los colaboradores.	X		X		X		
<b>Organización</b>							
Reconoce usted qué parte del organigrama de la empresa representa su área.	X		X		X		
Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización.	X		X		X		
Cuentas con suficiente claridad con respecto a las actividades a realizar.	X		X		X		
Conoce a cabalidad las funciones que debe desarrollar en su puesto de labores.	X		X		X		
En el área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.	X		X		X		

Cada colaborador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido.	X		X		X	
<b>Dirección</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La empresa fomenta el compañerismo en el área.	X		X		X	
Te sientes cómodo con el horario de labores.	X		X		X	
Se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto.	X		X		X	
Recibes reconocimientos por la gestión bien desarrollada.	X		X		X	
Se conocen los puntos que requieren mejorar con respecto a la gestión y cómo hacerlo.	X		X		X	
Tu supervisor es un ejemplo de esfuerzo y dedicación.	X		X		X	
El supervisor contribuye al logro de metas organizacionales.	X		X		X	
La jefatura es considerada como líder dentro de la empresa.	X		X		X	
Considera que su supervisor cumple un papel importante en la organización.	X		X		X	
Existe comunicación a todo nivel en la organización.	X		X		X	
Utilizan de manera efectiva la comunicación no verbal en la gestión diaria.	X		X		X	
Poseen con una base de datos que respalde la gestión diaria que esté a disposición de los colaboradores.	X		X		X	
Te sientes representado de manera eficaz por tu supervisor ante otros departamentos.	X		X		X	
<b>Control</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Al empezar el día, se verifica el estado de incidencias y llamadas dejado por el turno de madrugada.	X		X		X	
Considera que el control de llamadas durante el día de gestión, es la adecuada.	X		X		X	
La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron.	X		X		X	
Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.	X		X		X	
Los controles de cantidad de productos ofrecidos son adecuados.	X		X		X	

Estás de acuerdo con respecto a la manera en la cual se evalúa la satisfacción de los clientes.	X		X		X	
Las remuneraciones se informan previamente a los colaboradores con boletas de pago.	X		X		X	
Las remuneraciones se depositan en fechas específicas de manera oportuna.	X		X		X	
Los bonos y premiaciones por ventas se otorgan según lo ofrecido considerando el monto y fecha establecida.	X		X		X	
El pago de horas extra se abona de manera correcta según lo ofrecido por supervisión.	X		X		X	
La cantidad de llamadas recibidas por cada asesor es controlada y medida por supervisión.	X		X		X	
Se establece la cantidad de tiempo en atención para cada cliente.	X		X		X	
Se cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas.	X		X		X	
Se tienen herramientas simples para la atención de las solicitudes de los clientes.	X		X		X	
Recibes capacitaciones constantes y oportunas en cuanto al desarrollo diario de tus actividades.	X		X		X	
Cuentas con el apoyo de tu supervisor de manera inmediata en situaciones de conflicto con el cliente.	X		X		X	
Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz.	X		X		X	



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia  
**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ x ]** Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
**Apellidos y nombres del juez validador:** Hurtado Ganoza, Fernando A **DNI:** 09301214  
**Grado y Especialidad del validador:** Doctor en Administración



**Fernando Hurtado Ganoza**  
**San Juan de Lurigancho 15 de Octubre de 2021**

- **Partinancia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
  - **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
  - **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILOS DE LIDERAZGO

N°	DIMENSIONES / ITEM	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>ESTILO AUTORITARIO</b>								
1	El jefe que mantiene relaciones amistosas con su personal le cuesta imponer disciplina.	X		X		X		
4	El Jefe debe hacer sentir a su personal que él es el que tiene el control.	X		X		X		
7	Sancionar el desacato a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina.	X		X		X		
10	Es preferible que los objetivos de la organización los determine solo el jefe.	X		X		X		
13	El Jefe considera la fecha para hacer mantenimiento. La mayoría de los trabajadores prefieren otra fecha, es el Jefe quien decide.	X		X		X		
16	El jefe en el grupo rara vez encuentra soluciones satisfactorias a los problemas.	X		X		X		
19	Cuando se discuten asuntos importantes, el jefe impedirá al colaborador que exprese sus diferencias de opiniones, excepto en privado.	X		X		X		
22	Un verdadero jefe es aquél que puede despedir fácilmente a un colaborador cuando lo crea justificado.	X		X		X		
25	Un subordinado le debe lealtad en primer lugar a su jefe inmediato.	X		X		X		
28	Cuando se fijan objetivos, el Jefe debe filtrar con bastante prudencia las recomendaciones de sus subordinados.	X		X		X		
31	Es preferible realizar asambleas para comunicar las decisiones importantes, que en reuniones de pequeños grupos con el personal.	X		X		X		
<b>ESTILO DEMOCRATICO</b>								
2	Los jefes afectuosos consiguen más compromisos de sus colaboradores que con los que no lo son.	X		X		X		
5	El jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.	X		X		X		
8	Es conveniente que el jefe explique el porqué de los objetivos y de las políticas de la organización.	X		X		X		
11	El jefe debe mantener a su personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.	X		X		X		
14	El jefe fija una fecha para hacer mantenimiento. La mayoría prefiere otra fecha. La mejor solución es someter el asunto a votación.	X		X		X		

17	El jefe busca solución cuando los colaboradores tienen discrepancia en la ejecución de tareas.	X		X		X	
20	El jefe busca tener oportunidad de establecer contactos y dirección personal.	X		X		X	
23	Lo mejor que puede hacer un supervisor al asignar un trabajo es solicitar al colaborador que le ayude a preparar los objetivos.	X		X		X	
26	Cuando un colaborador critica a su jefe, lo mejor es discutir dichas diferencias en forma exhaustiva.	X		X		X	
29	Cuando se determinan objetivos, el supervisor debe fijarlos a través de una discusión amplia con los colaboradores inmediatos.	X		X		X	
32	Para ventilar problemas de trabajo son preferibles los grupos pequeños, coordinados por el jefe, que en una asamblea.	X		X		X	
<b>ESTILO LIBRE O LAISSEZ-FAIRE</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
3	Los contactos y las comunicaciones personales deben reducirse a un mínimo por parte del jefe.	X		X		X	
6	El jefe convoca a reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.	X		X		X	
9	Cuando un colaborador está descontento con la solución que su jefe da a un problema, es mejor pedirle su propuesta y atenerse a ella.	X		X		X	
12	El jefe debe establecer los objetivos, los colaboradores repartirse los trabajos y la forma de llevarlos a cabo.	X		X		X	
15	Para comunicaciones diarias de rutina, el jefe debe alentar a sus subordinados a que se pongan en contacto con él.	X		X		X	
18	Es innecesario supervisar a los colaboradores que demuestren ser competentes.	X		X		X	
21	Si dos colaboradores discuten sobre la forma de ejecutar una tarea, el jefe debe pedirles que resuelvan sus diferencias y le avisen del resultado.	X		X		X	
24	Un jefe evita preocuparse por las diferencias de opinión que tenga con su personal. Se atiene al buen juicio de sus subordinados.	X		X		X	
27	Al jefe le basta obtener datos de cada unidad bajo su supervisión para comparar resultados y detectar fácilmente las deficiencias.	X		X		X	
30	El jefe no suele dar razones de sus acciones.	X		X		X	
33	El jefe verdadero se preocupa sólo de los resultados, sin entrometerse nunca a examinar los métodos y procedimientos que emplea su personal.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia  
**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ x ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador:** Hurtado Ganoza, Fernando A **DNI:** 09301214  
**Grado y Especialidad del validador:** Doctor en Administración



**Fernando Hurtado Ganoza**  
**San Juan de Lurigancho 15 de Octubre de 2021**

•**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

•**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

•**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión