



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa en la IEI Estrellita de
Fátima N° 900 de Caraballo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Morales Ruiz, Sandra Cecilia

ASESOR:

Mg. Sandoval Nizama, Genaro Edwin

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mi familia que siempre me da las fuerzas para seguir adelante, me motivan con su comprensión.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por darme un día más de vida en este mundo.

A mi esposo Máximo y a mi hijo Alonso por darme el aliento a seguir adelante y no rendirme ante los obstáculos que se me presenten.

A la Universidad César Vallejo por la formación recibida durante este proceso de formación profesional.

A la I.E.P “Estrellitas de Fátima” del distrito de Carabaylo por su colaboración en el desarrollo de esta tesis.

A la Dra. Teresa Gonzales y al equipo de investigación por su valioso asesoramiento profesional, que hizo posible el desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
1.1 Realidad problemática	4
1.2 Trabajos previos.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Liderazgo de alto contacto.....	6
1.3.2 Gestión Administrativa	8
1.4.1 Problema General	10
1.4.2 Problemas específicos.....	10
1.5 Justificación del estudio.....	10
1.5.1 Teórica	10
1.5.2 Practica	11
1.5.3 Social.....	11
1.5.4 Metodológica.....	11
1.6 Objetivos.....	11
1.6.1 Objetivo General	11
1.6.2 Objetivos específicos	11
1.7 Hipótesis	12
1.7.1 Hipótesis general	12
1.7.2 Hipótesis específicas.....	12
II MÉTODO	13
2.1 Diseño de investigación	13
2.1.1 Nivel de Investigación	13
2.1.2 Tipo de Investigación	13
2.2 Variables Operacionalización	13
2.3 Población y muestra	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Método de análisis de datos	14
2.6 Aspectos éticos	14

III. RESULTADOS.....	15
3.1 Análisis descriptivo	15
Variable 2: Gestión administrativa.....	16
3.2. Prueba de Hipótesis General	24
3.2.1. Hipótesis General.....	24
3.2.2. Hipótesis Específicas	25
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIAS	34
VIII. ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis descriptivo de la variable Liderazgo de alto contacto”	15
Tabla 2: Medida de frecuencia de la variable Gestión administrativa	16
Tabla 3: Medida de frecuencia de la dimensión Empowerment.....	17
Tabla 4: Medida de frecuencia de la dimensión Coaching	18
Tabla 5: Medida de frecuencia de la dimensión Retroalimentación	19
Tabla 6: Medida de frecuencia de la dimensión Planificación	20
Tabla 7: Medida de frecuencia de la dimensión Organización	20
Tabla 8: Medida de frecuencia de la dimensión Dirección.....	21
Tabla 9: Medida de frecuencia de la dimensión Integración de personal	22
Tabla 10: Medida de frecuencia de la dimensión Control	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Medidas de frecuencia de la variable Liderazgo de alto contacto.....	15
Figura 2: Medidas de frecuencia de la variable Gestión administrativa	16
Figura 3: Medidas de frecuencia de la dimensión Empowerment.....	17
Figura 4: Medidas de frecuencia de la dimensión Coaching	18
Figura 5: Medidas de frecuencia de la dimensión Retroalimentación	19
Figura 6: Medidas de frecuencia de la dimensión Planificación	20
Figura 7: Medidas de frecuencia de la dimensión Organización	21
Figura 8: Medidas de frecuencia de la dimensión Dirección.....	22
Figura 9: Medidas de frecuencia de la dimensión Integración de personal	23
Figura 10: Medidas de frecuencia de la dimensión Control	24

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa en la IEI “Estrellitas de Fátima N°900 de Carabaylo, 2018” se utilizaron las teorías de Roberto Franchi que sostiene que liderazgo de alto contacto hace referencia a un liderazgo que está cerca de la gente, disponible y visible. El mismo que requiere capacidad y habilidad de líder para establecer interacciones y diálogos efectivos con los colaboradores y llegar a los usuarios.

Asimismo, los autores Koontz, Weihrich y Cannice sostienen que la gestión administrativa es importante para las operaciones en una organización, y así una organización sea más eficiente, la definen como “Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad”.

Para esta investigación se consideraron como variable 1 LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO con sus dimensiones Empowerment, coaching y retroalimentación como variable 2 tenemos LA GESTION ADMINISTRATIVA y sus dimensiones planeación, organización, dirección, integración de personal y control.

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptivo correlacional con una población censal evaluados con un cuestionario, el proceso estadístico para el procesamiento de los datos, fue obtenido con el respaldo del programa SPSS versión 25.

Finalmente se concluye que se determina la relación directa de la selección de personal con el desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes de la Universidad de Lima Norte.

Palabras claves: Liderazgo, gestión, organización, eficiente, capacidad y habilidad.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between the High Contact Leadership and the administrative management in the IEI "Estrellitas de Fátima N ° 900 of Carabayllo, 2018" the theories of Roberto Franchi were used that sustains that high contact leadership It refers to a leadership that is close to the people, available and visible. The same one that requires the ability and ability of a leader to establish effective interactions and dialogues with the collaborators and reach the users.

Likewise, the authors Koontz, Wehrich and Cannice maintain that administrative management is important for the operations in an organization, and thus an organization is more efficient, they define it as "A social group in which, through the administration of capital and the work, goods and or services tend to satisfy the needs of each community."

For this research we considered as variable 1 HIGH CONTACT LEADERSHIP with its dimensions Empowerment, coaching and feedback as variable 2 we have ADMINISTRATIVE MANAGEMENT and its dimensions planning, organization, management, personnel integration and control.

The type of research is quantitative, applied type, descriptive correlation with a census population evaluated with a questionnaire, the statistical process for processing the data, was obtained with the support of the SPSS program version 23

Finally, it is concluded that the direct relationship of the selection of personnel with the labor performance is determined from the perspective of the teachers of the University of Lima Norte.

Keywords: Leadership, management, organization, efficiency, capacity and ability.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio es un primer paso para saber la problemática actual de la organización en cuanto a la efectividad de la gestión administrativa llevada en la institución. Así mismo se tiene como intención determinar la relación que existe entre el liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa en la “I.E.I Estrellita de Fátima N°900” donde los agentes conformantes de dicha institución ejecutamos procesos de gestión a fin de dar un buen servicio a los usuarios (padres de familia, estudiantes)

Lo capítulos iniciales será de recopilación teórica de los conceptos que puedan ser de utilidad para luego poder desarrollar y entender la parte práctica.

Iniciando, la investigación se basa en plantear el problema, la realidad en la que se encuentra la empresa a estudiar, conocer lo antecedentes de esta investigación y delimitar el marco teórico, establecer los resultados poder plantear así conclusiones y generar de acuerdo a ello las recomendaciones.

1.1 Realidad problemática

La mayor dificultad sobre el liderazgo y encontrar el estilo adecuado que debería llevar un gerente o directivo es uno de los factores de mayor incidencia en cuanto a cómo se llevan a cabo las funciones y procesos de la gestión administrativa, la estadística establece que la mala forma de llevar el liderazgo conlleva a una mala ejecución de funciones; esto a razón de que son las personas quienes ejecutan estas funciones y procesos. Toda organización requiere un líder con sus rasgos, actitudes y características intelectuales y afectivas que implican un tipo de dominio dentro de la empresa, conforme a la eficiencia y eficacia de sus colaboradores y de sus rendimientos como equipo de trabajo.

Son las instituciones públicas las que están condenadas a no contar con un líder y de contar con el este no maneja un tipo de liderazgo que permita realizar gestiones adecuadas a razón que no se evalúa ni rentabilidad, menos eficiencia y eficacia.

Siendo los agentes conformantes de la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 de Carabayllo personal directivo, docente y administrativo, alumnos y padres de familia y no habiéndose delimitado pertinentemente las funciones de la gestión administrativa la institución incurre incontables veces en situaciones de descontrol en cuanto a la interacción de los agentes y alcance que debe tener cada uno dentro de la institución, especialmente en la ejecución de funciones en el personal. Si bien como entidad pública no está en evaluación los réditos económicos, con las nuevas normativas por parte del ministerio de educación se está entrando en un proceso de evaluación que considera el buen quehacer de todo el personal directivo, docente y administrativo y su gestión a nivel administrativo, en ese sentido es muy pertinente poder establecer las funciones de la gestión.

Contar con personal nombrado conlleva a cierta estabilidad; sin embargo, en su mayoría de veces trae como resultado momificar las funciones y los procesos convirtiéndose así la institución en un dinosaurio más que conforman el enmarañado del sistema estatal. Por ello considero que la proyección de liderazgo de alto contacto dinamizaría nuestra institución nos acercaría y sobre todo humanizaría las funciones de la gestión administrativa. Poder replantear la realización de funciones desde el empoderamiento como profesionales, la

posibilidad de ejercer el coaching como una estrategia, recurso para mejorar en nuestro quehacer y la retroalimentación como modo de corregir y perfeccionar nuestras funciones de gestión.

1.2 Trabajos previos

En el ámbito nacional en consideración a las variables del estudio, se encuentra las investigaciones de:

Santillán y Villanueva (2017) en su investigación considero como objetivo determinar la relación entre liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa, lograron determinar cómo el liderazgo se relaciona de manera significativa con la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves del aeropuerto Jorge Chávez. Siendo su resultado de correlación positiva muy fuerte y significativa.

Quesada (2014) a través de su investigación pretendió determinar la correlación entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional de las instituciones educativas, comprobó que el liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru”.

Ocampo (2017) en su estudio plante como objetivo determinar la relación entre ambas variables y comprobó que existe relación significativa entre las variables del estudio. Se recomendó difundir los resultados de nuestra investigación y complementar su Plan Estratégico para un estudio profundo de las fortalezas y debilidades que presenta la Red Asistencial Tumbes.

Roque (2016) a través de su estudio proponía la implementación de un plan de estrategias de gestión administrativa proponiendo recomendaciones para mejorar la atención al cliente, se comprobó que el nivel de la gestión es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que en la empresa se aplica estrategias de gestión administrativa para mejorar los aspectos de la calidad de servicio.

Tirado (2014) en su investigación considero sustentar de qué manera la gestión administrativa influye en la atención al cliente, se concluyó en que ambas variables guardan relación directa la limitada gestión de recursos humanos genera

debilidades en la calidad del servicio, la proyección de cambios en bien de la calidad del servicio se ve afectado por la perspectiva a corto plazo, no se sigue riguroso plan de selección de personal, los directivos les alta capacidad de gestión. Se recomendó aplicar propuestas de acción de mejoras, mantener y afianzar fortalezas.

Respecto al ámbito internacional, se encuentra trabajos previos como los de:

Sánchez (2015) cuyo objetivo fue el de presentar una serie de características que definan un liderazgo efectivo en equipos virtuales, concluyó que el liderazgo compartido puede ser usado por las empresas independientemente de si tienen estrategias orientadas a la reducción de costes como si están orientadas a la diferenciación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

La investigación se sustenta en bases teóricas, las cuales funcionan como un soporte que genera términos y presenta una información, continuación mencionaremos algunos conceptos.

1.3.1 Liderazgo de alto contacto

Franchi sostiene al respecto:

Explica que liderazgo de alto contacto es aquel que procura estar lo más cercano, disponible y visible a la gente, el cual requiere capacidad y habilidad del líder para establecer interacciones con los colaboradores de cada organización. Esto quiere decir que si el líder es capaz de conducir un equipo de colaboradores es capaz de obtener resultados deseados. El líder debe asumir que la necesidad de coexistir en la organización va desde proveer los recursos para la mejora del trabajo hasta la capacidad de servicio a los usuarios.

La variable liderazgo de alto contacto ha sido definida tomando en cuenta al autor Robert Franchi quien establece que encaminar a los colaboradores como seguidores de este tipo de liderazgo se enmarca sobre la base de tres dimensiones básicas: empowerment, coaching, retroalimentación las cuales los conlleva a obtener un bien común, creando un liderazgo de confianza, participativo el cual se manifestará en la predisposición y un buen entorno donde se rodean y mejorar la ejecución de funciones. (2009, p. 153).

Asimismo, Rubín señala que:

Su planteamiento de este autor comienza a partir de una sencilla pregunta ¿Quién es un líder? En donde asevera que es aquel que ha aceptado la responsabilidad para construir y está dispuesto a asegurar el éxito de un “equipo heterogéneo para lograr un propósito compartido”.

Plantea que las herramientas con las que cuenta un líder son: el ejercicio útil de su comportamiento, la comunicación y recursos organizativos además del punto de vista, creencias y comportamientos de las demás personas (que incluye generalmente a un posible socio colaborador) influyendo así en la relación de esa persona con el líder y su empresa. (2009).

Lazzati afirma que:

El liderazgo involucra procesos por medio el cual una persona influye en otras para que se enfoquen en el logro de objetivos comunes. Se puede tener más, menos aptitud para el ejercicio del liderazgo, sin embargo, tal aptitud por si misma no constituye liderazgo debido a que involucran más condiciones que faciliten la predisposición de los colaboradores a poder tomar como suyas la visión del líder.

Antes los llamados “gerentes o jefes”, en un sentido amplio, eran quienes tenían a su cargo un área de responsabilidad, y ejercían su responsabilidad ante el funcionamiento de una empresa teniendo a su cargo un determinado grupo de personas; vale decir que es responsable del desempeño de su gente. Con el tiempo y con la nueva visión de lo que incluye el buen gerente o jefe se asumió que debe ejercer un adecuado liderazgo sobre sus colaboradores. La gerencia requiere el ejercicio del liderazgo y una parte del liderazgo es ejercida por gerentes. (2012).

En relación a lo antes señalados puedo indicar desde mi perspectiva que el liderazgo no se puede asumir de una única forma ya que se debe ajustar a las características de la organización. Basé este trabajo en los postulados que Franchi primero porque las formas de trabajo en una entidad del estado requieren dinamismo y formas diversas de motivación. Un colaborador público no debe asumirse como un simple servidor, debe creerse a carta cabal que puede ser un agente transformador más aún si se encuentra trabajando en una institución educativa.

Franchi (2009) orienta conceptos relacionados al liderazgo de una forma sintética y dinámica para establecer en que consiste el liderazgo de alto contacto. A continuación, se presenta estos conceptos desde el punto de vista del autor.

a) Dimensión 1: Empowerment

De acuerdo con Franchi (2009):

Define como el empoderamiento relacionado con otorgar a una persona o grupo de personas de poder de decisión. Este concepto aplicado a las organizaciones implica un modelo basado en dotar a las personas de poder sobre sus propios actos, dándoles autonomía y confiando en sus capacidades. Los trabajadores del futuro necesitan motivación y gran parte de esta motivación viene dada por poder desarrollar las propias ideas y ver cómo crecen, con apoyo de nuestros compañeros y líderes, por supuesto, pero sin intrusiones muy fuertes a no ser que sea necesario y siempre desde el respeto (p. 157).

b) Dimensión 2: Coaching

Franchi (2009) indica sobre el coaching que:

Empezando, se deriva de coach que significa carruaje (vehículo que se usa para llevar personas de un lugar a otro) en una organización se maneja este término para hacer referencia a un rol que destaca el acompañamiento a un colaborador que lo requiera, tiene el propósito de mostrar lo que otro no puede lograr y orientarlo a iniciar las acciones que al realizarlas le permita lograr los niveles a los que aspira. Las técnicas que se deben dar son precisas para no dejar nada al azar (p. 209)

c) Dimensión 3: Retroalimentación

“Se denomina retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a comprender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa. La retroalimentación es un proceso mediante el cual un sistema, puede ser de cualquier tipo, recibe energía proporcionada por sí mismo para así garantizar su funcionamiento” (Franchi, 2009).

1.3.2 Gestión Administrativa

De acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2012), afirman que: “Las funciones gerenciales proporcionan un ordenamiento útil que permite avisar la noción burócrata. Las nuevas ideas, los descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con pureza en las clasificaciones de maquinar, aprestar, integrar independiente, encargar o controlar” (p. 30).

a) Dimensión 1: Planeación

Según afirmaciones de Koontz, Weihrich y Cannice (2012), se establece que la planeación determina el emplazamiento futuro de la empresa, contra sus existencias y mercados, su rentabilidad, su período de innovación y las relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas. Se genera un proceso a dividir de las actividades de análisis organizacional y la formulación de estrategias (p. 39).

b) Dimensión 2: Organización

En relación a la organización Koontz y Weihrich (2013) lo comprenden como un proceso que establece una estructura encargada de determinar los roles que a cumplir los empleados de la empresa. Para ello la organización permite evaluar la asignación de cada tarea acorde a la capacitación de cada colaborador, que como consecuencia permitirá el logro de metas en diversas áreas de la empresa. La finalidad de la organización es de integrar y coordinar los recursos tanto humanos, como materiales y financieros, lo cual conllevara al logro de objetivos mediante la máxima eficiencia, considerando a los elementos de: meta, programa, recursos, entorno y su administración (p.144).

c) Dimensión 3: Dirección

Respecto a la dirección, Koontz y Weihrich (2013) establece que: “la dirección de las empresas es la función administrativa que permite la integración en todos sus ámbitos por ejemplo las relaciones que permiten la integración de los administradores, directores, jefes con los empleados o colaboradores para hacer efectiva la planificación y la organización de la empresa., requiriendo la orientación dada por los altos mandos o de colaboradores de mayor talento a los demás colaboradores a través de la comunicación y la habilidad de liderazgo y motivación” (p. 172).

d) Dimensión 4: Control

Koontz y Weihrich (2013) afirman que:

El control es el encargado de verificar si la realización de las actividades está acorde con lo que se planeó; en tanto sean más acabados, determinados y ordenados los planes y más sea el periodo para el cual fueron propuestos, más complejo e idóneo será el control. El control cuenta con un atributo muy relevante que radica en la

comprobación y verificación de sí la actividad sometida a control está obteniendo o no los logros esperados. Cuando hablamos de resultados deseados, partimos del principio de la previsión de resultados y que por lo tanto requieren ser controlados (p.346).

e) Dimensión 5: La integración del personal

Respecto a la integración del personal, Koontz y Weihrich (2013) sostienen que:

Consta en cubrir y mantener protegidas las posiciones en la estructura de la organización. Por lo cual se requiere identificar las necesidades de la fuerza de trabajo ubicando los talentos disponibles para reclutar, seleccionar, colocar promover, evaluar, compensar y capacitar o en otra forma desarrollar candidatos u ocupantes actuales en los puestos. Se considera a la integración como un componente individual del control, debido a que no siempre se toma en cuenta a los potenciales líderes, gerentes o jefes segundo dar a la integración de personal como función a parte permite ver al elemento humano en todo el esplendor. (p 308).

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre el liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa de la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- 1 ¿Qué relación existe entre el empowerment y la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018?
- 2 ¿Qué relación existe entre el coaching y la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018?
- 3 ¿Qué relación existe entre la retroalimentación y la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Teórica

Actualmente estamos en la búsqueda de métodos y técnicas que permitan ejercer un adecuado liderazgo y así mejorar la gestión administrativa en la institución. La información con la que se cuenta es específica de cómo y cuándo se puede ejercer liderazgo y como este afecta todos los desempeños de los colaboradores.

1.5.2 Práctica

Los directivos y al personal podrán acceder a herramientas que le permitan mejorar sus estrategias de cómo dirigir y realizar sus funciones positivamente motivando en el quehacer y por la tanto mejorar la Gestión administrativa de calidad y poder servir correctamente a los usuarios

1.5.3 Social

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema son porque el liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa son determinantes para poder alcanzar el logro óptimo de los objetivos en un centro de labores como la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 y cuyo efecto será el bienestar en dicha comunidad educativa. Un buen líder es indudablemente un gestor de cambios positivos por el alcance que puede llegar a tener primero entre colegas, estudiantes y los propios padres de familia que a su vez pueden implicar a toda la comunidad.

1.5.4 Metodológica

Es necesaria la realización de esta investigación para entender la importancia y la relación satisfactoria que pudiera tener el liderazgo de alto contacto en la gestión administrativa y esta sea efectiva para la institución y sus agentes conformantes.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa en la institución educativa inicial publica, Carabayllo, 2018

1.6.2 Objetivos específicos

- 1 Determinar de qué manera el empowerment se relaciona con la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018
- 2 Determinar de qué manera el coaching se relaciona con la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018.
- 3 Determinar de qué manera la retroalimentación se relaciona con la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N° 900 Carabayllo, 2018

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

El liderazgo de alto contacto si tiene una relación significativa con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo.

1.7.2 Hipótesis específicas

- 1 El Empowerment tiene una relación significativa con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo.
- 2 El coaching tiene una relación significativa con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo.
- 3 La retroalimentación tiene una relación significativa con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio tomo en cuenta un diseño de investigación no experimental-transversal, donde (Carrasco, 2005) menciona que son aquellos estudios donde no se manipulan deliberadamente las variables de investigación, además de ser observados en su ambiente natural para después analizarlos y por otro lado es de transversal porque se recolecta en un tiempo único la información.

2.1.1 Nivel de Investigación

Es considerada una investigación descriptiva correlacional, debido a que permite indagar la existencia de correlación si hubiera entre las variables de estudio (Carrasco, 2005).

2.1.2 Tipo de Investigación

Se desarrollo el estudio considerando que fue de tipo básica, pues se buscó reforzar los conocimientos teóricos ya establecidos.

2.2 Variables Operacionalización

- V1 Liderazgo de alto contacto (Ver anexos)
- V2 Gestión Administrativa (Ver anexos)

2.3 Población y muestra

Población: 43 Personas (Todo el personal docente, asistente y administrativo). La población de estudio se define como universo de investigación. Fernández y Baptista (2007) dan cuenta que la población es un grupo de todos los casos que se conforman por objetos, animales, personas, etc., que comparten características comunes como tiempo y espacio.

La investigación utilizó el censo ya que el consideró 100% de la población al ser considerada un número manejable de sujetos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la investigación se manejó como técnica la encuesta y como instrumentos se realizará un cuestionario 18 ítems para la variable liderazgo de alta contacto y 21 ítems para la variable gestión administrativa, los cuales fueron validados mediante

03 expertos.

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se dio a través del estadístico de Alfa de Cronbach, como se detalla a continuación:

➤ **Fiabilidad de la variable 1: “Liderazgo de alto contacto”**

(Ver anexo 01)

La confiabilidad para los 18 ítems que pretende medir la variable 1 de estudio se halló un valor de Alfa de Cronbach de 0.845; es decir tiene una fiabilidad muy alta.

➤ **Fiabilidad de la variable 2: “Gestión administrativa”**

(Ver anexo 02)

La confiabilidad para los 21 ítems que pretende medir la variable 2 de estudio se halló un valor de Alfa de Cronbach de 0.901; es decir tiene una fiabilidad muy alta.

2.5 Método de análisis de datos

Para la ejecución de la investigación se consideró un análisis descriptivo para determinar la conducta de las variables y sus dimensiones en tablas y gráficos de frecuencia, así como también se consideró un análisis inferencial empleando el estadístico de correlación Rho de Spearman (R_s), el cual determinó la contrastación de las hipótesis de estudio.

2.6 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del presente estudio se consideró en todo momento la veracidad de los resultados, la citación respectiva acorde a las normativas APA de los autores consideración como referencia teórica y además se salvaguardó la identificación anónima de los encuestados y mismos que participaron voluntariamente en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

a) Descripción de los resultados del Liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa de la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Variable 1: Liderazgo de alto contacto

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de frecuencia de la variable Liderazgo de alto contacto.

Tabla 1: Análisis descriptivo de la variable Liderazgo de alto contacto”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	11.6	11.6	11.6
Casi Nunca	14	32.6	32.6	44.2
A veces	11	25.6	25.6	69.8
Casi siempre	12	27.9	27.9	97.7
Siempre	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO (Agrupada)

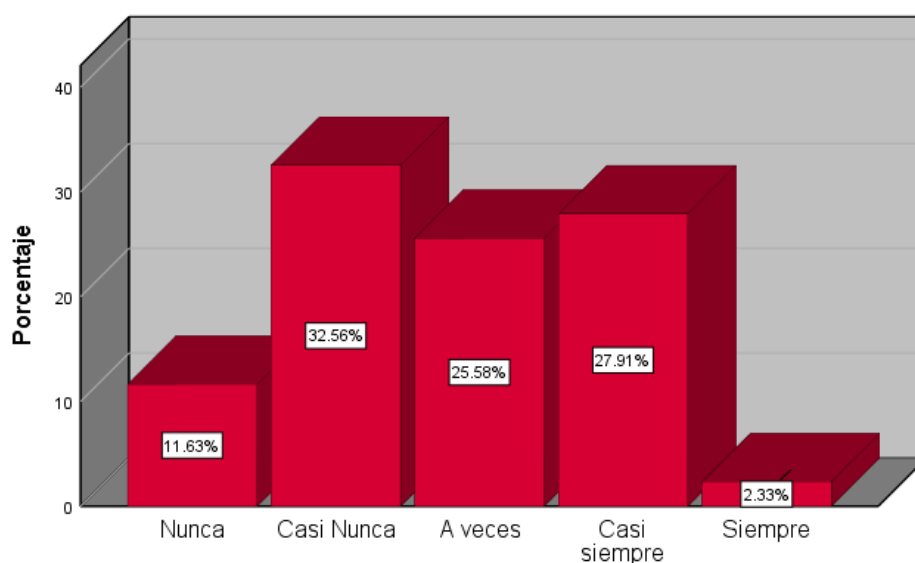


Figura 1: Medidas de frecuencia de la variable Liderazgo de alto contacto

En la tabla 1 y figura 1 se observa que de los 43 encuestados, el 11,6% se encuentran en nunca, el 32,56% en casi nunca, el 25,58% en a veces, el 27,91% en casi siempre y un 2,33% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la variable Liderazgo de contacto.

Variable 2: Gestión administrativa

Tabla 2: Medida de frecuencia de la variable Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.0	7.0	7.0
Casi Nunca	16	37.2	37.2	44.2
A veces	14	32.6	32.6	76.7
Casi siempre	9	20.9	20.9	97.7
Siempre	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)

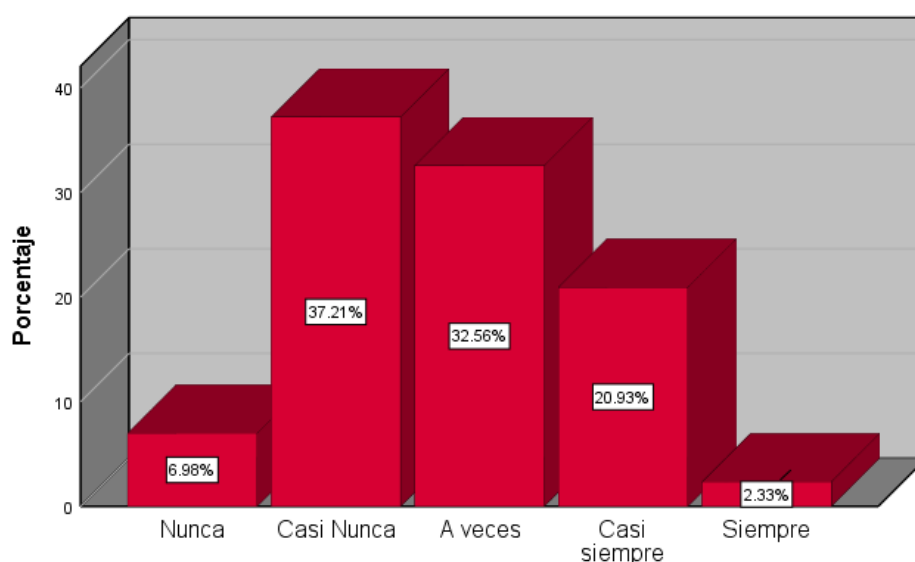


Figura 2: Medidas de frecuencia de la variable Gestión administrativa

En la tabla 2 y figura 2 se observa que de los 43 encuestados, el 7% se encuentran en nunca, el 37,2% en casi nunca, el 32,6% en a veces, el 20,9% en

casi siempre y un 2,3% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la variable Gestión administrativa.

b) Descripción de los resultados de las dimensiones del Liderazgo de alto contacto de la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Dimensión 1: Empowerment

Tabla 3: *Medida de frecuencia de la dimensión Empowerment*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.3	2.3	2.3
Casi nunca	7	16.3	16.3	18.6
A veces	27	62.8	62.8	81.4
Casi siempre	6	14.0	14.0	95.3
Siempre	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

EMPOWERMENT (Agrupada)

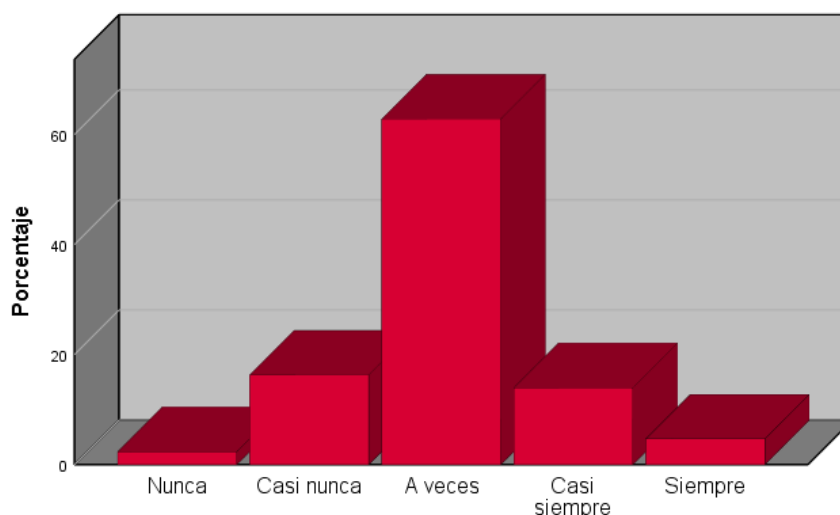


Figura 3: Medidas de frecuencia de la dimensión Empowerment

En la tabla 3 y figura 3 se observa que de los 43 encuestados, el 2,3% se encuentran en nunca, el 16,3% en casi nunca, el 68,26% en a veces, el 14,7% en

casi siempre y un 4,7% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la dimensión Empowerment.

Dimensión 1: Coaching

Tabla 4: Medida de frecuencia de la dimensión Coaching

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	20.9	20.9	20.9
Casi nunca	8	18.6	18.6	39.5
A veces	16	37.2	37.2	76.7
Casi siempre	10	23.3	23.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

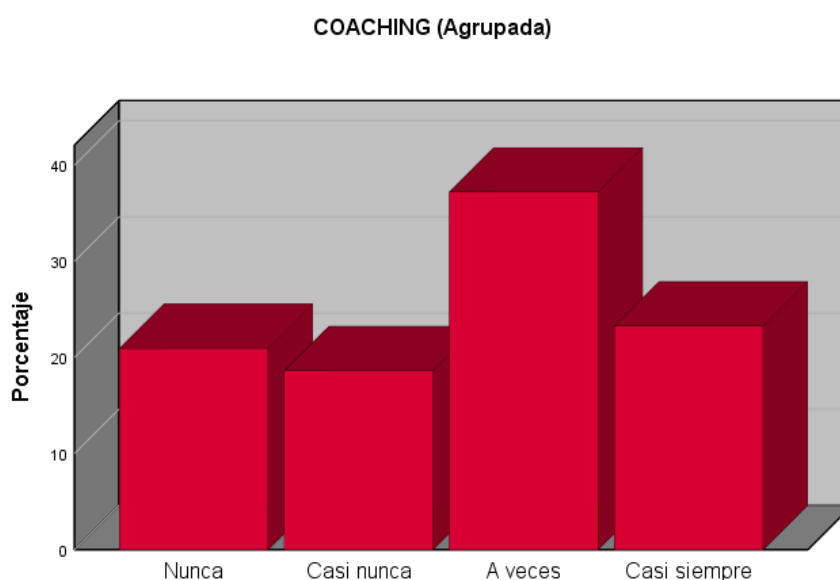


Figura 4: Medidas de frecuencia de la dimensión Coaching

En la tabla 4 y figura 4 se observa que de los 43 encuestados, el 20,9% se encuentran en nunca, el 18,6% en casi nunca, el 37,2% en a veces, el 23,3% en casi siempre y un 0% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la dimensión Coaching.

Dimensión 3: Retroalimentación

Tabla 5: Medida de frecuencia de la dimensión Retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	9.3	9.3	9.3
Casi nunca	12	27.9	27.9	37.2
A veces	23	53.5	53.5	90.7
Casi siempre	1	2.3	2.3	93.0
Siempre	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

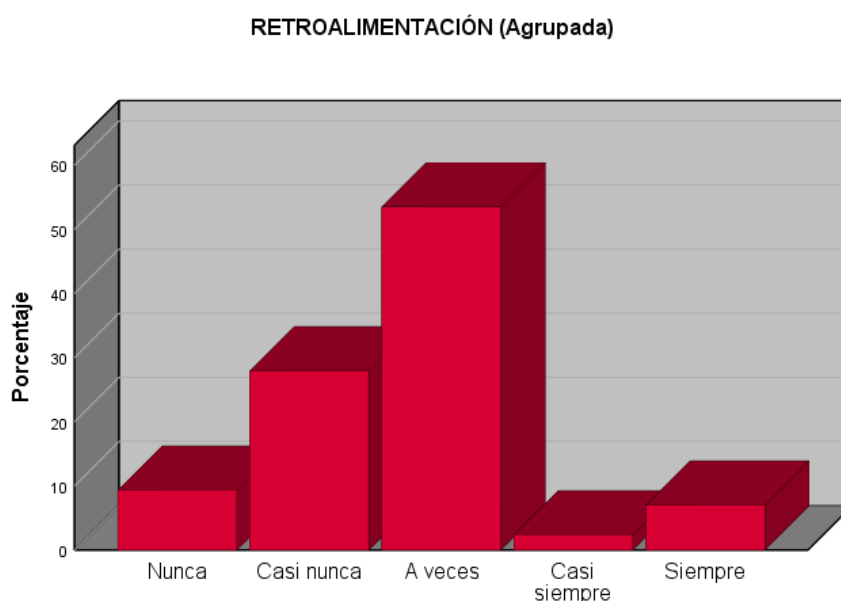


Figura 5: Medidas de frecuencia de la dimensión Retroalimentación

En la tabla 5 y figura 5 se observa que de los 43 encuestados, el 9,3% se encuentran en nunca, el 27,9% en casi nunca, el 53,5% en a veces, el 2,3% en casi siempre y un 7% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la dimensión Retroalimentación.

c) Descripción de los resultados de las dimensiones de Gestión administrativa de la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Dimensión 1: Planificación

Tabla 6: Medida de frecuencia de la dimensión Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	30.2	30.2	30.2
Casi nunca	17	39.5	39.5	69.8
A veces	11	25.6	25.6	95.3
Casi siempre	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

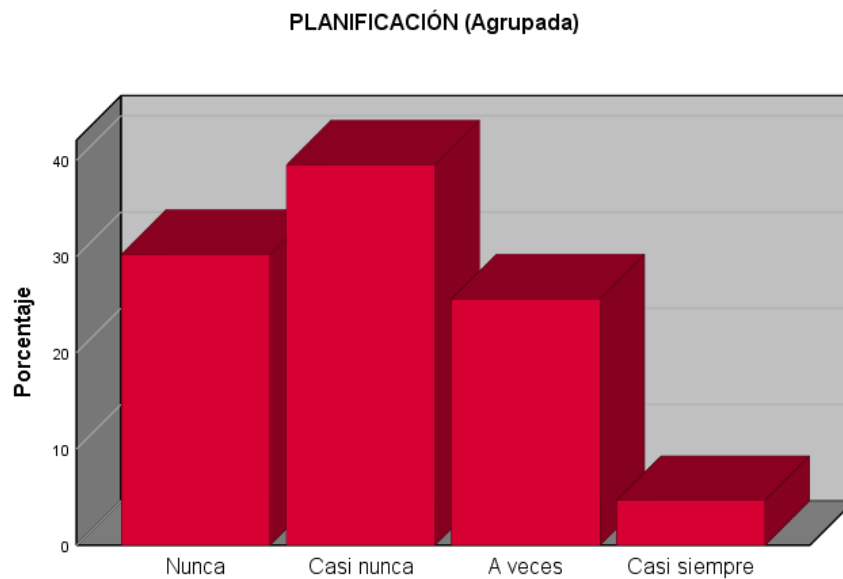


Figura 6: Medidas de frecuencia de la dimensión Planificación

En la tabla 6 y figura 6 se observa que de los 43 encuestados, el 30,2% se encuentran en nunca, el 39,5% en casi nunca, el 25,6% en a veces, el 4,7% en casi siempre y un 0% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la dimensión Planificación.

Dimensión 2: Organización

Tabla 7: Medida de frecuencia de la dimensión Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	11.6	11.6	11.6
Casi nunca	11	25.6	25.6	37.2

A veces	19	44.2	44.2	81.4
Casi siempre	8	18.6	18.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

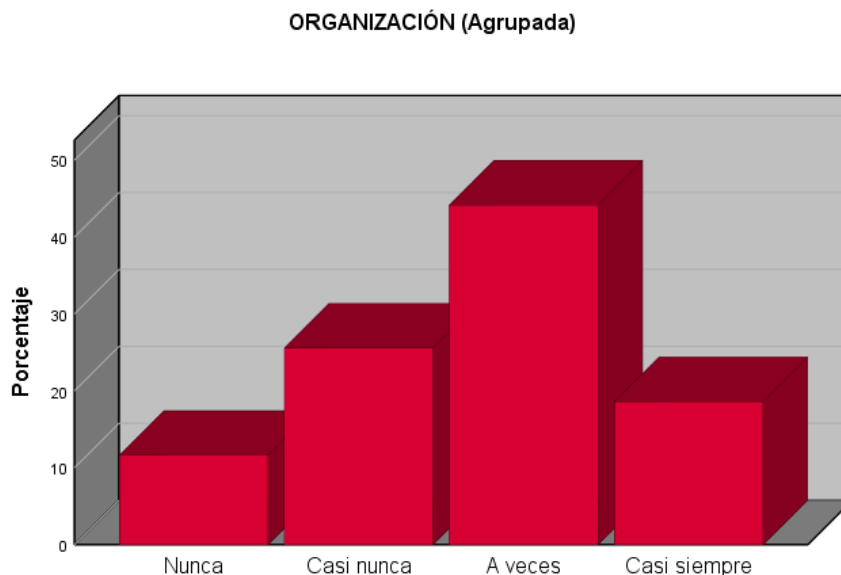


Figura 7: Medidas de frecuencia de la dimensión Organización

En la tabla 7 y figura 7 se observa que de los 43 encuestados, el 11,6% se encuentran en nunca, el 25,6% en casi nunca, el 44,2% en a veces, el 18,6% en casi siempre y un 0% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la dimensión Organización.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 8: Medida de frecuencia de la dimensión Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	44.2	44.2	44.2
Casi nunca	15	34.9	34.9	79.1
A veces	6	14.0	14.0	93.0
Casi siempre	2	4.7	4.7	97.7
Siempre	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

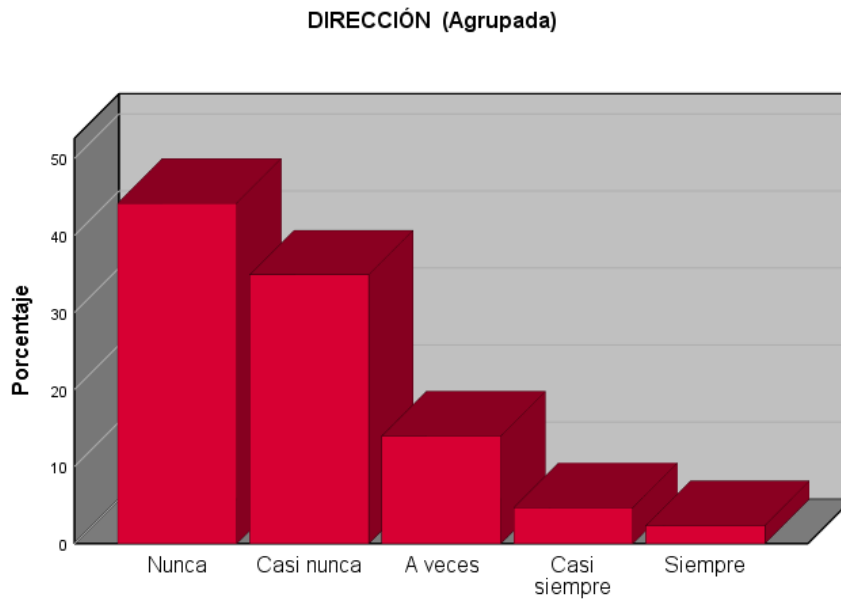


Figura 8: Medidas de frecuencia de la dimensión Dirección

En la tabla 8 y figura 8 se observa que de los 43 encuestados, el 44,2% se encuentran en nunca, el 34,9% en casi nunca, el 14% en a veces, el 4,7% en casi siempre y un 2,3% de los encuestados refieren a siempre con respecto a la dimensión Dirección.

Dimensión 4: Integración de personal

Tabla 9: Medida de frecuencia de la dimensión Integración de personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	41.9	41.9	41.9
Casi nunca	24	55.8	55.8	97.7
A veces	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

INTEGRACION DE PERONAL (Agrupada)

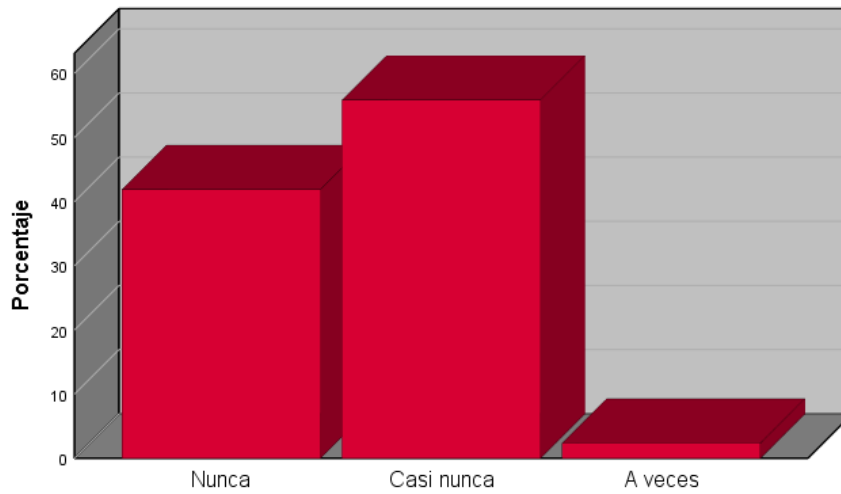


Figura 9: Medidas de frecuencia de la dimensión Integración de personal

En la tabla 9 y figura 9 se observa que de los 43 encuestados, el 41,9% se encuentran en nunca, el 55,8% en casi nunca, el 2,3% en a veces, el 0% en casi siempre y siempre con respecto a la dimensión Integración de personal.

Dimensión 5: Control

Tabla 10: Medida de frecuencia de la dimensión Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	23.3	23.3	23.3
Casi nunca	21	48.8	48.8	72.1
A veces	10	23.3	23.3	95.3
Casi siempre	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

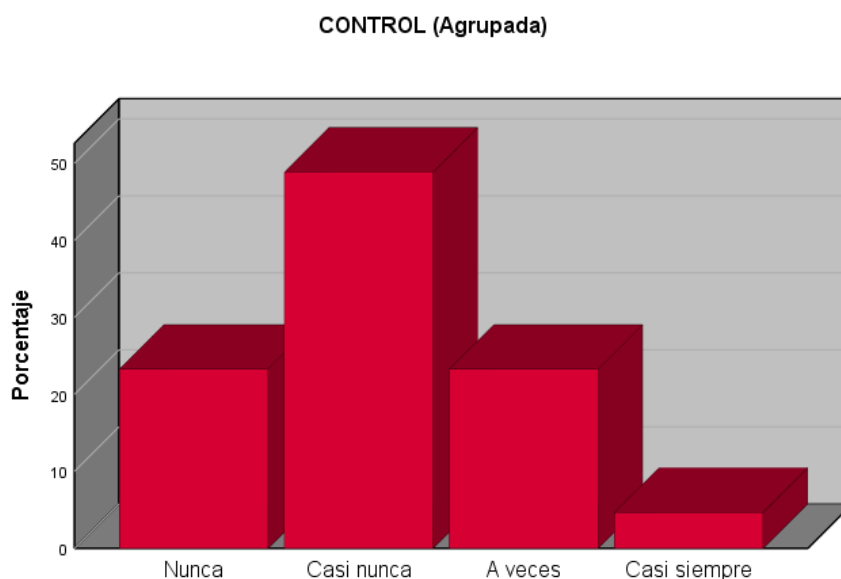


Figura 10: Medidas de frecuencia de la dimensión Control

En la tabla 10 y figura 10 se observa que de los 43 encuestados, el 23,3% se encuentran en nunca, el 48,8% en casi nunca, el 23,3% en a veces, el 4,7% en casi siempre con respecto a la dimensión Control.

3.2. Prueba de Hipótesis General

3.2.1. Hipótesis General

Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe relación directa entre el Liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

H_1 : Existe relación directa entre el Liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Elección del nivel de significancia:

$\alpha = , 05$

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11: *Correlación y significancia entre las variables de la hipótesis general*

Correlaciones			LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO	Coeficiente de correlación	1.000	.882**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	43	43
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.882**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 50 se muestra los resultados que contrastan la hipótesis general y como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,882** y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una relación positiva muy fuerte. Además, la correlación es significativa por cuanto el “ $p= 0.000$ ” valor es menor que 0,05 es decir ($p < 0,05$) por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se concluye que: existe relación directa entre el Liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa de la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

3.2.2. Hipótesis Específicas

a) Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación directa entre Empowerment y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

H1: Existe relación directa entre Empowerment y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Elección del nivel de significancia:

$$\alpha = , 05$$

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12: *Correlación y significancia entre las variables de la hipótesis específica 1*

		Correlaciones		
			EMPOWERMENT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coeficiente de correlación	1.000	.465**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	43	43
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.465**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 51 se muestra los resultados que contrastan la hipótesis específica y como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,465** y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una relación positiva media. Además, la correlación es significativa por cuanto el “p= 0.002” valor es menor que 0,05 es decir ($p < 0,05$) por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se concluye que: existe relación directa entre el Empowerment y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

b) Segunda hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación directa entre Coaching y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

H1: Existe relación directa entre Coaching y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Elección del nivel de significancia:

$$\alpha = , 05$$

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13: *Correlación y significación entre las variables de la hipótesis específica 2*

			COACHING	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	COACHING	Coefficiente de correlación	1.000	.654**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	43	43
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	.654**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 52 se muestra los resultados que contrastan la hipótesis específica y como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,654** y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una relación positiva considerable. Además la correlación es significativa por cuanto el “ $p= 0.000$ ” valor es menor que 0,05 es decir ($p < 0,05$) por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se concluye que: existe relación directa entre el Coaching y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

c) Tercera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación directa entre Retroalimentación y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

H1: Existe relación directa entre Retroalimentación y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Elección del nivel de significancia:

$$\alpha = , 05$$

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$ entonces se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14: *Correlación y significación entre las variables de la hipótesis específica 3*

		Correlaciones	
		RETROALIMENTACIÓN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	RETROALIMENTACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.668**
		N	.000
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.668**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
		43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 53 se muestra los resultados que contrastan la hipótesis específica y como el coeficiente de Rho de Spearman es 0,668** y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una relación positiva considerable. Además, la correlación es significativa por cuanto el “p= 0.000” valor

es menor que 0,05 es decir ($p < 0,05$) por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se concluye que: existe relación directa entre el Retroalimentación y la Gestión administrativa de la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados descriptivos respecto la variable liderazgo de alto contacto demuestran que un 32,6% de los encuestados manifiestan “casi nunca”, el cual resulta desfavorable para la Institución Educativa con respecto al Liderazgo de alta contacto. Por otro lado, solo el 2,3% de los encuestados manifiestan “siempre”.

En tanto el análisis descriptivo de la variable Gestión administrativa, se observa que el 37,2% de los encuestados manifiestan “casi nunca”, el cual resulta desfavorable para la Institución Educativa. Mientras tanto, el 2,3% de los encuestados manifiestan “siempre”.

En consideración al contraste de la hipótesis general de estudio, los estadísticos muestran un coeficiente de $r=0,882^{**}$, el cual es significativo; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , de manera que se puede afirmar que existe una relación positiva muy fuerte entre el Liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Con respecto al contraste de la prueba de HE1, los estadísticos muestran un coeficiente de $r= 0,465^{**}$, el cual es significativo; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , de manera que se puede afirmar que existe una relación positiva media entre el Empowerment y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Con respecto al contraste de la prueba de HE2, los estadísticos muestran un coeficiente de $0,654^{**}$, el cual es significativo; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , de manera que se puede afirmar que existe una relación positiva moderada entre Coaching y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Con respecto al contraste de la prueba de HE3, los estadísticos muestran un coeficiente de $r=0,668^{**}$, el cual es significativo; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , de manera que se puede afirmar que existe una relación positiva moderada entre Retroalimentación y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018.

Con respecto al estudio realizado por Santillán y Villanueva (2017) se pudo comprobar que la correlación positiva es muy fuerte y significativa en tal sentido guarda similitud en resultados con el presente trabajo puesto que se buscó demostrar que si existe relación entre el liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa.

Con respecto al estudio realizado por Quesada (2014) se logró comprobar que la correlación positiva es muy fuerte y significativa existiendo relación con el presente trabajo, en ambos casos se demostró que las variables guardan correlación significativa.

Y tomando en consideración el estudio de Ocampo (2017), que fue de tipo descriptivo correlacional, comprobó que existe relación significativa entre las variables del estudio, en tal sentido mantiene relación con el presente estudio dado que se estableció que la gestión administrativa afecta positivamente la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se logró determinar una correlación positiva muy fuerte entre Liderazgo de alto contacto y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabaylo, 2018. (Rho Spearman= 0.882** y Sig. Bilateral= 0.000).
2. Con respecto al primer objetivo específico, se logró determinar una correlación positiva media entre Empowerment y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabaylo, 2018. (Rho Spearman= 0.465** y Sig. Bilateral= 0.002).
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se logró determinar una correlación positiva considerable entre el coaching y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabaylo, 2018. (Rho Spearman= 0.654** y Sig. Bilateral= 0.000).
4. Con respecto al tercer objetivo específico, se logró determinar una correlación positiva considerable entre retroalimentación y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabaylo, 2018. (Rho Spearman= 0.668** y Sig. Bilateral= 0.000).

VI. RECOMENDACIONES

- En cuanto a la validez interna de los resultados, la contrastación de la hipótesis general indicó que se acepta la hipótesis general, que existe una relación entre las variables y una correlación positiva considerable entre ambas. La contrastación de las hipótesis específicas indicó que en todos los casos fueron aceptadas. Por ello, la validez interna de los resultados sería satisfactorias, ya que además dichos resultados satisfacen a todos los objetivos e hipótesis propuestas en la investigación.
- La correlación entre ambas variables es positiva muy fuerte por lo tanto institucionalmente se debería buscar fortalecer las condiciones para promover el liderazgo de alto contacto y así poder enriquecer aún más la gestión administrativa y así poder brindar un servicio de calidad.
- La correlación entre Empowerment y gestión administrativa es positiva media con lo cual se propone establecer actividades de interaprendizajes con los miembros de la institución a fin de poder enriquecer los conocimientos acerca de los procesos de la gestión y poder hacer de eso su principal fortaleza.
- La correlación entre coaching y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018 es positiva considerable en tal sentido se propone que la institución profundice jornadas por lo menos trimestralmente para poder fortalecer las orientaciones al personal.
- La correlación entre retroalimentación y la Gestión administrativa en la IEI. Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018 es positiva considerable se sugiere realizar jornadas plenarias para la planificación a largo plazo.

VII. REFERENCIAS

- Acuña, Pepe. El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú. Tesis ((Magister en Administración). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2010.
- Atalaya, Oscar. Liderazgo del director y el clima institucional del consorcio educativo Magister UGEL07- 2013. Tesis (Magister en Educación). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013.
- Bernal, C. y Sierra H. (2013). Proceso Administrativo. Colombia: Editorial Marisa de Anta.
- Castañeda, Yeny y Vásquez, Judith. La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo- 2015. Tesis (Título de Licenciado en Administración Pública). Chiclayo: Universidad Privada Pedro Ruiz Gallo, 2016.
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- David, F. (2013). Conceptos de Administración Estratégica. 14a. edición, Hall. México: Copyright © Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Franchi, Roberto. Organizaciones que viven y organizaciones que funcionan, trascendencia del liderazgo en la vida organizacional. Buenos Aires: Nobuco, 2009.

ISBN: 978-987-584-199-4

- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación. 8va edición. México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración una Perspectiva Global y Empresarial. 14ª edición. México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

- Ocampos, Lilian y Valencia, Sheyla. Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, 2017.
- Quesada, Teresa de Jesús. El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas Ramón Castilla y Túpac Amarú del distrito de comas, UGEL04, Lima-2012. Tesis (Magister en Educación). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014.
- Roque, Jeans. Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martin” – Chiclayo. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Chiclayo: Universidad Privada Pedro Ruiz Gallo, 2016.
- Sánchez, Alejandro. Liderazgo compartido o colaborativo en equipos que desarrollan su trabajo en entornos virtuales. Tesis (Magister en Gestión de Empresas). Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 2015.
- Sánchez, Oswaldo. Liderazgo de Alto Contacto y la calidad de vida de los colaboradores del área de atención aeronaves en el aeropuerto Jorge Chávez. Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2017.
- Santillán, Jenny y Villanueva, Diana. Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poison S.A. Tesis (Título de Ingeniero Comercial). Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, 2013.
- Stoner James, Freeman Edward y Gilber, Daniel (1996). Administración de Empresas. Pearson Educación.
- Tirado, Karen. Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La libertad, Trujillo. Tesis (Título de Licenciado en Administración). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2014.

VIII. ANEXOS

VARIABLE 1: LIDERAZGO DE ALTO CONTACTO						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Liderazgo de alto contacto	<p>Liderazgo de alto contacto hace referencia a un liderazgo que está cerca de la gente, disponible y visible. El mismo que requiere capacidad y habilidad de líder para establecer interacciones y diálogos efectivos con los colaboradores y llegar a los usuarios.</p> <p>Robert Franchi</p>	<p>El liderazgo de alto contacto es un proceso operativo, el cual se desarrolla a través del Empowerment, coaching y la retroalimentación para generar una sinergia en la gestión administrativa de una institución.</p>	Empowerment	Comparte información	2	Ordinal (Likert)
				Participación de colaboradores	2	
				Definición y pautas claras	2	
			Coaching	Facilitador / colaborador	3	
				Implementación del coaching	4	
				Retroalimentación	1	
			Retroalimentación	Condiciones de retroalimentación	1	
				Efectos de la retroalimentación	1	
				Diálogos y reuniones	2	

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión Administrativa	<p>La gestión administrativa es importante para las operaciones en una organización, para iniciar una organización más eficiente. Lo podemos definir como "Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad"</p> <p>Koontz, Wehrich y Cannice</p>	<p>La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. Enfrentan limitaciones cuando existen errores administrativos,</p>	Planeación	Diagnóstico del problema	2	Ordinal (Likert)
				Planificación de recursos	2	
			Organización	Diseño de cargos	3	
				Coordinación e integración	3	
			Dirección	Motivación	4	
				Reforzamiento	2	
				Proceso de selección	1	
			Integración de personal	Orientación y socialización de nuevos empleados	1	
			control	Control como sistema de realimentación	1	
				Control de desempeño general	1	
Control burocrático	1					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Título: Liderazgo de alto contacto en la gestión administrativa de la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018

Autor: Sandra Cecilia Morales Ruiz

Variables	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Liderazgo de alto contacto	<p>Liderazgo de alto contacto hace referencia a un liderazgo que está cerca de la gente, disponible y visible. El mismo que requiere capacidad y habilidad de líder para establecer interacciones y diálogos efectivos con los colaboradores y llegar a los usuarios.</p> <p>Robert Franchi</p>	<p>El liderazgo de alto contacto es un proceso operativo, el cual se desarrolla a través del empowerment, coaching y la retroalimentación para generar una sinergia en la gestión administrativa de una institución</p>	Empowerment	<p>Comparte información Participación de colaboradores Definición y pautas claras Facilitador / colaborador Implementación del coaching Retroalimentación Condiciones de retroalimentación Efectos de la retroalimentación Diálogos y reuniones</p>
			Coaching	
			Retroalimentación	
Gestión Administrativa	<p>La gestión administrativa es importante para las operaciones en una organización, para iniciar una organización más eficiente. Lo podemos definir como “Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad”</p> <p>Koontz, Weihrich y Cannice</p>	<p>La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar. Enfrentan limitaciones cuando existen errores administrativos,</p>	Planeación	Diagnóstico del problema Planificación de recursos
			Organización	Diseño de cargos Coordinación e integración
			Dirección	Motivación Reforzamiento
			Integración de personal	Proceso de selección Orientación y socialización de nuevos empleados
			Control	Control como sistema de realimentación Control de desempeño general Control burocrático

Matriz de Consistencia

Título: Liderazgo de alto contacto en la gestión administrativa de la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de Carabayllo, 2018

Autor: Sandra Cecilia Morales Ruiz

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa en la IEI Estrellitas de Fátima N°900 de carabayllo?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre Empowerment y la gestión administrativa?</p> <p>¿Qué relación existe entre el coaching y la gestión administrativa?</p> <p>¿Qué relación existe entre la retroalimentación y la gestión administrativa ?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo de alto contacto y la gestión administrativa</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera el empowerment se relaciona con y la gestión administrativa en la institución educativa inicial publica, Carabayllo, 2018</p> <p>Determinar de qué manera el coaching se relaciona con y la gestión administrativa en la institución educativa inicial publica, Carabayllo, 2018</p> <p>Determinar de qué manera la retroalimentación se relaciona con y la gestión administrativa en la institución educativa inicial publica, Carabayllo, 2018</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1 El liderazgo de alto contacto tiene una relación significativa con la con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>H2 El Empowerment tiene una relación significativa con la con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo</p> <p>H3 El coaching tiene una relación significativa con la con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo</p> <p>H4 La retroalimentación tiene una relación significativa con la con la gestión administrativa en la IEI Estrellita de Fátima N° 900 de carabayllo</p>	Variable 1: Liderazgo de alto contacto	
			Dimensiones	Indicadores
			Empowerment	Participación de colaboradores
				Definición y pautas claras
				Compartir información
			Coaching	Facilitador y/o colaborador
				Implementación del coaching
			Retroalimentación	Retroalimentación
				Condiciones de la retroalimentación
				Efectos de la retroalimentación
				Diálogos y Reuniones
			Variable 2: Gestión Administrativa	
			Dimensiones	Indicadores
			Planificación	Diagnóstico del problema
Planificación de recursos				
Organización	Diseño de cargos			
	Coordinación e integración			
Dirección	Motivación			
	Reforzamiento			
Integración de personal	Proceso de selección			
	Orientación y socialización de nuevos empleados			
Control	Control como sistema de realimentación			
	Control de desempeño general			
	Control burocrático			

