



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LIDERAZGO EN ÉPOCA
DEL COVID 19 EN LA EMPRESA GR TECNOLOGÍA.**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL***

Autor:

Gerardo Rodrigo Rosero Obando

Tutor:

Ing. René Abdón Basantes Avalos PhD.

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHOS DE AUTOR

Yo, GERARDO RODRIGO ROSERO OBANDO con cédula de ciudadanía, 060423857-6, autor del trabajo de investigación titulado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LIDERAZGO EN ÉPOCA DEL COVID 19 EN LA EMPRESA GR TECNOLOGÍA, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 26 de julio del 2023



Gerardo Rodrigo Rosero Obando

C.I. 060423857-6

DICTAMEN DE CONFORMIDAD

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos Tutor y Miembros del Tribunal de grado para la evaluación del trabajo de investigación **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LIDERAZGO EN ÉPOCA DEL COVID 19 EN LA EMPRESA GR TECNOLOGÍA**, presentado por Gerardo Rodrigo Rosero Obando, con cedula de identidad número 060423857-6, certificamos y recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación, previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 26 de julio de 2023.

PhD. Martha Lucia Romero Flores
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

FIRMA

PhD. Francisco Paul Pérez Salas
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

FIRMA

PhD. Rene Abdón Basantes Avalos
TUTOR

FIRMA

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **GERARDO RODRIGO ROSERO OBANDO** con CC: **0604238576**, estudiante de la Carrera **INGENIERIA COMERCIAL, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LIDERAZGO EN ÉPOCA DEL COVID 19 EN LA EMPRESA GR TECNOLOGÍA**", cumple con el **7%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 20 de mayo de 2023

Dr. René Basantes PhD.
TUTOR (A)

DEDICATORIA

Este logro se lo dedicó principalmente a Dios, a Don Bosco y a la Virgen Auxiliadora que con su amor infinito me demostró a diario que los milagros existen, que con su infinita misericordia me demostraron, que aun cuando nos equivocamos siempre podemos ser mejores personas.

Se lo dedico a toda mi familia, que fue partícipe de todo este proceso, que con su ayuda y oraciones me ayudaban a cumplir mi sueño, a mi querida madre y amiga Yolanda Obando, porque me demostró que los sueños se cumplen siempre cuando nos esforzamos por lograrlos, se lo dedico a mi hermana Denisse Rosero, que aún en la distancia siempre me demostró su amor, a mi cuñado Marcelo, a mis sobrinos Katlyn y André, que con su cariño siempre demostraron estar cerca, pero sobre todo se lo dedico a mi hija Emilia Sarahí Rosero Herrera, porque fue ella, que con su dulzura nunca me dejó caer, que con sus besos y abrazos me hacía sentir el hombre más fuerte del mundo, porque fue ella quien me motivó todos los días a luchar por cumplir con mi sueño, se los dedico a ellos porque este logro es de los seis.

Se lo dedico a toda mi familia Obando en especial a mis 5 madres Nena, Sarita, Liz, Ari y Caro, que con su ayuda siempre me demostraron su amor y lealtad hacia mí, porque siempre estuvieron para mí cuando más lo necesité, a mis tíos que se convirtieron en padres para mí, Antonio, Iván, Geofre y Francisco, a mis primos Iván, Carla, Vane, Belén Ale, Caro, Luis, Mauri, José, Cris, José, David, Ricardo, Emilio pero sobre todo, se lo dedico a las personas que ya no están, y que su sueño siempre fue verme profesional, allá en el cielo y en el horizonte se lo dedico a mi Papi Gerardo, a mi Tio Rigoberto a mi Tio Ernesto a mi primo Fabi y sobre todo al ángel más lindo y hermoso que tiene el cielo, como lo es mi Mamita Ceci, que hasta el último momento de su vida siempre me dio su bendición.

Se lo dedico a mis queridos amigos, que estuvieron a mi lado durante toda mi carrera universitaria y que cuando más los necesité, ellos estuvieron ahí, a mi querido grupo, Clau, Meli, Caro, Stephanie, Juan Fer, Jhonatan y Alejo, a mis queridos amigos que jamás me dejaron solo.

A mi querido amigo y Jefe, Lenin Calle, que siempre me ayudo en la vida personal, que me enseñó que la amistad es para estar en las buenas y en las malas, a mis mejores amigos Paul, Andrés, Dennys y Josue, que siempre estuvieron para mí en las buenas y en las malas.

Se lo dedico a mi querida compañera de Vida Yesenia Tapia, que desde que llegó a mi vida me demostró que las personas buenas somos más, que con su amor me demostró, que siempre podemos ser felices si estamos con la persona correcta.

Gerardo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme cuidado, durante toda mi vida universitaria, por haberme dado las fuerzas para superar los obstáculos que en el camino los tuve, por haberme permitido cumplir mi sueño y el de mi madre.

Agradezco a mi familia, pero sobre todo a mi Madre, que aún con cansancio en sus pies, nunca se detuvo, y siempre luchó por darme todo lo necesario para poder ser un excelente profesional, pero sobre todo un, buen cristiano y honrado ciudadano.

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, por haberme permitido generar nuevos conocimientos, los cuales han sido importantes para destacarme en el ámbito laboral, por abrirme las puertas de sus instalaciones y ser mi segundo hogar.

Agradezco a todos mis profesores que durante años me formaron como profesional, pero sobre todo me formaron como persona con principios y valores, especialmente aquellos docentes que con una palabra de aliento me ayudaron a sobresalir de los problemas, a Ing. Paty, a Ing. Martita, a Ing. Alexandra, a Ing. Gilma, a Ing. Vero, a Ing. Kasandra, a Ing. Rosi, a Ing. Marietita, a Eco. Lenin, a Ing. Alex, a Ing. Cris, a Ing. Francisco, a Ing. Gustavo, a Ing. Wilson, a Ing. Omar y sobre todo a mi gran amigo y tutor Ing. René.

Gerardo

ÍNDICE DE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

DICTAMEN DE CONFORMIDAD

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	15
1 PROBLEMATIZACIÓN.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.1 Formulación del problema.....	16
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
2 ESTADO DEL ARTE.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Fundamento Teórico.....	20
GR TECNOLOGÍA.....	20
2.2.1 Reseña histórica.....	20
2.2.2 Misión, visión y valores empresariales.....	20
2.2.3 Ubicación geográfica.....	20
2.2.4 Estructura organizativa.....	21
UNIDAD I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	21
2.2.5 Gestión Administrativa.....	21
2.2.6 Pilares de la administración.....	23
2.2.7 Importancia de la gestión administrativa.....	26
2.2.8 Componentes de gestión administrativa.....	26
2.2.9 Tipos de Gestión administrativa.....	27

2.2.10 El COVID-19 y la gestión empresarial.....	28
UNIDAD II: LIDERAZGO.....	29
2.2.11 ¿Qué es un líder?.....	30
2.2.12 Importancia del liderazgo en la gestión administrativa	30
2.2.13 Tipos de liderazgo.....	30
2.2.14 Liderazgo en tiempo de pandemia	33
CAPÍTULO III	34
3 METODOLOGÍA.....	34
3.1 Método de investigación.....	34
3.1.1 Hipotético-deductivo	34
3.2 Tipo de investigación.....	34
3.2.1 Exploratoria	34
3.2.2 Descriptiva.....	35
3.3 Diseño de la investigación.....	35
3.3.1 No experimental.....	35
3.4 Enfoque de la investigación.....	35
3.4.1 Investigación cuantitativa	35
3.4.2 Investigación cualitativa	36
3.5 Población	36
3.5.1 Muestra	36
3.6 Formulación de la hipótesis	36
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1 Encuesta.....	37
3.7.2 Entrevista	37
3.8 Instrumento	37
3.8.1 Cuestionario.....	37
3.8.2 Guía de entrevista	38
CAPÍTULO IV	39
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	39
4.1 Resultados de la encuesta aplicada	39
4.2 Análisis de la entrevista	61
CAPÍTULO V.....	63
5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
5.1 Comprobación de la hipótesis.....	63

5.2	Discusión de los resultados.....	66
	CAPÍTULO VI.....	69
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
7	PROPUESTA.....	71
7.1	Estrategias que promuevan la gestión administrativa y el liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA	71
7.1.1	Objetivo	71
7.1.2	Presentación.....	71
7.1.3	Cronograma	75
7.1.4	Presupuesto	76
	BIBLIOGRAFÍA	77
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	81
	Anexo 2. Operacionalización de las variables.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de liderazgo	31
Tabla 2. Comparación entre líder y gestor.....	31
Tabla 3. Estrategias para la planificación de actividades	39
Tabla 4. Delegación de actividades	40
Tabla 5. Uso de herramientas de planificación.....	41
Tabla 6. Documento que delimita las funciones.....	42
Tabla 7. Encuesta aplicada	43
Tabla 8. Actividades de motivación	44
Tabla 9. Calificación de la gestión administrativa.....	45
Tabla 10. Afectación del COVID 19 a la gestión administrativa de la empresa	46
Tabla 11. Consideración de valores y creencias de los trabajadores	47
Tabla 12. En la empresa se valora el esfuerzo más que los resultados.....	48
Tabla 13. Ambiente laboral adecuado	49
Tabla 14. Seguridad de los trabajadores en las actividades que desempeña	50
Tabla 15. Participación activa en las decisiones que promueven mejoras para la empresa	51
Tabla 16. Delegación de funciones distintas al cargo contratado.....	52
Tabla 17. Información de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa	53
Tabla 18. Nivel de comunicación interna en la empresa	54
Tabla 19. Consideración de opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios...	55
Tabla 20. Establecimiento de normas de cumplimiento dentro de la empresa.....	56
Tabla 21. Considera que se trabaja en un ambiente de respeto y tolerancia	57
Tabla 22. Mecanismos para la resolución de conflictos	58
Tabla 23. Liderazgo en la empresa	59
Tabla 24. El liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19.....	60
Tabla 25. Tabla cruzada.....	64
Tabla 26. Chi cuadrado calculado	65
Tabla 27. Valores críticos de Chi cuadrado.....	65
Tabla 28. Cronograma de la propuesta	75
Tabla 29. Presupuesto de la propuesta.....	76

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación de GR TECNOLOGÍA	21
Ilustración 2. Estructura organizacional de GR TECNOLOGÍA	21
Ilustración 3. Principios de la gestión administrativa	22
Ilustración 4. Pilares de la administración.	24
Ilustración 5. Pasos de la organización	25
Ilustración 6. Elementos de la dirección	25
Ilustración 7. Distribución del Chi cuadrado de manera gráfica.....	66
Ilustración 8. Tablero Kanban.....	72
Ilustración 9. Ejemplo manual de funciones unificado.....	73

RESUMEN

La investigación denominada la gestión administrativa y el liderazgo en época del COVID 19 en la empresa GR tecnología, establece como finalidad la de analizar la realidad actual de la empresa en el ámbito administrativo sobre todo posterior a la pandemia ocurrida por el virus SARS-CoV 2 o Covid 19 que produjo un impacto en la mayoría de empresas, además de establecer la relación existente entre la gestión administrativa actual con respecto al liderazgo que se ha mantenido en la misma. De manera inicial, se estableció un diagnóstico situacional de la gestión administrativa que se realiza, por medio del levantamiento de información dentro de la empresa GR tecnología. Así también se delimitaron varios conocimientos a nivel teórico con sustento bibliográfico. La variable de liderazgo por su parte, se evaluó con datos suministrados por los colaboradores de la misma empresa. Desde lo expuesto la investigación se planteó conforme a un tipo exploratorio y descriptivo, puesto que las variables en estudio fueron analizadas de manera limitada anteriormente y con los resultados obtenidos se establecieron varias estrategias de gestión administrativa que permitan la mejora del liderazgo, para ello se aplicó una encuesta al personal y una entrevista al gerente de la empresa con la finalidad de conocer la manera en la que se relacionan las variables juntas y de manera individual, finalmente se delimitaron las estrategias ya mencionadas, además de evidenciar la existencia de una incidencia entre la gestión administrativa con el liderazgo que presenta la empresa GR TECNOLOGÍA en época del COVID 19.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Liderazgo, Diagnóstico Situacional, COVID 19, Estrategias.

ABSTRACT

The research called Administrative Management and Leadership in Times of COVID-19 in the GR Technology Company establishes the purpose of analyzing the current reality of the company in the administrative field, especially after the pandemic caused by the SARS-CoV2 virus. COVID-19 has impacted most companies, in addition to establishing the existing relationship between the current administrative management and the leadership that has been maintained in it. Initially, a situational diagnosis of the executive management was established by collecting information within the GR technology company. Thus, various knowledge was also delimited at a theoretical level with bibliographic support. The leadership variable, for its part, was evaluated with data provided by employees of the same company. From the above, the research was proposed by an exploratory and descriptive type since the variables under study were previously analyzed in a limited manner. With the results obtained, several administrative management strategies were established that allow the improvement of leadership. For this purpose, a survey of the staff and an interview with the company manager to know the way in which the variables are related together and individually. Finally, the strategies above were delimited, in addition to evidencing the existence of an incidence between the administrative management and the leadership presented by the company GR TECNOLOGÍA in times of COVID-19.



Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se establece en un contexto adverso, pues el desarrollo está enfocado en la administración y el liderazgo que ejerce la empresa GR TECNOLOGÍA, en tiempos de la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV 2 o también conocido como COVID 19, en el cual, se evidencia que la gestión administrativa constituye un elemento imprescindible para el adecuado manejo y realización de aquellas tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos a alcanzar por parte de una empresa (Fonseca & Martillo, 2021).

En la gestión administrativa, la toma de decisiones y la planeación son acciones fundamentales para la elaboración de estrategias que promuevan el desarrollo empresarial, las mismas son asumidas por los directivos, quienes deberán contar con un rol de liderazgo asertivo (Botero, 2017).

Bajo esta perspectiva, la administración dentro de la organización, se convierte en un instrumento fundamental para el desarrollo de las empresas, porque la forma en que la pandemia afectó a las organizaciones hizo que estas evolucionaran, no solo por las circunstancias particulares en las que a veces se halla, sino también por los avances tecnológicos, las necesidades sociales y el comportamiento económico actual, de allí, la importancia del perfeccionamiento en una gestión administrativa acorde al nuevo desempeño empresarial en el que todas las acciones van orientadas al logro de los objetivos considerando la nueva problemática mundial provocada por el COVID 19, sin duda alguna a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control se puede lograr el éxito en el proceso organizacional (Mendoza, 2018).

En consecuencia, una correcta gestión administrativa y un buen liderazgo permite incluso convertir una pandemia en un punto de partida para el desarrollo empresarial, donde la búsqueda de alternativas encaja perfecto con la innovación y el planteamiento de nuevas formas de hacer negocios.

Esta investigación engloba no solo la gestión administrativa, sino también la importancia que tiene un buen liderazgo en una empresa, porque cada proceso requiere el trabajo en conjunto de todos y cada uno de los miembros de la organización, y esto es algo que solo se puede lograr cuando quienes la integran están comprometidos con cada uno de los objetivos que tiene la empresa.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMATIZACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

GR TECNOLOGÍA es una empresa establecida en la ciudad de Riobamba, que busca su desarrollo de manera constante y con ello mejorar sus procesos para la importación y comercialización de artículos tecnológicos como teléfonos, computadoras, impresoras, etc., tanto a nivel local como nacional.

El COVID 19 ha generado grandes cambios en el manejo y control a niveles sociales como económicos. Es así que las empresas se vieron obligadas a tomar decisiones que incluyen el cambio parcial o total de sus modelos de negocios. Se incluyeron para ellos herramientas tecnológicas como el teletrabajo y el uso permanente del internet para la mayoría de tareas. Situación que ha hecho que el sector empresarial considere nuevas opciones sobre el uso de la tecnología para el manejo organizacional e inclusive para establecer la toma de decisiones (García, Grilló, & Morte, 2021).

Las variables representan los resultados deseados hacia los cuales se dirigen los esfuerzos organizacionales. Los altos directivos determinan las metas y la dirección de la organización, lo cual moldea su diseño y administración. La alta gerencia es responsable de establecer las metas organizacionales, la estrategia y el diseño, adaptando la organización a un entorno en constante cambio. El proceso de establecer la dirección implica evaluar el entorno externo, identificar oportunidades y amenazas, así como evaluar las fortalezas y debilidades internas. Este análisis competitivo de los entornos interno y externo es fundamental en la administración estratégica (Daft, 2015).

La investigación y los datos son fundamentales para que las Organizaciones Empresariales tengan influencia durante la crisis. Además, la recopilación y presentación efectiva de datos permitió tomar decisiones informadas y brindar apoyo específico a sectores y empresas afectadas. En definitiva, la investigación y los datos han sido herramientas clave para influir y responder de manera adecuada durante esta crisis (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Los cambios que ha generado el COVID a nivel empresarial y en la actualidad en la GR TECNOLOGÍA no posee una gestión administrativa completamente establecida y su debilitamiento decrecieron por el confinamiento a pesar de que las ventas aumentaron. Dicha falencia ha desencadenado una serie de inconvenientes de tipo económico, pues

los recursos no se difieren de manera adecuada, sobre todo en el área de talento humano, donde se evidencian duplicidad de funciones, lo que ha generado desconcierto entre los funcionarios y con ello desmotivación.

Motivos por los cuales, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación, puesto que establecerá la importancia de la gestión administrativa y el liderazgo para la empresa GR TECNOLOGÍA, promoviendo la creación de estrategias que incluyan el adecuado manejo de los recursos de la empresa sobre todo el humano.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión administrativa en el liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en época de COVID 19?

1.2 JUSTIFICACIÓN

La empresa GR TECNOLOGÍA al encontrar algunas falencias en lo que respecta al manejo de la gestión administrativa de la institución, se propone a mejorar los procedimientos administrativos para así establecer como cultura empresarial la utilización óptima de los recursos de la empresa así como también un buen clima laboral interno acorde al perfil profesional de cada uno de los funcionarios, con ello brindar un trabajo de calidad, en la cual estén dispuestos a la mejora continua mediante las capacitaciones y plataformas digitales que les brinda la empresa.

La presente investigación se enfocará en mejorar los puntos frágiles en la gestión administrativa de la empresa GR TECNOLOGÍA, donde se tomará como base la fundamentación teórica de varios autores con el tema relacionado para de esta forma poder determinar las falencias de la empresa y así poder tomar decisiones que permitan un cambio real en la forma de planificar, organizar, dirigir, y controlar cada una de las actividades de la empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en el liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA en época de COVID 19.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer el diagnóstico situacional de la gestión administrativa en la empresa en épocas de COVID 19.
- Evaluar el desarrollo del liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en épocas de COVID 19.
- Diseñar estrategias de gestión administrativa que promuevan la mejora del liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA en época de COVID 19.

CAPÍTULO II

2 ESTADO DEL ARTE

2.1 Antecedentes

Los antecedentes de la investigación responden a estudios similares al de la presente investigación, es decir, analizan ámbitos administrativos y el liderazgo a nivel empresarial, considerando además los tiempos de pandemia por el COVID 19, desde esta perspectiva se describe los siguientes estudios:

De acuerdo a Abiantun (2013) en su investigación que se enfoca en el análisis del liderazgo con respecto a la administración, donde establece que su principal objetivo es de identificar los sistemas administrativos más adecuados para las nuevas tendencias de liderazgo. Obteniendo varias conclusiones como:

Las prácticas empresariales han tenido que evolucionar debido a la globalización y el rápido crecimiento tecnológico, que constantemente provoca cambios a los que las empresas deben adaptarse con el fin de no verse afectados por un mercado cada vez más competitivo.

Sin duda alguna la globalización y la tecnología han transformado las prácticas empresariales, logrando de esta forma un mercado más competitivo donde la innovación es parte fundamental para el desarrollo de las empresas y un buen liderazgo constituye la base para una buena planificación, organización, dirección y control de cada una de las actividades que se ejecuten para poder estar en el mercado. Un buen líder es consciente de que la competencia es una oportunidad de mejora para la empresa porque le permite desarrollar estrategias en beneficio de la organización para poder entregar un plus a su nicho de mercado.

Considerando el importante papel que juega el líder dentro de la empresa se puede decir que de él depende que todos y cada uno de los empleados trabajen de forma eficiente y proactiva para beneficio de la organización, por ello es indispensable que quien lidera grupo lo haga de forma asertiva y proactiva, recordando siempre que la empresa debe tener personal capacitado y confiable para la ejecución de cada uno de los procesos. Las empresas pueden funcionar perfectamente si existe por parte de sus líderes y subalternos la confianza mutua, la ética profesional y el reconocimiento de la dignidad humana. De nada sirve las estrategias de mercado, excelentes productos, tecnología, modernos

sistemas y procesos, si la forma en que se gerencia los recursos humanos sigue dejando por fuera la importancia del liderazgo.

Así también lo expresa Flores (2018), en su investigación “El liderazgo en la gestión empresarial”, donde establece como objetivo general el conocer el liderazgo y su influencia en la gestión empresarial en el sector metal mecánico en la Provincia de Tungurahua. Que desde los resultados obtenidos se especifica las siguientes conclusiones: Se relacionó las variables de liderazgo con la gestión empresarial y se concluye que la relación es muy alta, estableciendo que un adecuado liderazgo en las empresas genera una buena gestión empresarial, generando mejores resultados y compromiso por parte de los empleados.

Por su parte, Guzmán (2022) realiza su investigación conforme al “Liderazgo transformacional y gestión administrativa durante la emergencia sanitaria establecida por el COVID-19 en la Universidad Continental – 2020”. Donde establece como objetivo principal el analizar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la gestión administrativa en las áreas del proceso de matrícula durante la emergencia sanitaria establecida por el COVID-19 en la Universidad Continental - Huancayo, 2020. Donde concluye afirmando la existencia de una correlación positiva entre el liderazgo transformacional y la gestión administrativa durante la emergencia sanitaria establecida por el COVID-19 en la Universidad Continental. Sustentándose en el nivel de confianza del 99%, un valor menor al 0.01 de nivel de significancia y un coeficiente de correlación de 0,636, indican una correlación de intensidad fuerte.

En resumen, los estudios previos analizados resaltan la importancia del liderazgo efectivo y la gestión empresarial en un entorno dinámico y desafiante, agravado por la pandemia de COVID-19. Estos estudios evidencian que un liderazgo adecuado y proactivo, basado en la confianza, la ética y el reconocimiento de la dignidad humana, es fundamental para adaptarse a los cambios, fomentar la innovación y lograr una buena planificación, organización, dirección y control en las actividades empresariales. Además, se destaca la correlación positiva entre el liderazgo transformacional y una gestión administrativa exitosa durante situaciones de crisis. Estos hallazgos subrayan la necesidad de contar con líderes capacitados que impulsen el compromiso de los empleados y promuevan un entorno empresarial sólido y competitivo.

2.2 Fundamento Teórico

GR TECNOLOGÍA

2.2.1 Reseña histórica

GR TECNOLOGÍA es una empresa joven en el mercado riobambeño que inicia sus actividades a partir del año 2020 dedicada a la venta al por mayor de computadoras y equipos periféricos obtenidos por medio de la importación y su distribución a nivel local y nacional.

2.2.2 Misión, visión y valores empresariales

Misión: Otorgar a nuestros clientes soluciones oportunas en tecnología de acuerdo a sus necesidades y exigencias.

Visión: Ser una empresa que se encuentre a la vanguardia tecnológica enfocada a cubrir la demanda actual mediante el asesoramiento correcto sobre la adquisición de equipos de tecnología.

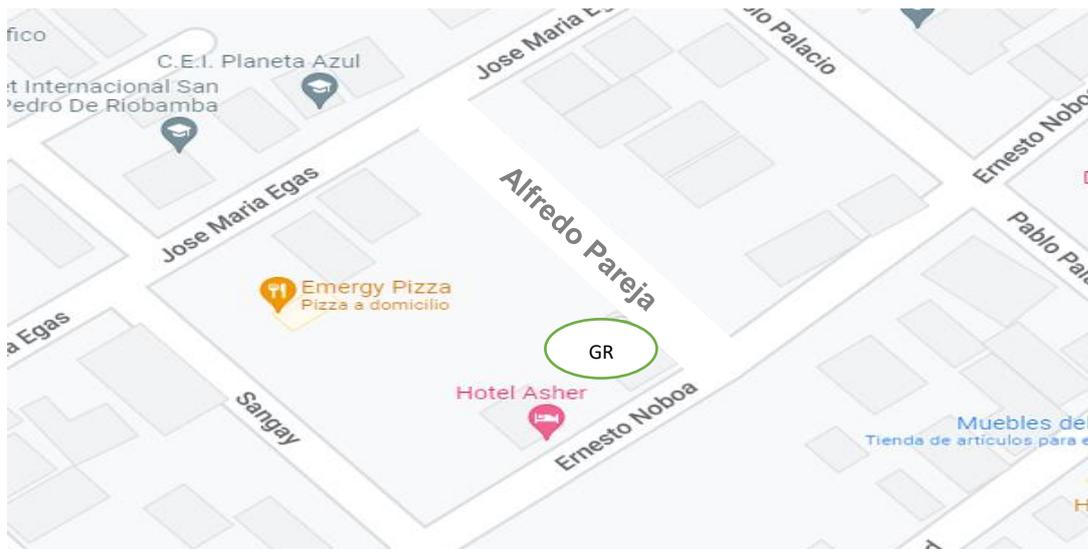
Valores: Los valores se desarrollan en el entorno empresarial entre todos sus colaboradores y la prestación del servicio con el cliente, entre los que se mencionan:

- Respeto
- Cordialidad
- Puntualidad
- Honestidad
- Trato justo
- Eficiencia

2.2.3 Ubicación geográfica

La empresa GR TECNOLOGÍA se encuentra ubicada en el país Ecuador, provincia Chimborazo, cantón Riobamba, en las calles Ernesto Noboa y Alfredo Pareja Diezcanseco, en el sector norte de la ciudad.

Ilustración 1. Ubicación de GR TECNOLOGÍA

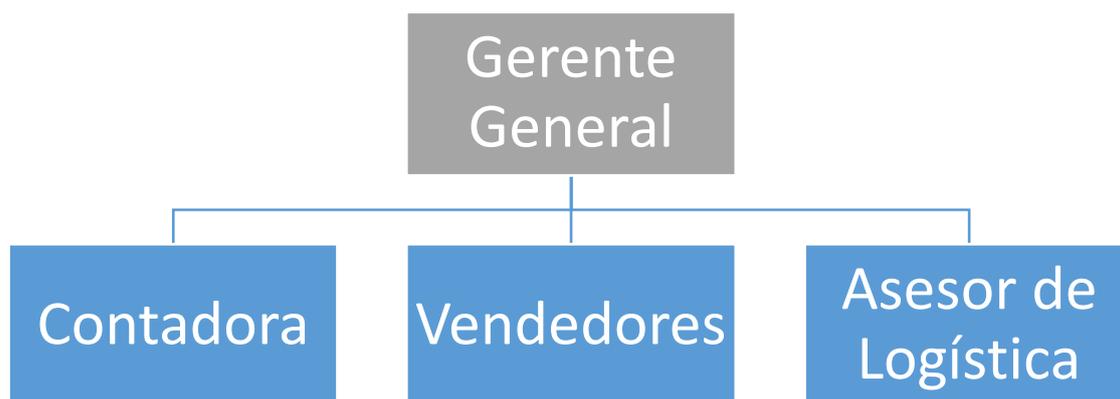


Fuente: Google Maps

2.2.4 Estructura organizativa

En la actualidad la empresa GR TECNOLOGÍA se encuentra compuesta por un total de 5 colaboradores y 1 contadora que es un personal de apoyo, como se muestra a continuación:

Ilustración 2. Estructura organizacional de GR TECNOLOGÍA



Fuente: GR TECNOLOGÍA

UNIDAD I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.5 Gestión Administrativa

La gestión administrativa se determina conforme a la exigencia en el desarrollo de funciones, analizando el trabajo del gerente, como el perfeccionamiento de labores y la organización necesaria para la mejora de los procesos en la empresa (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019).

La gestión administrativa, según Falconi, Luna, Sarmiento, y Andrade, (2019), la definen como la ciencia que se enfoca en la ejecución de las funciones de la empresa con agilidad y efectividad.

En el siglo XX, el término se conceptualiza como aquellas ideas organizadas para manejar la burocracia, presentando no solo como eje fundamental al administrador, sino para darle un margen de responsabilidad al trabajador para mejorar su labor (Orellana, Erazo, & Matovelle, 2019).

2.2.5.1 Ventajas de la gestión administrativa

La gestión administrativa dentro de una empresa, muestra varias ventajas que se detallan a continuación:

- La aplicación del proceso administrativo se ejerce para los individuos.
- Es aplicable a todos niveles jerárquicos.
- Con la optimización de los recursos humanos obtenemos mayores beneficios.
- Mediante la aplicación de la gestión administrativa y sus procesos, la efectividad aporta en el ahorro del trabajo y recursos.
- Los rendimientos en el mercado se deben a la maximización de los recursos (Camacho, 2020).

2.2.5.2 Principios de la gestión administrativa

Los 14 principios que definen a la gestión administrativa y las acciones empresariales:

Ilustración 3. Principios de la gestión administrativa



Fuente: (Quiroa, 2023)

- a) **División del trabajo.**- La designación de tareas permite la coordinación de tareas específicas.
- b) **Autoridad y responsabilidad.**- el principio se basa en 2 puntos, el que obedece y el que ordena, define las obligaciones así como las consecuencias que se extienden al aplicarlas.
- c) **Disciplina.**- de acuerdo con lo establecido en la empresa, el personal debe mantener este principio en todo momento.
- d) **Unidad de Mando.**- Todas las unidades y el personal deben tener un superior que fomente el control y manejo de los mismos.
- e) **Unidad de dirección.**- todas las áreas mediante se manejará mediante un responsable que sea capaz de proporcionar órdenes y guie al grupo.
- f) **Interés general.**- el interés personal no actúa en este principio.
- g) **Remuneración del personal.** – el personal merece un incentivo de acuerdo a su esfuerzo.
- h) **Centralización.**- Comprende el equilibrio del poder entre las iniciativas del nivel táctico, medio y del nivel gerencial.
- i) **Línea de autoridad.**- siempre manteniendo la jerarquía empresarial.
- j) **Orden.**- los recursos humanos y materiales deben mantener un orden adecuado.
- k) **Equidad.**- todo el personal debe ser tratado con las normas y justicia de acuerdo a las leyes empresariales y del trabajador.
- l) **Estabilidad del personal.**- los recursos humanos mejoran sus objetivos y permanecen motivados al mantener fijos sus puestos de trabajo.
- m) **Iniciativa.**- los empleados mediante la participación de sus ideas demuestran su iniciativa, lo cual incrementa el valor de la organización.
- n) **Espíritu de trabajo.**- la cooperación y el trabajo colaborativo es primordial para mantener un ambiente agradable en la empresa (Orellana, Erazo, & Matovelle, 2019).

2.2.6 Pilares de la administración

Según Camacho (2020) los pilares de la administración aparecieron en los años 1800, los cuales se mostrarán continuación:

Ilustración 4. Pilares de la administración.



Fuente: (Camacho, 2020)

2.2.6.1 Planeación

La planeación es la acción que ayudan a seleccionar misiones y objetivos para alcanzar la toma de decisiones para beneficio de toda la empresa, mediante la aplicación de herramientas como:

- Propósito de identificación en tareas.
- Los fines a ser alcanzados como objetivos.
- Adaptación de acciones y recursos.
- Criterios para la toma de decisiones.
- Actividades con procesos fijos.
- Una guía con pasos específicos y precisos.
- Resultados en concordancia con el presupuesto (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

2.2.6.2 Organización

Organización mediante la distribución de los recursos estratégicos, que ayudan y reflejan el trabajo de los departamentos, con la aplicación de mecanismos para las tareas (Camacho, 2020). De acuerdo con la organización se pueden aplicar los siguientes pasos:

Ilustración 5. Pasos de la organización



Fuente: (Camacho, 2020)

2.2.6.3 Dirección

Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación (Federico & Loguzzo, 2016).

La dirección es la organización que guía a un grupo mediante la toma de decisiones y conjuntamente la motivación y el trabajo en equipo, la dirección en conjunto con el liderazgo afirma que dirigir es un arte que implica la interacción entre el personal y los administradores (Federico & Loguzzo, 2016).

Ilustración 6. Elementos de la dirección



Fuente: (Camacho, 2020)

2.2.6.4 Control

Se refiere al pilar que permite a los administradores controlar y regular las actividades de sus trabajadores como un sistema para medir resultados iniciales y finales y compararlos (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

Los pasos para realizar un adecuado control se muestran se establecen conforme al contexto empresarial, pero que a nivel general pueden definirse en:

- La definición del propósito de control
- El establecimiento de parámetros
- La generación de instrumentos de medición
- La medición de variables de comportamiento
- Medidas correctivas
- Evaluación de la efectividad (Camacho, 2020).

2.2.7 Importancia de la gestión administrativa

La importancia de la gestión administrativa radica en el dinamismo, organización, y control de los procesos, que buscan el bienestar no solo de la empresa sino de los trabajadores y el logro en la entrega de productos de calidad al consumidor (Mendoza, 2017).

Así también, la gestión administrativa forma una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre, tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo, caso contrario podrían establecer inconvenientes a nivel del personal, entregas o mal uso de los recursos de la empresa (Soledispa & Pionce, 2022).

Para González, Viteri, Izquierdo, y Verdezoto (2020) la importancia de generar nuevos modelos de gestión administrativa permitirá el mejoramiento de la empresa, para la optimización, entregar calidad y eficiencia en el servicio.

2.2.8 Componentes de gestión administrativa

2.2.8.1 Organización institucional

La organización institucional se define conforme el diseño y determinación de la estructura organizacional, los procesos, funciones y responsabilidades, incluye las etapas

de división del trabajo, integración y coordinación (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

2.2.8.2 Desarrollo del talento humano

La responsabilidad administrativa establece características tales como el compromiso, el liderazgo, la creación de las estrategias, la aplicación de las actividades, el control del cumplimiento de los procesos, entre otros (Orellana, Erazo, & Matovelle, 2019).

2.2.8.3 Uso de las TIC's (Tecnologías de la comunicación e información)

Existen elementos tecnológicos necesarios para la modernización de cualquier tipo de empresa, lo que incluye el uso de internet y redes sociales como el diseño de una imagen que pueda ser socializada y difundida (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

2.2.8.4 Infraestructura y equipamiento

Los avances tecnológicos dan lugar al establecimiento de nuevos procesos que pueden ser ejecutados mediante la implementación de la infraestructura adecuada y el equipamiento correcto dentro de la organización. Para ello se debe estar en constante renovación para mejorar la actividad empresarial porque actualmente existen continuos cambios adaptados a la realidad y demandas del entorno (Orellana, Erazo, & Narváez, 2019).

2.2.8.5 Servicios complementarios

La existencia, sostenimiento y crecimiento de toda empresa, industria u organización comercial o de servicios, depende de su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente, en otras palabras, es fundamental conocer cómo mejorar la percepción de los consumidores o usuarios para aumentar la adquisición y retención de los clientes y de las ventas, adaptando servicios complementarios en beneficio sus necesidades (Orellana, Erazo, & Matovelle, 2019).

2.2.9 Tipos de Gestión administrativa

- **Gestión de mejoría**

Es el elemento del sistema que permite desplegar objetivos anuales y medidas correctas y adecuadas, la continuidad en toda organización. La gestión de mejora consta de 2 sistemas:

- La gestión interdepartamental, la cual se ocupa de resolver los temas.

- El departamento administrativo, que se ocupa del mantenimiento continuo y la optimización de las operaciones comerciales diarias.

- **Gestión de innovación**

Ayuda a alcanzar los objetivos anuales mediante el desarrollo de nuevos productos y nuevos procesos. La innovación es un emprendimiento que requiere acción, perseverancia y años de trabajo. Esta gestión se define también como el PDCA donde:

- **(P)** identificar, establecer, diseñar un producto de acuerdo a necesidades de los clientes
- **(D)** fabricar y ensayar el lote- piloto.
- **(C)** verificar la satisfacción del cliente.
- **(A)** con la toma de acciones correctivas ante desviaciones

- **Gestión de flujo**

Esta gestión es comprensión sencilla, pero de aplicación compleja, la misma que se clasifica para su mejor entendimiento en:

- Gestión interdepartamental
- Gestión de la cadena de valor
- Gestión del flujo de valor

- **Gestión de proyectos**

Es un componente del sistema, esto va desde la estratégica, optimización y finaliza los resultados. Este tipo de gestión se desarrolla mediante la especificación de carteras, programas y proyectos a nivel estratégico, así como la implementación de conocimientos, habilidades y técnicas para llevar a buen término los proyectos (Torres, 2019).

2.2.10 El COVID-19 y la gestión empresarial

La gestión empresarial nació como resultado a la crisis económica, los empresarios sé al notar que no bastaba con usar técnicas para desarrollar y aumentar los recursos económicos, vieron la importancia de avanzar hacia metas para fortalecer el mercado, con la diversificación de productos y respuesta instantánea a las últimas tendencias, no solo mejoran la calidad de los productos y servicios demandados, sino que ofrecen costos adicionales en los servicios (Betancourt, Ollague, Pacheco, & Tapia, 2020).

La crisis económica provocada por la patología del covid-19 (COVID-19) está teniendo un impacto fundamental, la misma que han afectado la rentabilidad y la

estructura empresarial, dando a notar las debilidades que han surgido a lo largo de las últimas décadas. Con la aparición del COVID-19, las restricciones sociales conllevaron a la suspensión total o parcial de las actividades productivas (CEPAL, 2020).

2.2.10.1 Gestión administrativa en tiempos de pandemia

Las empresas pequeñas o grandes, los directores como autores de primera línea en la toma de decisiones, deben encontrar la orientación para la creación de nuevos para continuar con el buen funcionamiento del negocio. Con la aparición de una pandemia que cambió el rumbo de la vida cotidiana, las organizaciones han experimentado un cambio en su organización, desde el cambio de su horario de trabajo, hasta la implementación del teletrabajo masivo y el cambio físico de las instalaciones, haciéndola más segura para evitar transmisión del virus que aún está latente.

Las organizaciones deben ser proactivas, reactivas y simultáneamente renovadas, para quienes se adapten a esta nueva situación rápidamente el desarrollo será en alza y para los que nunca se adaptarán el tropiezo en sus acciones vendrán con contratiempos e incluso con fracasos. Porque estas no se podrán adaptar a la frustración y aumento de estrés postpandemia (Zelaya, 2020).

Si bien el impacto de la enfermedad pandémica de hoy, el impacto económico y sistemático a golpeado fuerte e indiscriminadamente a todas las empresas, según Salles Sainz Grant Thornton S.C. (2020), se ha demostrado que existen varias constantes, como la economía, que ha padecido fuertes cambios, la globalización, la competitividad, las restricciones bancarias y el cambio constante de los mercados, la “ley del más fuerte”, siempre estará presente con agilidad e inteligencia que se aplica en los negocios (Huilcapi, Troya, & Ocampo, 2020).

UNIDAD II: LIDERAZGO

Según Jesús Hijas, el liderazgo se representa como el arte de liderar a un grupo de personas con el mismo fin, el mismo que no siempre asido reconocido como tal, mediante la gestión de una crisis y el estilo de comunicación llevando así a una comunicación, mutua (Hijas, 2020)

El liderazgo se muestra como el ejercicio de un líder como aquel influye a un grupo, para alcanzar metas, mediante una visión, misión que finaliza con el compromiso hacia sí mismo y el grupo al cual lidera (Tapia, 2020).

Liderazgo se define el deseo de hacer las cosas diferentes, las responsabilidades, asumir la responsabilidad de otros, mediante la facilidad de enseñar y guiar a sus colaboradores, el encontrar un sentido a su labor (Iturrioz, 2020).

2.2.11 ¿Qué es un líder?

Representa la persona que mediante el manejo de 3 elementos ayuda a potencializar lo mejor de cada miembro a su cargo, un líder.

- Necesita **Visión** para llegar a un lugar deseado. La responsabilidad de estar frente a una empresa sin importar su tamaño. Definir el engrandecimiento del negocio, para hacerlo rentable.
- **Ilusión** para representar el valor que determina el entusiasmo necesario para desempeñar algún tipo de actividad laboral, y considerar al lugar de trabajo como una segunda pequeña familia. Mediante la gestión emocional del equipo que se apoye con la gestión racional del negocio.
- **Ejecución**. Para establecer la puesta en marcha de estrategias establecidas, siendo quien las encamine no desde una oficina sino como un actor activo con todo el equipo (Sánchez, 2017).

2.2.12 Importancia del liderazgo en la gestión administrativa

El liderazgo se considera como un fenómeno psicosocial, en las empresas modernas el contar con personas primordiales ayudan en los cambios en la actualidad, los líderes deben enfrentar desafíos que presentan los nuevos paradigmas organizacionales. La importancia del liderazgo en la empresa permite el análisis de las partes involucradas mediante el logro de metas, y reconocer un estilo de liderazgo que se debe aplicar a los diversos esquemas que se presenten, al igual que con el análisis se desea mejorar la colaboración del personal, y su desarrollo (Mera, Cruz, & Zambrano, 2021).

2.2.13 Tipos de liderazgo

El liderazgo a través del tiempo se ha definido de distintas maneras, mediante la revelación de palabras claves como: “influir”, “visión compartida”, “guiar”, “experiencia”, “logro de metas”, entre otras. Dentro de estas características puede clasificarse de varias formas como se especifica a detalle en la tabla siguiente.

Tabla 1. Tipos de liderazgo

LIDERAZGO TRANSACCIONAL VS TRANSFORMACIONAL	
<p>Transaccional Es aquel que el seguidor otorga valor a los resultados, mediante la necesidad de alcanzar los resultados esperados (Duran, Gallegos, & Cabezas, 2019).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está sujeto en el rol del líder • Proceso planificado e intencional • Organización deliberada para el logro de objetivos • Evitar la incertidumbre • Estructura rígida y estable • Poder centralizado • Influencia lineal vertical • Gestiona la diversidad • Negocia la generación de innovación 	<p>Transformacional Se define como un líder que eleva el nivel de su personal, mediante la motivación y satisfacer las necesidades de la empresa (Fernández & Quintero, 2017)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en el liderazgo (proceso) • Considera procesos espontáneos y dirigidos • Auto organización para la adaptación • Aceptar la incertidumbre Micro nivel Macro nivel • Sistema flexible y cambiante • Poder distribuido • Influencia difusa y en múltiples sentidos • Potencia la diversidad • Favorece ambientes propicios para la innovación

Fuente: (Contreras & Barbosa, 2013)

2.2.13.1 El liderazgo empresarial

Para profundizar al liderazgo empresarial, primero se debe diferenciar entre gestor y liderazgo es así que:

El gestor es aquella autoridad para manejar los recursos obtenidos con la finalidad de producir bienes o servicios, es por esto que mediante la jerarquía define las funciones recibidas de sus superiores. El gestor cambia los problemas a soluciones, ya sea en plazos grandes o pequeños, siempre su trabajo empieza con ¿CÓMO?

Por otra parte, el liderazgo es la capacidad de influenciar para alcanzar objetivos en común a los empleados a largo o corto plazo, siempre mediante la pregunta ¿Por Qué? (Witte, 2020).

Tabla 2. Comparación entre líder y gestor

GESTOR	LÍDER
<p>Formal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designa jerarquías e impone los equipos de trabajo. • Su autoridad es formal. • Esta “por encima de”. • Su estatus es oficial 	<p>Informal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su equipo lo reconoce como tal • Su autoridad se basa en la influencia • Es “a lado de” • Tomar una función • Tomar una función desempeña un papel
<p>Administración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura 	<p>Visionario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orienta

<ul style="list-style-type: none"> • Organiza • Dirige • Transforma en operario • Se mantiene racional • Controla • Planifica un proceso • Da ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene una estrategia • Guía y hace la función de coach • Crear ruptura y estimula • Incita a la innovación • Delega • Busca resultados sorprendentes • Crea una cultura que favorece que surjan ideas propias.
Buena voluntad <ul style="list-style-type: none"> • Se centra en las tareas • Desarrolla acciones • Utiliza equipo • Inspira miedo • Da ideas 	Influencia <ul style="list-style-type: none"> • Se centra en las personas • Desarrolla talentos • Da crédito al equipo • Genera entusiasmo • Apoya y comparte
Ordena <ul style="list-style-type: none"> • Dice “YO” • Dice “VENGA” 	Pide <ul style="list-style-type: none"> • Dice “NOSOTROS” • Dice “VAMOS”

Fuente: (Witte, 2020)

2.2.13.2 Características de un líder de acuerdo a su tipo

- **El líder constructor:** Es el arquitecto del proyecto, gran visionario, sus ambiciones pueden cambiar el mundo (incluso a nivel local) superando las esperanzas de tus coetáneos. Tu visión, a menudo humanista, se apoya en los valores.
- **El líder social:** el objetivo es crear armonía a tu alrededor, reunir a las personas creando un vínculo entre ellas y tú. Haces que los miembros del grupo colaboren en torno a uno o varios proyectos. Al contrario que el líder constructor, no trabajas prioritariamente hacia un objetivo único.
- **El líder comunicador:** sin ser necesariamente un experto en retórica, sabe expresarse e influir en las personas. Está cómodo hablando en público y defendiendo sus ideas.
- **El líder estratega:** el líder estratega logra por medio de la organización y métodos de adaptación para alcanzar objetivos a pesar de que haya elementos que quieran alterar sus planes.
- **El líder catalizador:** es aquel que tiene un plus que puede aportar un extra al desarrollo, de rendimiento y de poder.
- **El líder innovador:** Explora, descubre, prueba, mejora, la técnica de y ser considerado un pionero.

- **El líder mánager/gestor:** las competencias en gestión operativa complementan la capacidad de explotar su creatividad e inteligencia emocional.
- **El líder entrenador o coach:** aquel que cree en las capacidades de cada uno su personal e intenta desarrollar su potencial (Witte, 2020).

2.2.14 Liderazgo en tiempo de pandemia

Las empresas han tomado un papel importante en el liderazgo, un claro ejemplo de corporaciones empresariales, el liderazgo en el desarrollo en la actualidad y durante la pandemia, se ha basado en el cambio rápido y drástico en los patrones de trabajo. Además de capacitar a los miembros sobre las pautas de mejores prácticas para administrar trabajadores remotos e invertir en infraestructura digital, las empresas emprendedoras han estado en primera línea para garantizar que se implementen las respuestas regulatorias correctas (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

El coronavirus SARS-Cov2 ha puesto a prueba a las organizaciones, profesionales, al igual que a los equipos de soporte. La crisis que provocó la pandemia provocó considerables rezagos económicos, por otra parte, se demostró que las personas y emergieron líderes capaces de resolver problemas que se originaron. Mediante la aplicación de un liderazgo ágil, coherente y adaptado a las necesidades más inmediatas.

Las vías de comunicación, han sido constantes y adaptadas a la nueva situación en las empresas, los líderes han sabido adaptarse a la actual crisis y asumir retos para dar respuestas fiables y efectivas (Cortez & Jaén, 2020).

Los líderes se han considerado como agentes positivos, mediante la reinversión, para los tiempos difíciles se necesitan tener en cuenta varias variables como:

- **Comunicación de calidad.** En medio de la incertidumbre, mantener a los equipos informados es crucial para evitar el chisme y el miedo.
- **Mucha inteligencia emocional.** Un líder que no sabe regular sus emociones no podrá comunicarse asertivamente con su equipo.
- **Empatía.** Primero hacia sí mismos, lo cual implica dejar a un lado el perfeccionismo y reconocer que es normal atravesar distintos estados emocionales durante la crisis, cometer errores, y no tener todas las respuestas (Amaya, 2020)

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

3.1.1 Hipotético-deductivo

Se establece conforme el desarrollo de hipótesis de las leyes o teorías científicas (Universales) o desde la observación misma del problema o su indagación (empíricas), teniendo su finalidad en contrastar la información con la finalidad de determinar la causa mismas de los fenómenos o determinar la explicación del hecho (Sánchez, 2019).

Para lo cual, se estableció el siguiente proceso:

- **Observación:** la problemática fue establecida conforme a la gestión administrativa en el liderazgo en épocas de COVID 19 en la empresa GR TECNOLOGÍA, mismas que fueron consideradas como variables de estudio, por ello, la necesidad de la investigación fue el conocer la incidencia que poseen las mismas.
- **Planteamiento de la hipótesis:** se establecieron dos hipótesis una alternativa que afirma que existe una incidencia entre la gestión administrativa y el liderazgo, y otra nula que asume lo contrario.
- **Deducción:** se establecieron deducciones conforme a los resultados obtenidos y la fundamentación teórica determinada por varios autores. Al aceptarse la hipótesis nula o alternativa se establecieron ciertas percepciones que permitieron diseñar estrategias de gestión administrativa que promuevan la mejora del liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA en época de COVID 19.
- **Validación:** se utilizó la prueba Chi-cuadrado que permitió determinar la incidencia entre la gestión administrativa y el liderazgo en épocas de COVID 19 en la empresa GR TECNOLOGÍA, resultado que permitió aceptar o no la hipótesis de la investigación.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Exploratoria

La investigación exploratoria se establece al no existir dentro de un grupo o área de estudio investigaciones similares o que a su vez han sido poco analizadas, particular que lo hace carente de conclusiones relevantes para la comprensión del objeto de estudio (Guadalupe, y otros, 2017).

El análisis de la gestión administrativa y el liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA no se ha realizado con anterioridad, por ello, se analizó la relación que existe entre las variables de estudio considerando el tiempo de pandemia por el COVID 19.

3.2.2 Descriptiva

Se establece desde la descripción misma de las características que posee la población de estudio, generalmente utilizada cuando la información que se requiere es nula o casi inexistente (Arispe, y otros, 2020).

La investigación descriptiva se estableció conforme la descripción del problema haciendo referencia a las variables de estudio puesto que no existe información sobre los mismos en la empresa GR TECNOLOGÍA.

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 No experimental

El diseño no experimental es aquel que analiza los fenómenos desde la observación de cómo se presentan por lo que no requiere realizar modificaciones o manipulaciones a las variables de estudio (Arispe, y otros, 2020).

La investigación fue no experimental porque se observó cómo se presenta la gestión administrativa y el liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA posterior a la pandemia ocasionada por el virus COVID 19 y la incidencia entre ambas variables sin necesidad de realizarlas algún tipo de modificación.

3.4 Enfoque de la investigación

3.4.1 Investigación cuantitativa

Este tipo de investigación pretende comprender los hechos desde datos cuantificables que intentan explicarlos de manera confiable y validarlos con el menor error posible, lo que implica el entendimiento del objeto a ser analizado (Babativa, 2017).

La investigación fue de tipo cuantitativo puesto que se obtuvieron datos numéricos determinados por medio de la encuesta a ser aplicada al personal que labora en la empresa GR TECNOLOGÍA.

3.4.2 Investigación cualitativa

La investigación cualitativa estudia cualquier tipo de proceso conforme a la interpretación que emiten los involucrados sociales de una realidad y esta información permita dar significado a la misma sin necesidad de unidades cuantificables (Gallardo, 2017).

La entrevista fue de tipo cualitativa porque se obtuvo información relevante sobre la realidad que se presenta acerca de las variables de estudio con la aplicación de una entrevista al gerente de la empresa.

3.5 Población

La población de estudio se refiere a la agrupación sea de personas, casos u cosas que se establece como objeto de estudio de una investigación, varía de acuerdo a la necesidad y son propensos a generar una muestra para su mejor análisis (Arias, Villasís, & Miranda, 2016).

La población de estudio se estableció con relación a los funcionarios que prestan sus servicios en la empresa GR TECNOLOGÍA, siendo en su totalidad 6 personas incluyendo al gerente general.

3.5.1 Muestra

La población al ser una cantidad relativamente baja, se tomó como muestra su totalidad, es decir, se consideró a las 6 personas a quienes se aplicaron los instrumentos de recopilación de datos.

3.6 Formulación de la hipótesis

Para la determinación de la incidencia entre las variables se estableció como método estadístico la prueba Chi Cuadrado, misma que permitió aprobar o rechazar las siguientes hipótesis:

H₀= La gestión administrativa no incide en el liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en época del COVID 19.

H₁= La gestión administrativa incide en el liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en época del COVID 19.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Encuesta

La encuesta es una herramienta que facilita la recopilación de información puede establecerse en estudios de mercado como en ámbitos educativos. Su validación dependerá del tipo de preguntas y estas pueden ser cerradas como abiertas (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020).

La encuesta fue aplicada a todos los trabajadores sea a nivel administrativo como operativo de la empresa GR TECNOLOGÍA , estableciendo como finalidad el análisis de la incidencia entre la gestión administrativa y el liderazgo en épocas de COVID 19.

3.7.2 Entrevista

La entrevista represente un dialogo a manera de conversación con la necesidad de obtener información del hecho que se requiera estudiar y que por medio del análisis se comprenderán las valoraciones, significados o experiencias del individuo a quien sea asignada la misma (Arispe, y otros, 2020).

La entrevista fue aplicada al gerente de la empresa GR TECNOLOGÍA con la intencionalidad de conocer su perspectiva del presente estudio por medio del análisis de la forma en la que se desarrolla la gestión administrativa y el liderazgo en tiempo de COVID 19 en la organización que dirige.

3.8 Instrumento

3.8.1 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que precisa el desarrollo ordenado de las preguntas o cuestionamientos que se desean conocer, el mismo será aplicado a una población de estudio y su fiabilidad se enfatiza en el confiabilidad que tienen las respuestas para ser tabuladas posteriormente (López & Fachelli, 2015).

Se estableció un cuestionario por medio de preguntas cerradas y de varias opciones considerando la escala de Likert, la descripción de cada cuestionamiento se lo hizo con un lenguaje sencillo y comprensible.

3.8.2 Guía de entrevista

La entrevista requiere su guía como instrumento para la determinación de sus preguntas, mismas que al ser un modelo de tipo conversación, las preguntas a exponer podrán ser abiertas o cerradas con vocabulario simple y preciso (Arispe, y otros, 2020).

La guía de entrevista se estableció por una serie de preguntas que en su mayoría fueron de tipo abierta para la generación de un diálogo abierto con el entrevistado.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta aplicada

La encuesta fue aplicada a los trabajadores de la empresa GR Tecnología, quienes respondieron sin inconveniente y otorgaron todas las facilidades necesarias para recopilar la información necesaria para establecer los siguientes resultados.

1. ¿Se emplean estrategias para la planificación de las actividades que realiza en la empresa?

Tabla 3. Estrategias para la planificación de actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0
	Casi siempre	2	40,0	60,0
	Siempre	2	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

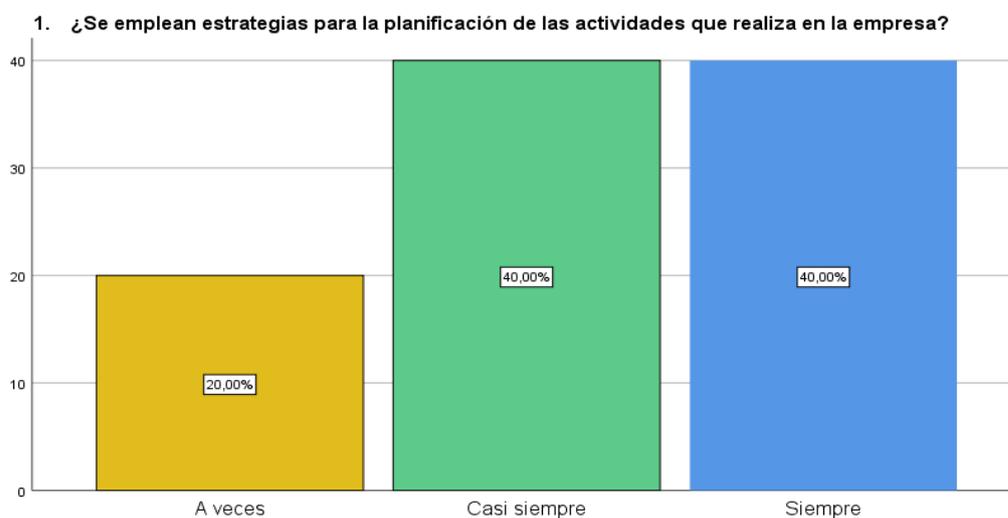


Gráfico 1. Estrategias para la planificación de actividades

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En la actualidad en la empresa se aplican estrategias, siempre y casi siempre en un 40% y el 20% a veces.

Particularidad que determina que se requieren de nuevas estrategias que incluyan de manera permanente elementos que contribuyan con la planificación adecuada dentro de la gestión administrativa.

2. ¿Se le delegan actividades de autoridad por parte del gerente de la empresa?

Tabla 4. Delegación de actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0
	Casi siempre	1	20,0	40,0
	Siempre	3	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

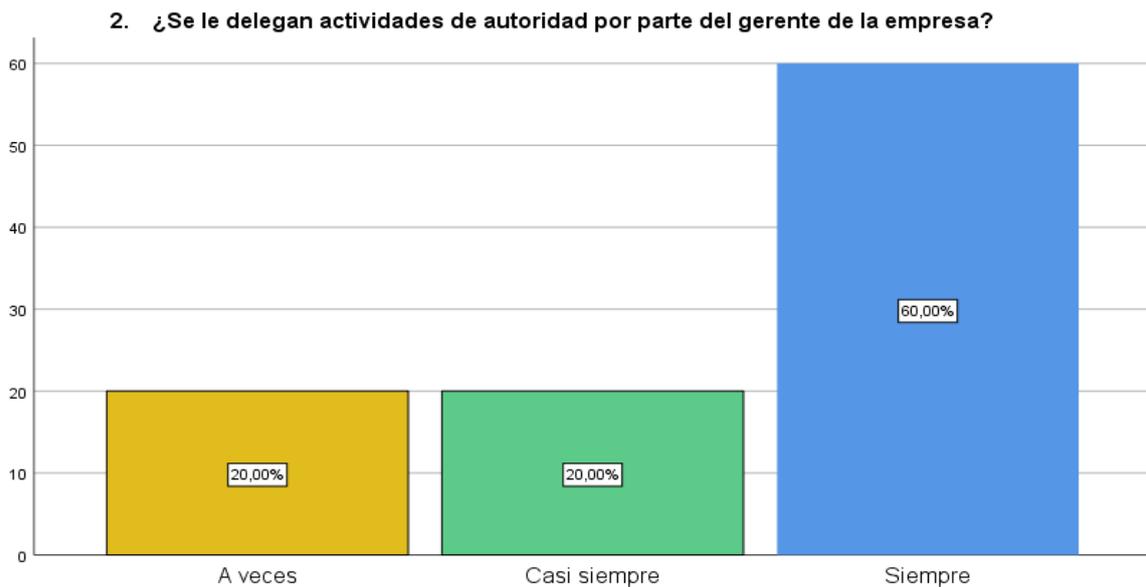


Gráfico 2. Delegación de actividades

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En la mayoría de ocasiones el gerente siempre delega actividades de autoridad a sus trabajadores (40%), a veces y casi siempre (20%).

Particularidad que debería mantenerse para conservar la confianza que ha generado el gerente con sus trabajadores.

3. ¿Se emplean herramientas de planificación como el FODA para establecer la planificación de las actividades?

Tabla 5. Uso de herramientas de planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0
	Casi siempre	2	40,0	60,0
	Siempre	2	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

3. ¿Se emplean herramientas de planificación como el FODA para establecer la planificación de las actividades?

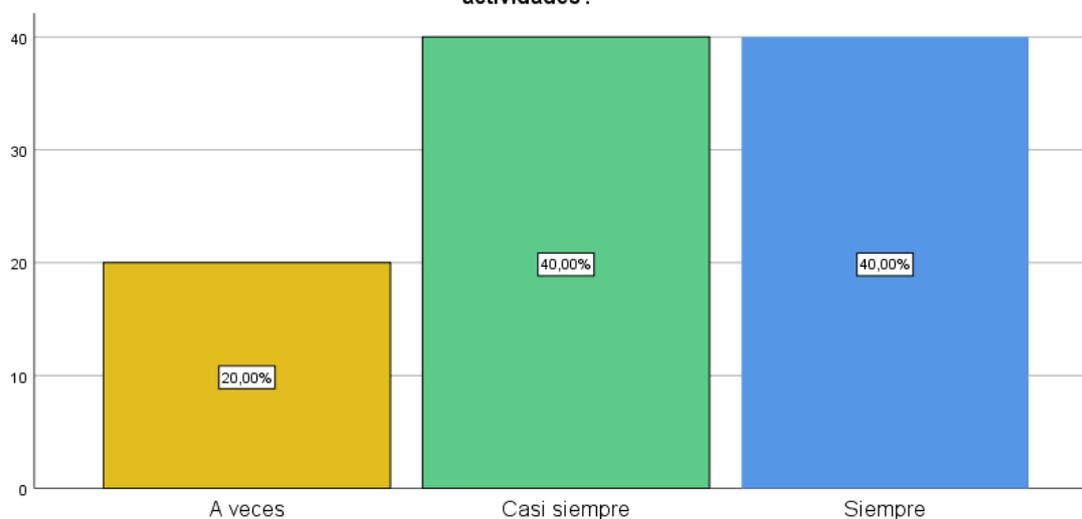


Gráfico 3. Uso de herramientas de planificación

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En la planificación de actividades dentro de la empresa siempre y casi siempre (40%) se emplean herramientas como el FODA para una adecuada planificación y a veces en un 20%.

Particular que debe mantenerse y continuar con el proceso con nuevas opciones que permitan que este proceso no se vea afectado en el transcurso del tiempo.

4. ¿Se le ha otorgado un documento que delimite sus funciones conforme las actividades que se le han encomendado en la empresa?

Tabla 6. Documento que delimita las funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

4. ¿Se le ha otorgado un documento que delimite sus funciones conforme las actividades que se le han encomendado en la empresa?

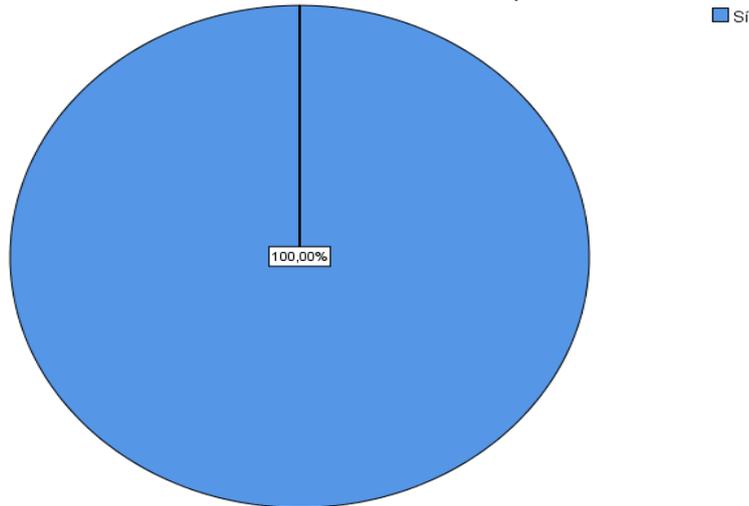


Gráfico 4. Documento que delimita las funciones

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Los trabajadores de la empresa GR Tecnología Sí cuentan con un manual de funciones establecido (100%).

Información que delimita la importancia de la organización de manera interna y evitar duplicidad de funciones para evitar el mal uso de los recursos de talento humano de la empresa.

5. ¿Se le otorga un cronograma para el cumplimiento de las actividades que tiene a su cargo?

Tabla 7. Encuesta aplicada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0
	Casi siempre	3	60,0	80,0
	Siempre	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

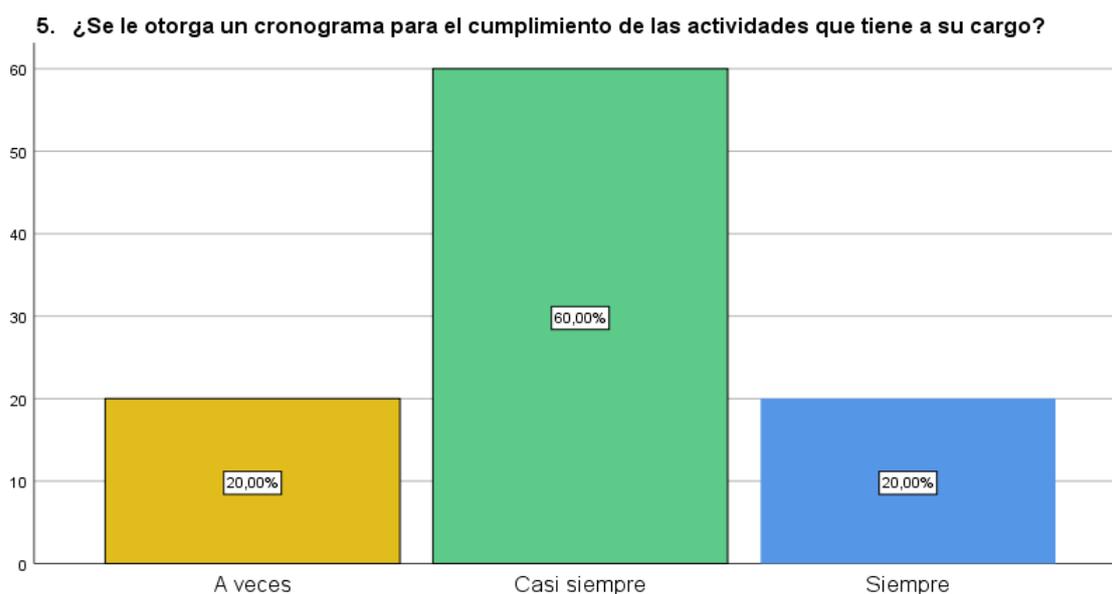


Gráfico 5. Otorgamiento de un cronograma

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Casi siempre los trabajadores poseen un cronograma que establezca el cumplimiento de las actividades a su cargo (40%), en un 20% aseguran que siempre y algunas veces nada más cuentan con esta herramienta.

Se debería establecer un modelo de cronograma de actividades como una opción para mantener la adecuada organización de la gestión administrativa de la empresa.

6. ¿Se efectúan acciones permanentes que lo motiven para el desarrollo de las actividades operativas de la empresa?

Tabla 8. Actividades de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0
	Casi siempre	3	60,0	80,0
	Siempre	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

6. ¿Se efectúan acciones permanentes que lo motiven para el desarrollo de las actividades operativas de la empresa?

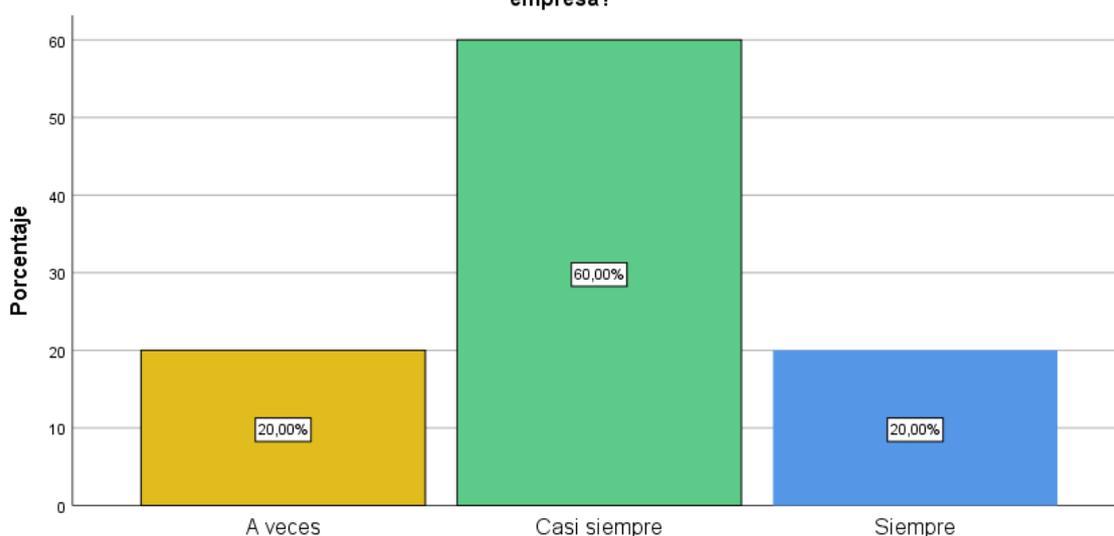


Gráfico 6. Actividades de motivación

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

El 60% de los encuestados aseguran que casi siempre se efectúan acciones que lo motivan para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, siempre y a veces el 20% lo afirman.

La motivación es un factor que debe de considerarse de manera constante como una estrategia que fomente la adecuada dirección empresarial.

7. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que se maneja actualmente?

Tabla 9. Calificación de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	40,0	40,0	40,0
Válido Buena	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

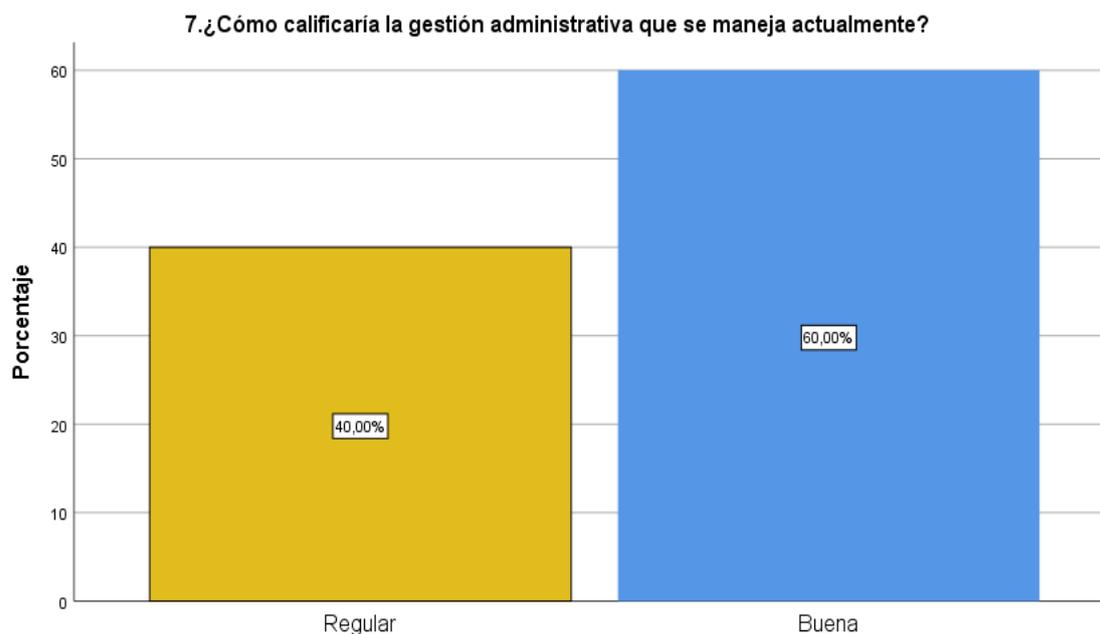


Gráfico 7. Calificación de la gestión administrativa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En la empresa GR Tecnología los trabajadores consideran que la gestión administrativa es buena en un 60%, un 40% la evalúan como regular.

Por lo que resulta necesario establecer mecanismos que permitan que la gestión administrativa se mantenga con una alta valoración por parte del personal mediante acciones que además puedan potencializarla.

8. ¿Considera que la gestión administrativa de la empresa fue afectada por la pandemia ocasionada por el COVID 19?

Tabla 10. Afectación del COVID 19 a la gestión administrativa de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	40,0	40,0	40,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	40,0	40,0	80,0
Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

8.¿Considera que la gestión administrativa de la empresa fue afectada por la pandemia ocasionada por el COVID 19?

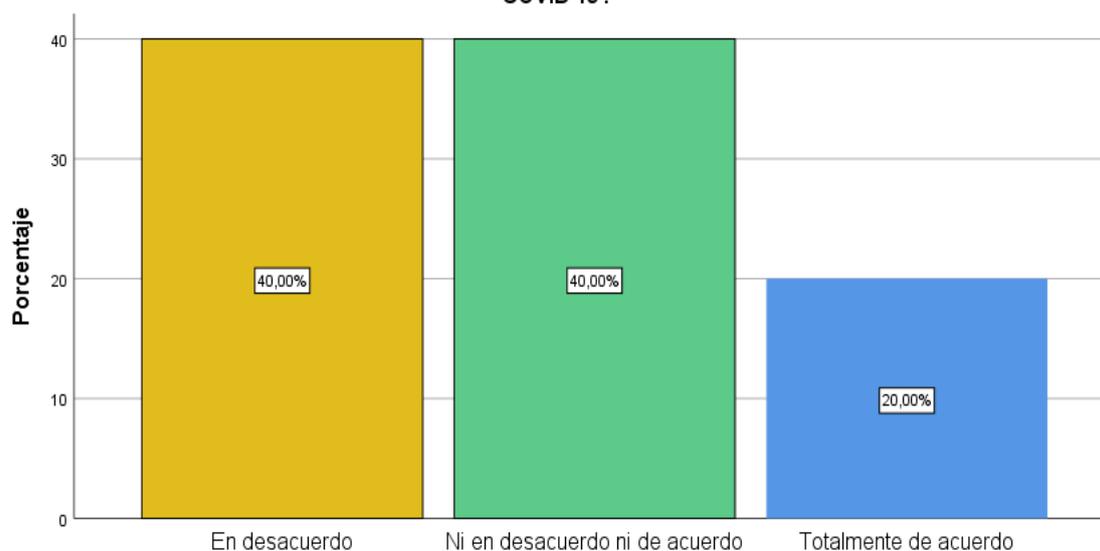


Gráfico 8. Afectación del COVID 19 a la gestión administrativa de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

La opinión de los trabajadores sobre si la gestión administrativa de la empresa fue afectada por la pandemia ocasionada por el COVID 19 fue dividida, en desacuerdo y ni en desacuerdo ni de acuerdo fue del 40%, mientras que el 20% estuvo de acuerdo.

Datos que establecen la necesidad de contar con estrategias que promuevan una adecuada gestión administrativa de manera constante para evitar posibles problemas por factores externos a la empresa.

9. ¿Se consideran sus valores y creencias en la empresa?

Tabla 11. Consideración de valores y creencias de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	40,0	40,0
	Casi siempre	1	20,0	60,0
	Siempre	2	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

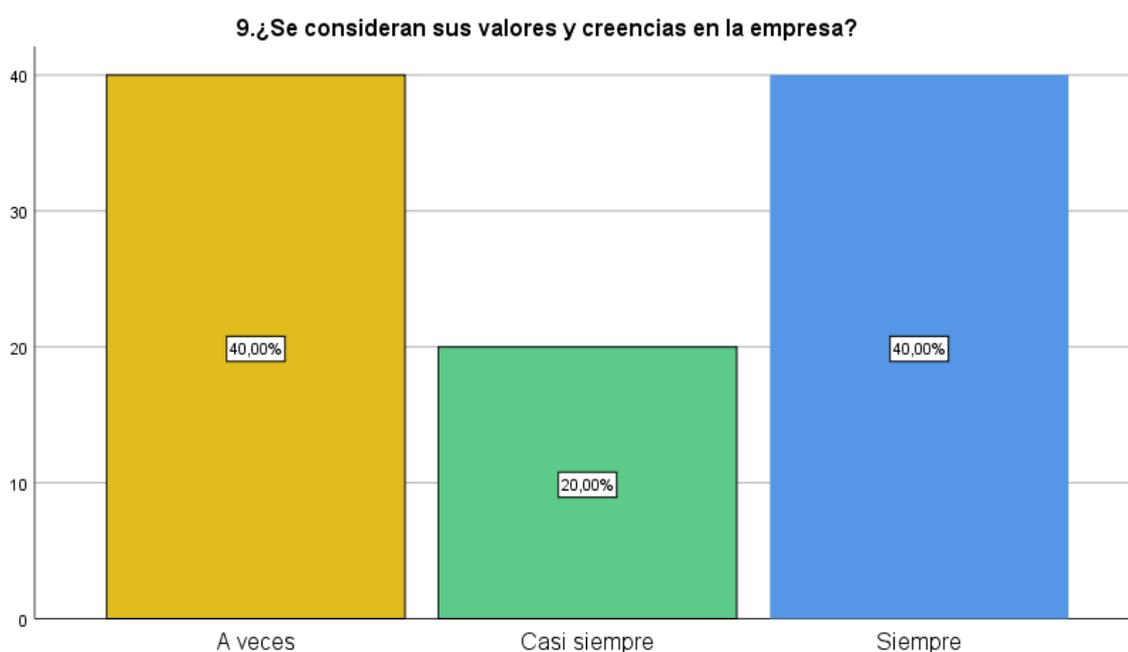


Gráfico 9. Consideración de valores y creencias de los trabajadores

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En un 40%, siempre y a veces se consideran los valores y creencias de los trabajadores y casi siempre el 20%.

Las estrategias de liderazgo como de la gestión administrativa deben establecerse conforme a los valores y creencias de los trabajadores, puesto que son el recurso más importante para el desarrollo de la empresa.

10. ¿Se valora su esfuerzo en las actividades que realiza la empresa más que los resultados que obtiene?

Tabla 12. En la empresa se valora el esfuerzo más que los resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	20,0	20,0	20,0
Válido Casi siempre	2	40,0	40,0	60,0
Válido Siempre	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada



Gráfico 10. En la empresa se valora el esfuerzo más que los resultados

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Los trabajadores aseguran que siempre o casi siempre (40%), dentro de la empresa se valora el esfuerzo en las actividades que realizan más que en los resultados obtenidos y a veces en un 20% contestaron.

Toda actividad, estrategia o acciones que motiven al trabajador serán fundamentales para promover el adecuado ambiente laboral como el desarrollo empresarial.

11. ¿Desarrolla las actividades encomendadas en un ambiente laboral adecuado?

Tabla 13. Ambiente laboral adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	20,0	20,0
	Casi siempre	2	40,0	60,0
	Siempre	2	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

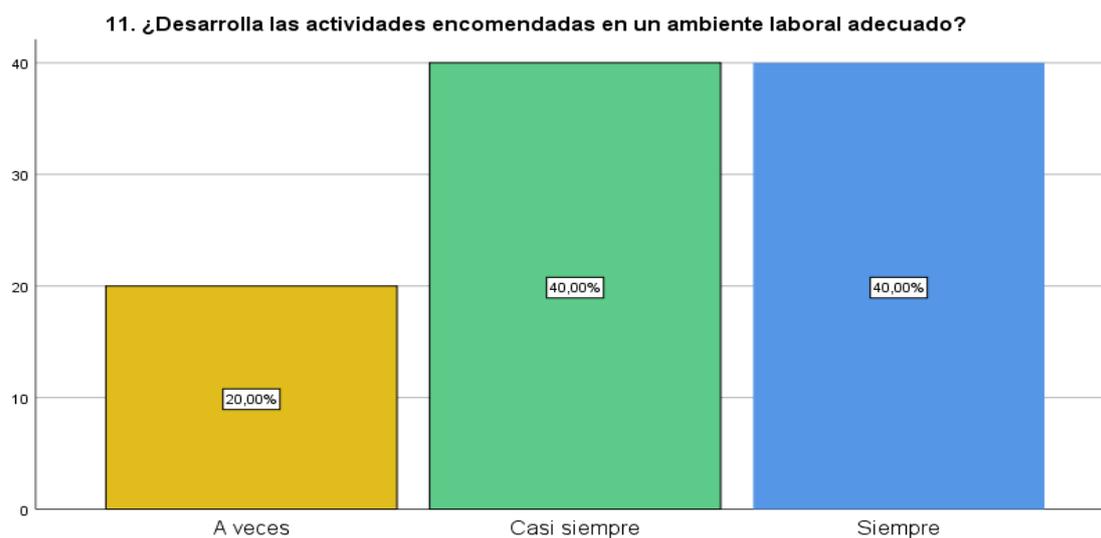


Gráfico 11. Ambiente laboral adecuado

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

El 40% de los trabajadores aseguran que siempre y casi siempre existe un ambiente laboral adecuado, el 20% piensa que a veces.

Debe mantener el ambiente laboral que se maneja en la actualidad para ello, resulta necesario que los valores, decisiones y actividades que se desarrolle sean de manera participativa.

12. ¿Se siente seguro en las actividades que desempeña en la empresa?

Tabla 14. Seguridad de los trabajadores en las actividades que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	3	60,0	60,0	80,0
	Siempre	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

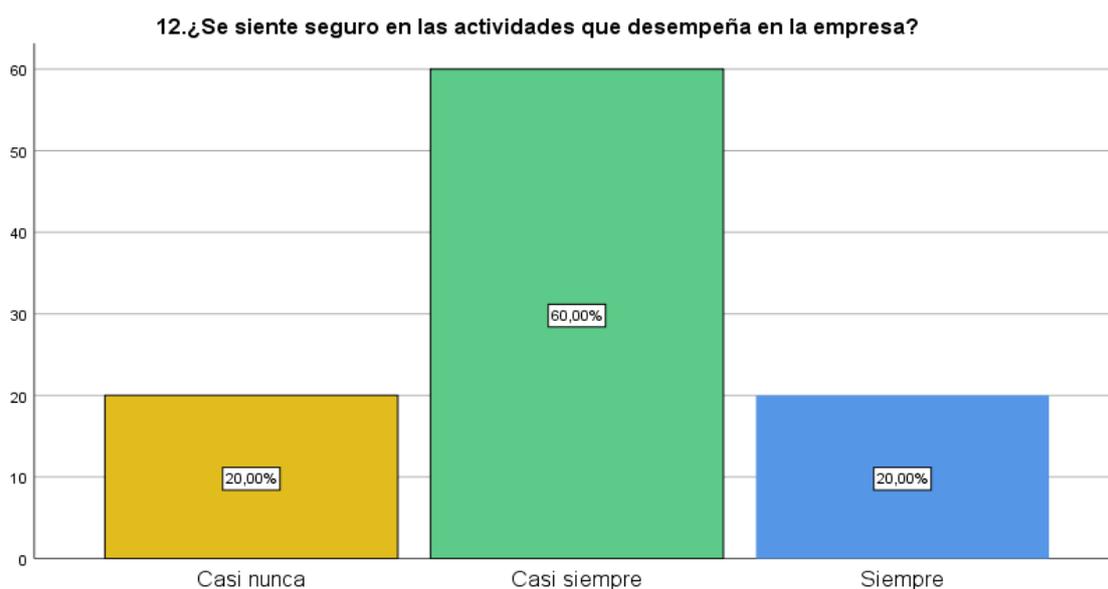


Gráfico 12. Seguridad de los trabajadores en las actividades que desempeña

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Casi siempre se siente seguros sobre las actividades que desempeñan en la empresa, siempre y casi nunca el 20%.

La seguridad es un elemento necesario que necesitan todos los trabajadores sobre todo si se entregan servicios comerciales, por ello, deberá de establecerse mecanismos que promueven esta característica.

13. ¿Posee una participación activa en las decisiones que promueven la mejora empresarial?

Tabla 15. Participación activa en las decisiones que promueven mejoras para la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	20,0	20,0
	A veces	1	20,0	40,0
	Siempre	3	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

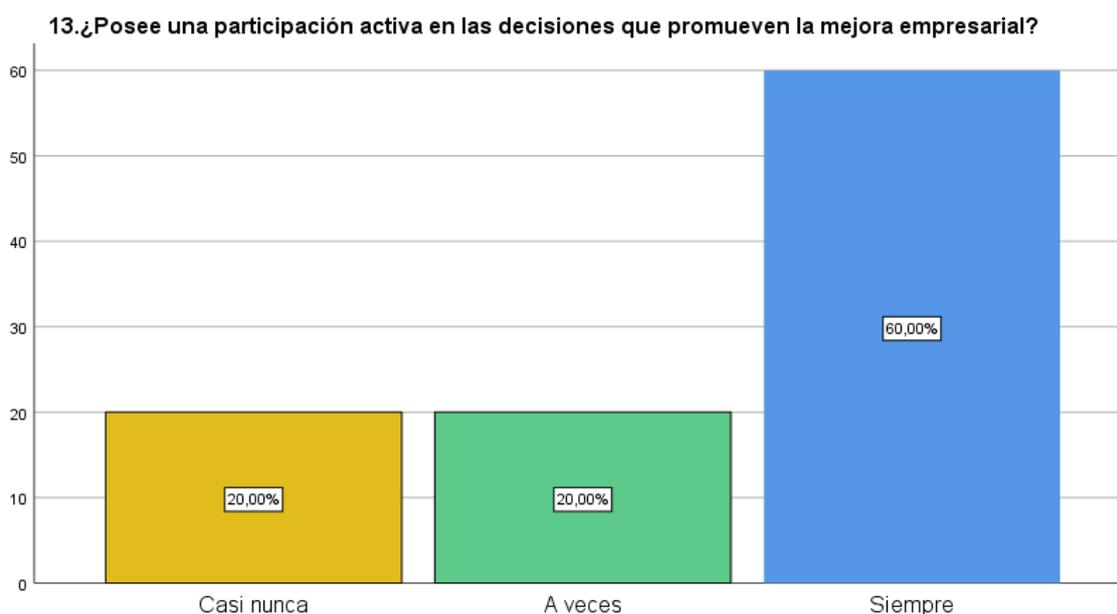


Gráfico 13. Participación activa en las decisiones que promueven mejoras para la empresa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Los trabajadores en un 60% respondieron que poseen una participación activa en las decisiones que promueven mejoras para la empresa, a veces y casi nunca en un 30%.

Particular que establece necesario la socialización de cualquier tipo de estrategias como mesas de trabajo que motiven a los trabajadores y permitan maximizar la confianza generada actualmente.

14. ¿Se le delegan funciones distintas al cargo por el cuál fue contratado?

Tabla 16. Delegación de funciones distintas al cargo contratado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	20,0	20,0	20,0
A veces	1	20,0	20,0	40,0
Válido Casi siempre	1	20,0	20,0	60,0
Siempre	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

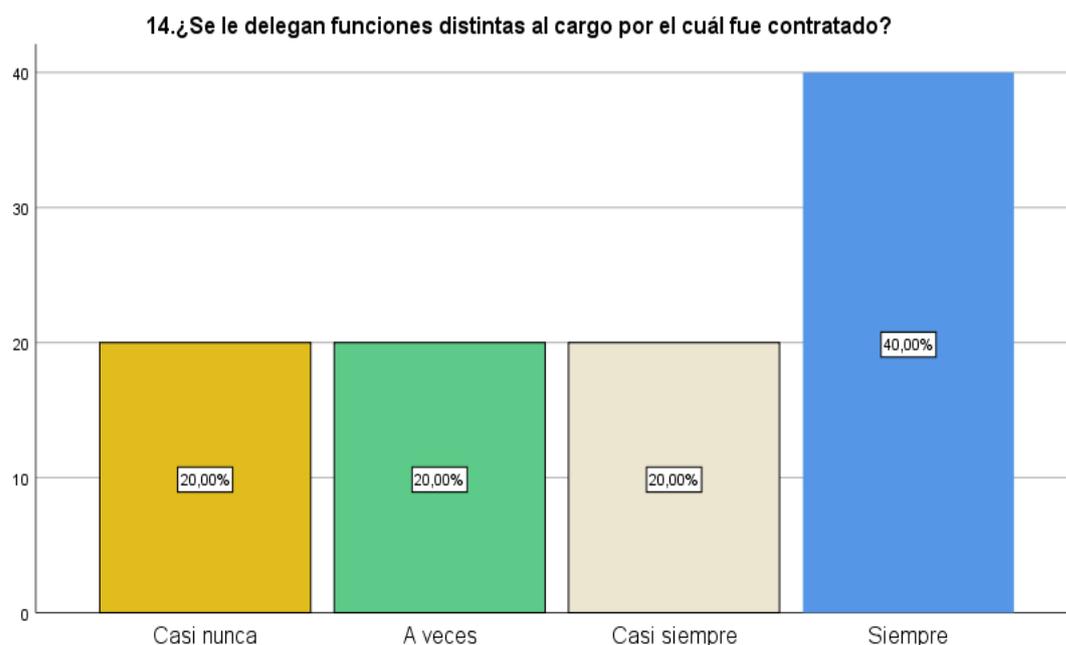


Gráfico 14. Delegación de funciones distintas al cargo contratado

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Los trabajadores en un 40% aseguran que siempre se delegan funciones distintas al cargo contratado, casi siempre, a veces u nunca en un 20%.

Resultado que establecería la necesidad de generar un formato unificado donde se especifiquen las funciones de cada uno de los trabajadores y establecer de esta manera una adecuada organización para mantener la confianza de cada uno de ellos por parte de la gerencia.

15. ¿Se le informa debidamente de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa?

Tabla 17. Información de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	1	20,0	20,0	60,0
Siempre	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

15. ¿Se le informa debidamente de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa?



Gráfico 15. Información de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En un 40% los trabajadores respondieron que siempre y a veces se les informa debidamente de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa y casi siempre en un 20%.

Particularidad que debe de manejada en mesas de diálogo o trabajo que permita que los trabajadores sean partícipes de las mejoras que se esperan realizar en la empresa sino también conocerlas.

16. ¿Cómo calificaría la comunicación que se mantiene a nivel interno en la empresa?

Tabla 18. Nivel de comunicación interna en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	1	20,0	20,0	20,0
Buena	2	40,0	40,0	60,0
Muy buena	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

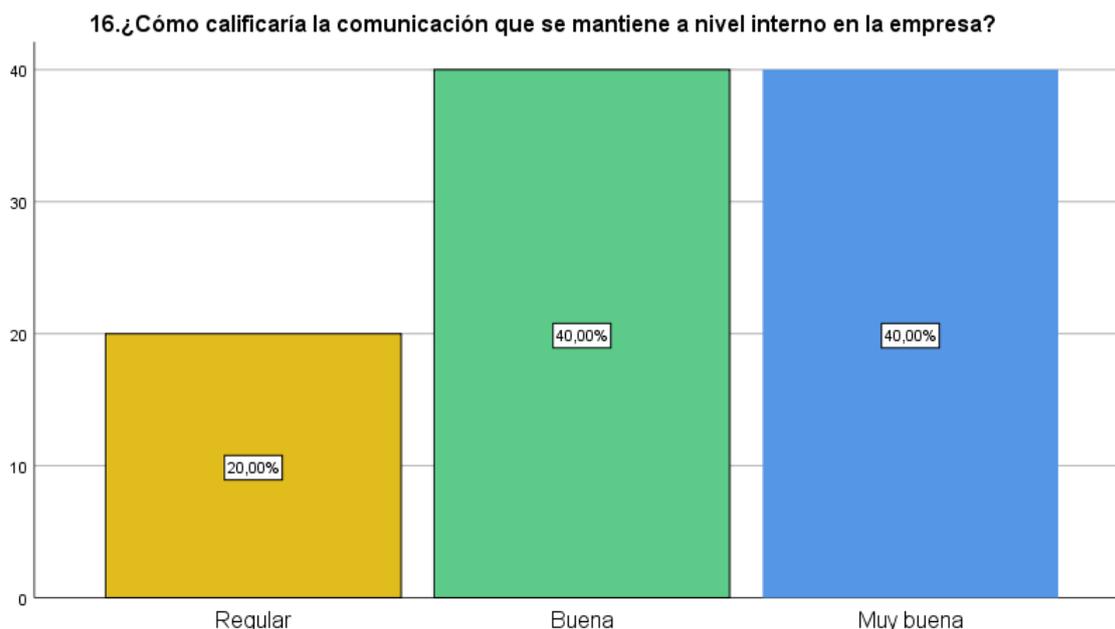


Gráfico 16. Nivel de comunicación interna en la empresa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

La comunicación a nivel interno en la empresa conforme a la valoración de los trabajadores se considera como muy buena y buena en un 40% mientras que regular en un 20%.

Se deben mantener estas conexiones entre trabajadores como desde la administración para el adecuado desarrollo de la empresa.

17. ¿Se consideran sus opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios que ofrece la empresa?

Tabla 19. Consideración de opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	40,0	40,0
	Casi siempre	1	20,0	60,0
	Siempre	2	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

17. ¿Se consideran sus opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios que ofrece la empresa?

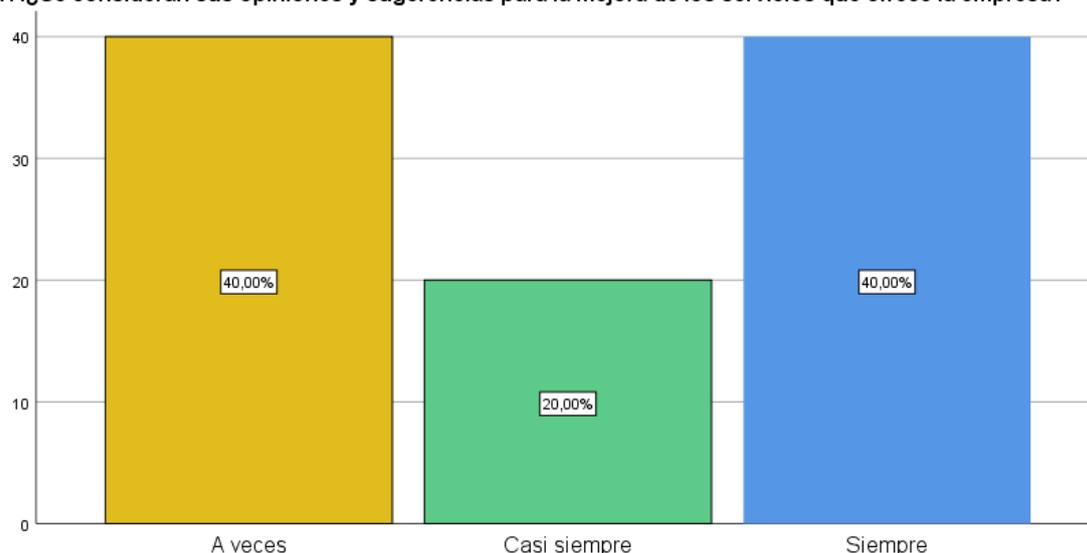


Gráfico 17. Consideración de opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

El 40% de los trabajadores opinan que siempre y a veces se consideran sus opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios que ofrece la empresa y un 20% casi siempre lo hacen aseguran.

Por ello, es necesario se establezcan mesas de trabajo para el desarrollo, toma de decisiones y puesta en marcha de cualquier tipo de estrategias que busquen mejorar el buen uso de los recursos de la empresa.

18. ¿Se establecen normas de cumplimiento dentro de la empresa?

Tabla 20. Establecimiento de normas de cumplimiento dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	40,0	40,0
	Casi siempre	1	20,0	60,0
	Siempre	2	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

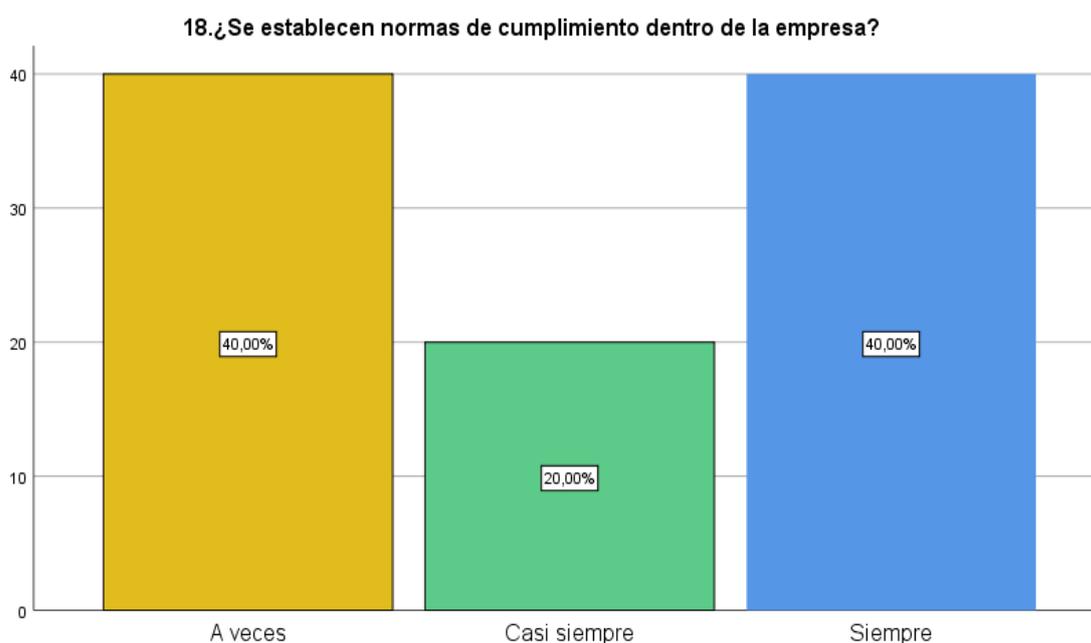


Gráfico 18. Establecimiento de normas de cumplimiento dentro de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

En la empresa comentan los trabajadores que en un 40% siempre y a veces se establece normas de cumplimiento y casi siempre en un 20%.

Se deben establecer manuales que permitan realizar un control interno dentro de la empresa que incluya las normas de cumplimiento necesarias para el adecuado manejo de los recursos como la entrega de un buen servicio al cliente.

19. ¿Considera que se trabaja en un ambiente donde existe una relación de respeto y tolerancia?

Tabla 21. Considera que se trabaja en un ambiente de respeto y tolerancia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	1	20,0	20,0	60,0
Siempre	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

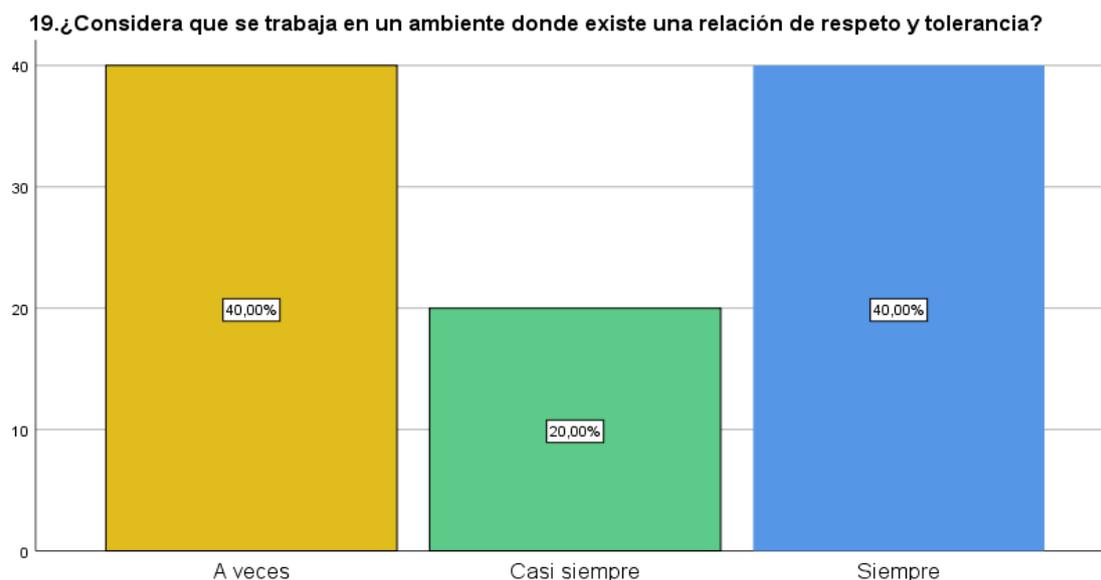


Gráfico 19. Considera que se trabaja en un ambiente de respeto y tolerancia

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

El 40% de los trabajadores consideran que siempre y a veces se trabaja en un ambiente donde existe una relación de respeto y tolerancia, casi siempre se presenta esta particularidad en un 20%.

El mantener los valores descritos dentro de las actividades de la empresa supone un mayor empoderamiento del personal con la empresa, su visión y objetivos, por ello todas las estrategias o actividades de mejora deberán de establecerse bajo estos principios.

20. ¿Existen mecanismos o una respuesta inmediata para la resolución de conflictos internos en la empresa?

Tabla 22. Mecanismos para la resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	3	60,0	60,0	60,0
Válido Casi siempre	1	20,0	20,0	80,0
Válido Siempre	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

20. ¿Existen mecanismos o una respuesta inmediata para la resolución de conflictos internos en la empresa?

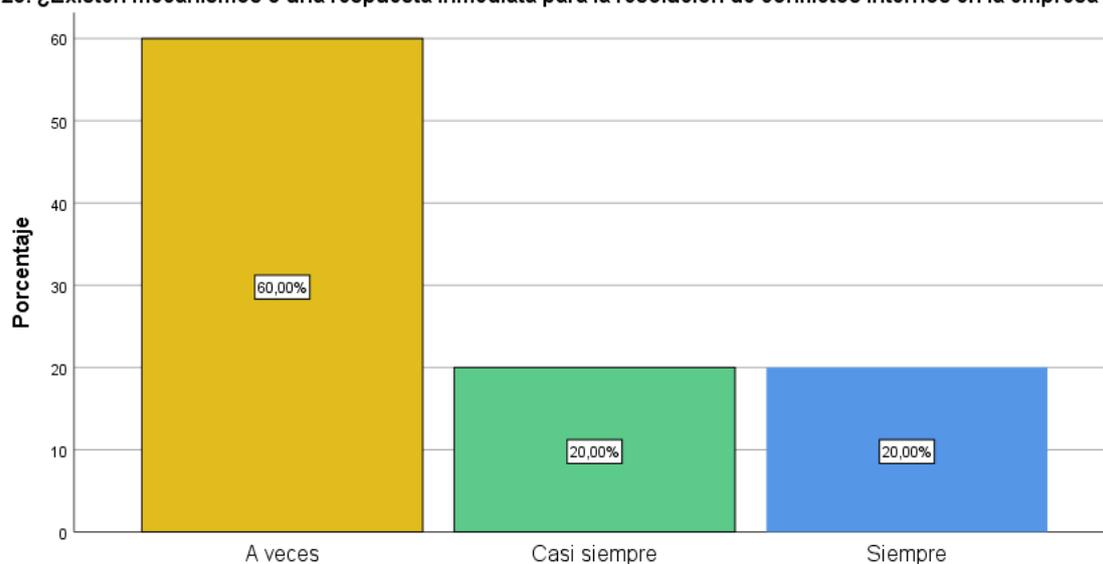


Gráfico 20. Mecanismos para la resolución de conflictos

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

El 60% de los trabajadores mencionan que solamente a veces se establecen mecanismos o una respuesta inmediata para la resolución de conflictos internos en la empresa y en un 20% siempre y casi siempre.

Conforme a los resultados obtenidos se deben establecer estrategias que propongan soluciones efectivas conforme los problemas que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa.

21. Conforme a sus respuestas, ¿cómo calificaría el liderazgo que se maneja actualmente en la empresa?

Tabla 23. Liderazgo en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	2	40,0	40,0	40,0
Válido Buena	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

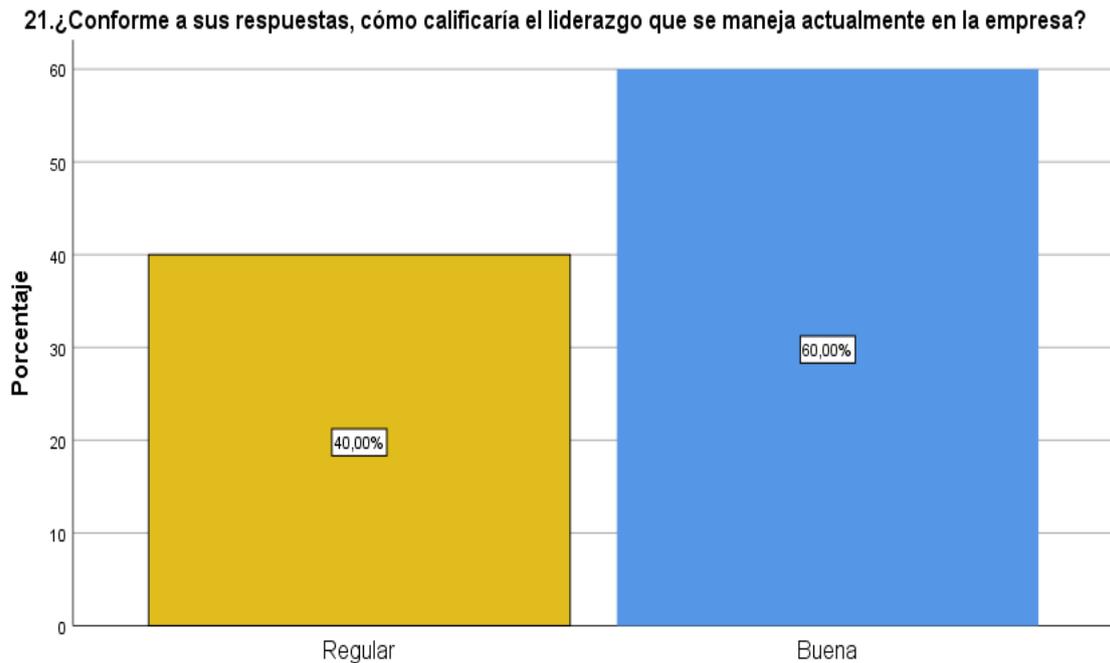


Gráfico 21. Liderazgo en la empresa

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Según los trabajadores, el 60% considera que el liderazgo en la empresa es bueno y en un 40% regular.

Información que establece la importancia de mantener el liderazgo actual y mediante acciones poder acrecentarlo al mediano o largo plazo.

22. ¿Considera que el liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19?

Tabla 24. El liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
Válido	Parcialmente en acuerdo	1	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

22. ¿Considera que el liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19?

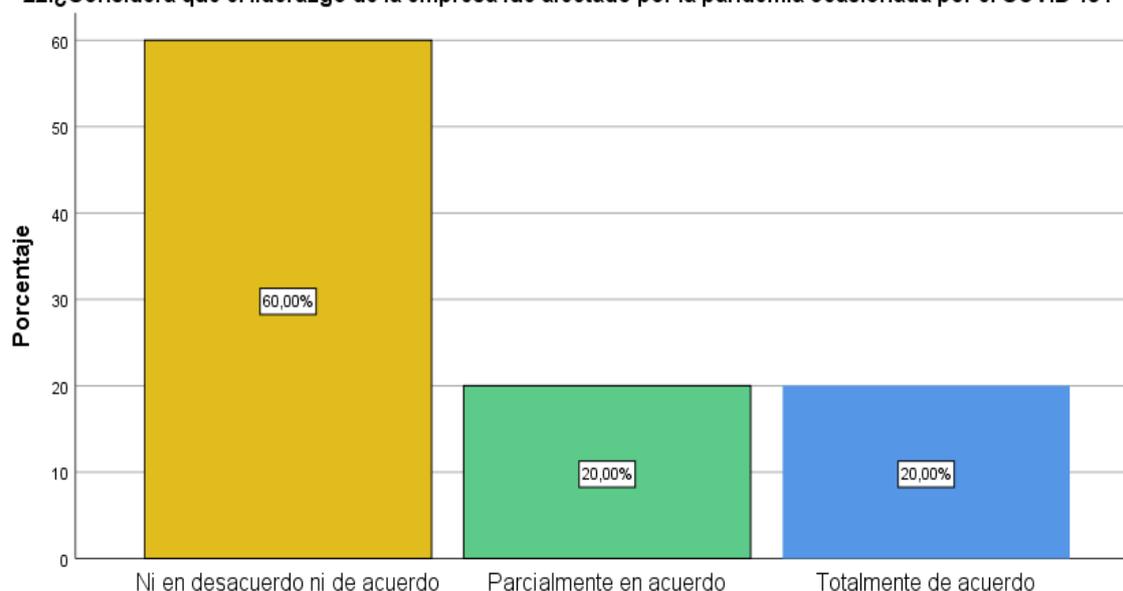


Gráfico 22. El liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

Los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo que el liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19 (40%) y total o parcialmente de acuerdo en un 20%.

La pandemia influyó en el desarrollo cotidiano de las empresas, por ello, la importancia de establecer estrategias de liderazgo que permitan mantener la motivación y consideración de los trabajadores resulta imprescindible para evitar contratiempos por un factor externo como el ocurrido.

4.2 Análisis de la entrevista

La entrevista fue aplicada para determinar en el personal administrativo de la empresa GR Tecnología, funciones que recaen en el Gerente General de la misma, misma que tuvo como finalidad conocer la perspectiva de la gestión administrativa y el liderazgo que se han mantenido en tiempo de COVID 19.

1. ¿Conoce los beneficios que las estrategias de gestión administrativa podrían prever a su empresa?

El mayor de los beneficios siempre será el aumento de la productividad, la gestión administrativa aporta con el manejo de los procesos de cada uno de los departamentos, además de establecer manuales de funciones para maximizar así el uso de los recursos para de esta manera conjuntamente con todos los colaboradores poder encaminarse la cumplimiento de los objetivos empresariales.

2. ¿Se ha generado un plan operativo anual en la empresa?

Al ser una empresa joven, no se ha establecido un plan operativo anual pero se llevan registros de las actividades que se han desarrollado en el mes.

3. ¿Le gustaría que se establezcan varias alternativas estratégicas de gestión administrativa para su empresa sobre todo en la actualidad posterior al COVID 19?

Por supuesto, puesto que la gestión administrativa es de suma importancia para todos en la empresa y al ser manejada de mejor manera establecer adecuados procesos, sea desde la planificación, organización, dirección y control. Lo que conllevaría a mantener colaboradores capaces lo que facilitaría el cumplimiento de los objetivos planteados por la gerencia, sobre todo en el control, pues al ser una empresa joven, la evaluación se basa principalmente en las metas por ventas que se establecen cada inicio de mes pero el desempeño no de forma específica.

4. ¿Considera que el liderazgo es importante para su empresa y para el bienestar de sus trabajadores?

Un líder es necesario en todos ámbitos de la vida, más en una empresa joven que busca expandir sus servicios en el mercado. El mantener liderazgo en la empresa buscará el comprometimiento de los colaboradores y que la Gerencia busca su bienestar y el de sus familias de manera conjunta con el crecimiento empresarial.

5. ¿Considera que la aplicación de un apropiado liderazgo podría influir sobre la adecuada gestión administrativa de su empresa? ¿Por qué?

La gestión administrativa debe ir de manera conjunta del liderazgo puesto que al mantener procesos adecuados y un trabajador motivado harán que las cosas se encaminen de manera considerable para el mejor manejo de los recursos y por supuesto la entrega de servicios de calidad. Por ello, considero que existe una relación o influencia directa del liderazgo con la gestión administrativa.

6. ¿Posee o consideraría establecer estrategias que fomenten el liderazgo dentro de su empresa? ¿Por qué?

Sí, contamos con algunas estrategias pero la innovación siempre será una de las mejores alternativas para el bienestar empresarial. Puesto que como ya se mencionó el liderazgo es fundamental dentro del desarrollo de los procesos, la motivación de los trabajadores generará ese comprometimiento con la institución.

CAPÍTULO V

5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El siguiente apartado se establece conforme el detalle del método de comprobación de la hipótesis planteada y se incluye la discusión de los resultados conforme a los resultados obtenidos en la presente investigación comparando con las opiniones de otros autores.

5.1 Comprobación de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis

H_0 = La gestión administrativa no incide en el liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en época del COVID 19.

H_1 = La gestión administrativa incide en el liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en época del COVID 19.

Variables

Independiente: Gestión administrativa

Dependiente: Liderazgo

Comprobación

La comprobación de la hipótesis se realizó mediante la prueba estadística Chi-cuadrado, misma que busca determinar si existe o no incidencia o relación entre las variables de estudio.

El chi cuadrado o ji cuadrado se delimita como una prueba que permite realizar una valoración para el ajuste de valores o datos conforme a una probabilidad delimitada. La principal función es la de contrastar una hipótesis planteada que requiere determinar el nivel de relación entre dos o más variables (Hernández, Hernández, Batista, & Tejeda, 2017).

Según Mendivelso y Rodríguez (2018), la discrepancia se establece mediante la obtención de frecuencias, sean observadas y esperadas. Sus valores pueden variar de 0 a infinito y tampoco posee valores negativos puesto que su tendencia es la de potenciación al cuadrado. El Chi cuadrado por ello podrá obtenerse mediante la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde los valores se establecen como:

X^2 = Chi o ji cuadrado

Σ Sumatoria

f_o = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

Regla de aceptación

Se acepta la hipótesis alternativa H_1 cuando el Chi cuadrado calculado sea mayor al Chi cuadrado de la tabla (crítico).

Por otra parte, se rechazará la H_0 cuando el Chi cuadrado calculado sea menor al Chi cuadrado de la tabla (crítico).

Preguntas utilizadas

Variable independiente: 7. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que se maneja actualmente?

Variable dependiente: 21. Conforme a sus respuestas, ¿cómo calificaría el liderazgo que se maneja actualmente en la empresa?

Tabla 25. Tabla cruzada

		21. Conforme a sus respuestas, ¿cómo calificaría el liderazgo que se maneja actualmente en la empresa?		Total
		Regular	Buena	
7. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que se maneja actualmente?	Regular	2	0	2
	Buena	0	3	3
Total		2	3	5

Fuente: SPSS Statistics

Chi cuadrado calculado

Para establecer el chi cuadrado calculado se estableció por medio del programa SPSS Statistics una tabla cruzada, la cual, relaciona las preguntas utilizadas permitiendo obtener el Chi cuadrado calculado como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 26. Chi cuadrado calculado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,000	1	,025
Corrección de continuidad	1,701	1	,192
Razón de verosimilitud	6,730	1	,009
N de casos válidos	5		

Fuente: SPSS Statistics

Chi cuadrado de la tabla (crítico)

El cuadrado de la tabla se establece conforme los grados de libertad, los cuales se determinan conforme los grados de libertad (Gl) y que se establecen mediante el número de filas y columnas como se muestra a continuación:

$$Gl = (\text{filas}-1)(\text{columnas}-1)$$

Reemplazando se obtiene que:

$$Gl = (2-1)(2-1)$$

$$Gl = (1)(1)$$

$$Gl = 1$$

Con el resultado de 1 y estableciendo un nivel de significancia de 0,05 se compara con el cruce que se describe en la siguiente tabla

Tabla 27. Valores críticos de Chi cuadrado

v/α	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,25	0,5	0,75	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
1	7,879	6,635	5,024	3,842	2,706	1,323	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0,000	0,000
2	10,597	9,210	7,378	5,992	4,605	2,773	1,386	0,575	0,211	0,103	0,051	0,020	0,010
3	12,838	11,345	9,348	7,815	6,251	4,108	2,366	1,213	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,860	13,277	11,143	9,488	7,779	5,385	3,357	1,923	1,064	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,750	15,086	12,833	11,071	9,236	6,626	4,352	2,675	1,610	1,146	0,831	0,554	0,412
6	18,548	16,812	14,449	12,592	10,645	7,841	5,348	3,455	2,204	1,635	1,237	0,872	0,676
7	20,278	18,475	16,013	14,067	12,017	9,037	6,346	4,255	2,833	2,167	1,690	1,239	0,989
8	21,955	20,090	17,535	15,507	13,362	10,219	7,344	5,071	3,490	2,733	2,180	1,647	1,344
9	23,589	21,666	19,023	16,919	14,684	11,389	8,343	5,899	4,168	3,325	2,700	2,088	1,735
10	25,188	23,209	20,483	18,307	15,987	12,549	9,342	6,737	4,865	3,940	3,247	2,558	2,156

Fuente: (DEIOAC de la Universidad de Valencia, 2018)

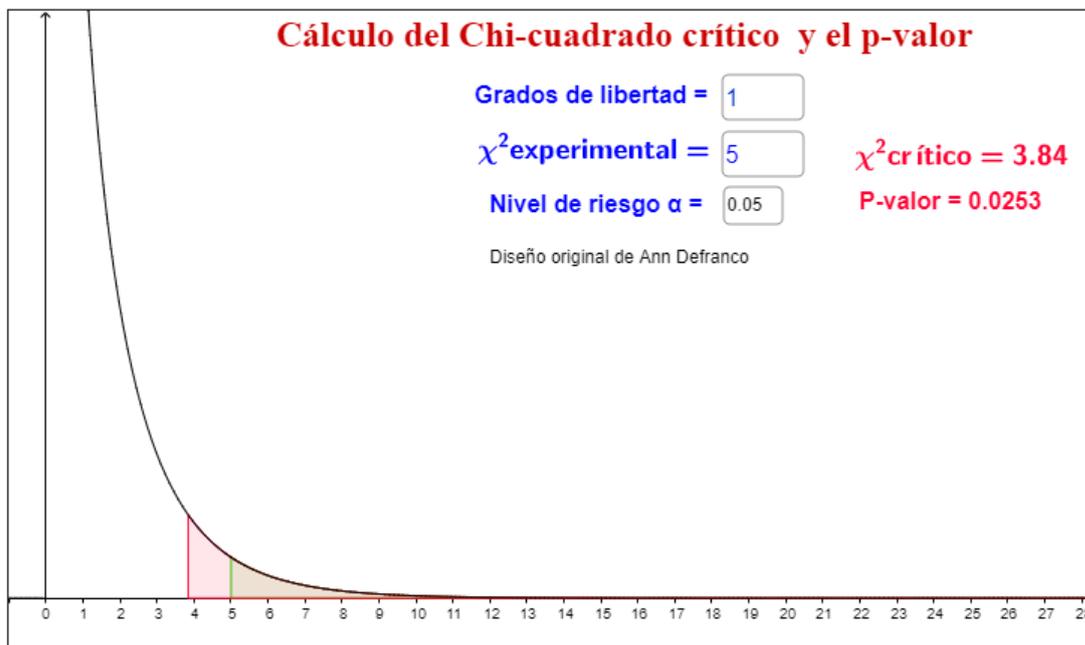


Ilustración 7. Distribución del Chi cuadrado de manera gráfica

Fuente: Geogebra, 2023

Conforme al nivel de confianza del 95% se determinó el 0,05 de significancia que con relación a los GI que se establecieron con 1 se obtuvo un Chi cuadrado de la tabla o crítico de 3,842 y el Chi cuadrado calculado en 5. Resultado que delimita el rechazo de la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que: La gestión administrativa incide en el liderazgo de la empresa GR TECNOLOGÍA en época del COVID 19.

5.2 Discusión de los resultados

La gestión administrativa dentro de la empresa GR TECNOLOGÍA se encuentra dentro de estándares adecuados, a pesar de poder verificar la necesidad de establecer ciertas estrategias que permitan controlar algunas falencias presentadas, tal es el de que en la actualidad no cuentan con un plan operativo anual documentado. Dicho proceso es necesario establecerlo conforme a lo que describen Guadamuz y Ortiz (2015), puesto que es aquel que incluye toda actividad de mejora a nivel interno, teniendo como finalidad el cumplimiento a la misión y visión de la empresa.

En cuanto a la organización, no en todos los casos se presenta una herramienta que establezca para el cumplimiento de los tiempos y la delimitación de los procesos a desarrollar. A pesar de que existe un manual de funciones se evidencia en ciertos casos una duplicidad de actividades. Particularidades que deben ser coordinadas por todos los miembros de la empresa, lo cual permitirá la consolidación del equipo, además de fomentar el control adecuado (Huamaní, 2018).

La dirección en la actualidad por parte de Gerencia se establece adecuada conforme al liderazgo, motivación y la comunicación que se brinda al personal, puesto que el Gerente conoce la importancia de la gestión administrativa y los trabajadores así lo reconoce. Este ámbito si se ve debilitado puede limitar el compromiso del personal lo que implicaría una deficiente funcionalidad empresarial (Guzman, 2022).

El control dentro de la empresa se la realiza por medio de una reunión a principios de mes y se establecen metas de ventas a alcanzar, pero los procesos generalmente no poseen una herramienta que permita la evaluación del desempeño. Que para Flores (2018) es aquella fase necesaria para dar cumplimiento a los objetivos y planes planteados, además de corregir falencias en busca de la mejora constante.

Con respecto al liderazgo dentro de la empresa de igual manera es considerado como adecuado, la motivación se encuentra presente casi siempre, por lo cual requiere que esta permanezca constante y mantenga a mediano como a largo plazo al igual que la seguridad. Por su parte es considerado en la mayoría de veces los valores y creencias de cada trabajador, debiendo de alguna manera acrecentar este indicador. Existen ciertas funciones distintas al cargo que en ocasiones suelen designarse. No siempre se consideran las opiniones y sugerencias de los trabajadores de la empresa para mejorar los servicios. Además existen ciertas normativas de cumplimiento que no han sido establecidas. Datos que generan grandes expectativas para el bienestar empresarial, como lo afirma Huamaní (2018)., quien menciona que el liderazgo representa un factor transversal en toda actividad o proceso operativo y que sin duda representa un debe adecuarse en todos los ámbitos o áreas de cualquier institución.

Adicionalmente, en cuanto al COVID 19, al ser una empresa con una corta trayectoria en el mercado Riobambeño, la incidencia sobre las variables de estudio no ha mantenido mayor impacto a diferencia de lo argumentado por Guzman (2022) quien determina una indudable influencia de la pandemia en el adecuada gestión administrativa de las empresas y hace hincapié en la importancia de establecer un liderazgo efectivo para poder mitigar las falencias que se pueden presentar ante factores externos como el acontecido. Sin embargo, el gerente de GR TECNOLOGÍA concuerda con el autor en que se deben establecer estrategias de gestión y liderazgo para estar preparados ante situaciones similares que pueden afectar el adecuado funcionamiento de la empresa.

Desde lo mencionado y por medio de la comprobación de la hipótesis se pudo establecer que la gestión administrativa tiene incidencia en el liderazgo de la empresa GR

TECNOLOGÍA en época del COVID 19, por esta relación el análisis de ambas variables es fundamental para la alineación y logro de los objetivos y el crecimiento exponencial de la empresa, así concuerda (Huamaní, 2018).

Es así que el liderazgo se considera como un eje transversal para la adecuada gestión administrativa según los resultados obtenidos y concuerdan con los presentados por (Flores, 2018). Además, la gerencia afirma la importancia en la creación de estrategias que incluya dichas variables no de manera aislada sino complementaria, pensamiento que se alinea a los resultados expuestos por (Guadamuz & Ortiz, 2015).

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- En la actualidad la gestión administrativa se establece como un procesos que adecuado pero que supone de ciertas mejoras para mantenerse vigente en la empresa GR TECNOLOGÍA, puesto que a pesar de las pandemia ocurrida por el COVID 19 se ha mantenido la operatividad adecuada, esto se ha visto influenciado por la capacidad de impulsar ciertas acciones estrategias en cuanto a la planificación, la organización, la dirección y el control pero sobre todo la Gerencia reconoce la necesidad de seguir implementando acciones que permitan precautelar los recursos de la empresa y comprende la importancia que posee el desarrollar una adecuada gestión administrativa en la institución.
- El liderazgo que ha mostrado el gerente de la empresa también se encuentra en un rango aceptable, apreciación determinada por los trabajadores puesto que ha sabido la gerencia potencializar acciones que permitan mantener un ambiente laboral favorable principalmente en aspectos como la motivación, la seguridad del personal, una labor participativa en las decisiones de la empresa, además de promover la comunicación efectiva como la resolución de conflictos. Sin embargo, a pesar de que existen estas potencialidades se espera por parte de Gerencia mejor este aspecto permanentemente por lo que ve la necesidad de establecer estrategias que se ajusten a la época actual posterior a la pandemia ocurrida por el COVID 19.
- La incidencia que poseen entre ambas variables en conjunto con las deficiencias encontradas permitieron el diseño de las estrategias que además se establecieron desde la gestión administrativa manteniendo como eje transversal el uso del liderazgo. Por ello, se definieron resolver las cuatro dimensiones planificación, organización, dirección y control procurando enfatizar actividades que promuevan la motivación, estimulación del intelecto, la consideración al personal como la participación activa y la valoración de los esfuerzos de los trabajadores no solo de los resultados que han de obtener para la empresa.

RECOMENDACIONES

- El mantener una gestión administrativa reconocida como adecuada por parte del personal tiene que ser el objetivo primordial de la gerencia, por lo que debe establecer prioridades en la autoevaluación permanente y promover el desarrollo de estrategias no solo a nivel administrativo o liderazgo sino en todos los demás aspectos de la empresa.
- El liderazgo debe permanecer siempre actualizado y enfocado a satisfacer las necesidades de las nuevas generaciones, además de estar alineados a la tecnología y ser parte permanente de planes de capacitación.
- El diseño de las estrategias fue establecido conforme a los resultados encontrados dentro de la empresa GR TECNOLOGÍA, por lo que se sugiere pueda ser implementado.

7 PROPUESTA

7.1 Estrategias que promuevan la gestión administrativa y el liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA

7.1.1 Objetivo

Establecer estrategias de gestión financiera que promuevan la mejora del liderazgo con referencia las deficiencias encontradas y aquellas que puedan mantenerse en el tiempo.

7.1.2 Presentación

Las estrategias que a continuación se detallan se determinan conforme algunas falencias encontradas que promuevan el liderazgo en función de las dimensiones de la gestión financiera. A pesar de que las variables mencionadas se encuentran dentro del rango de bueno y regular, la finalidad será la de aumentar la perspectiva a nivel operativo y además que las actividades de motivación, confianza, seguridad, comunicación y relación de conflictos perdure y se potencialice.

Desde lo descrito se delimitan las cuatro dimensiones de la gestión administrativa teniendo como eje transversal actividades que fomenten el liderazgo de la empresa.

7.1.2.1 Actividad 1. Plan operativo anual documentado

Descripción

Establecer por medio del plan operativo anual las metas, proyectos y actividades que se esperan cumplir en un periodo de trabajo.

Forma de uso

Para promover el sentido de participación de los trabajadores de la empresa se establecerán mesas de trabajo en las que se delimiten las actividades realizadas y los logros que se han obtenido hasta la actualidad, para diseñar un documento bajo el historial actual que refleje un plan operativo y permita definir metas, proyectos y actividades definidas de manera ordenada en busca del crecimiento profesional como personal de los colaboradores de la empresa.

Dimensiones de gestión administrativa y liderazgo a alcanzar

- Planificación
- Dirección
- Participación

- Motivación
- Persuasión
- Estimulación del intelecto
- Motivación

7.1.2.2 Actividad 2. Kanban

Descripción

Establecer por medio de una herramienta Kanban la distribución de los tiempos como de las actividades a realizar y los responsables una manera ordenada.

Ejemplo

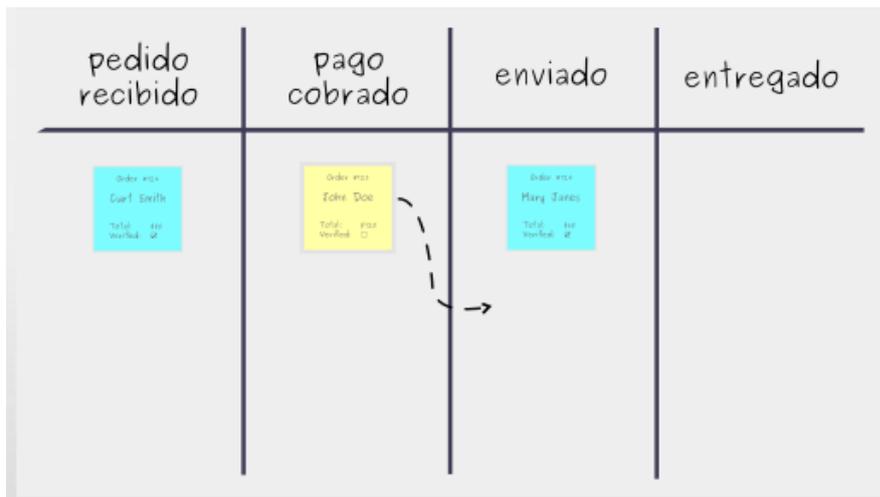


Ilustración 8. Tablero Kanban

Forma de uso

Mediante tarjetas cada uno de los trabajadores ira colocando una tarjeta conforme a los procesos en donde se encuentra la actividad a desarrollar. Las actividades conforme los logros irán escalando hasta concluir la y en caso contrario se anotarán las observaciones respectivas del retraso o no realización de la misma.

Dimensiones de gestión administrativa y liderazgo a alcanzar

- Planificación
- Organización
- Control
- Participación
- Consideración del personal
- Motivación

7.1.2.3 Actividad 3. Manual de funciones bajo un modelo normalizado

Descripción

Diseñar un manual de funciones documentado para optar por la contratación de personas preparadas como evitar la duplicidad de funciones.

Ejemplo

Encabezado

	Universidad Técnica Nacional Administración Universitaria Dirección de Gestión de Tecnología de Información	Versión: 0.0A Páginas: # de ##
	- Título del Cargo - Norma 2.4 Independencia y recurso humano de la función de TI Ref.//Nombre del archivo digital	Fecha Emisión: 21/08/2013

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo:	<i>Nombre establecido por la Dirección de Informática</i>
Área:	<i>Área responsable de la Dirección de Informática (Ej. Gestión Técnica)</i>
Unidad:	<i>Unidad de TI ligada al Área. (ej. Soporte Técnico)</i>
Grupo Ocupacional:	<i>Definido en el Manual Descriptivo de Clases y Puestos de la UTN. Se indica el Grupo Ocupacional.</i>

RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato:	<i>Jefe inmediato de la persona asignada al puesto.</i>
Subordinados:	<i>Código y Cargos subordinado al puesto</i>

PROPÓSITO DEL PUESTO

<i>Este espacio está destinado para hacer una explicación breve del puesto y el alcance.</i>
--

RESPONSABILIDAD DEL PUESTO

<i>Se debe indicar las responsabilidades que tiene el funcionario asignado al puesto.</i>

FUNCIONES

<i>Se debe detallar las funciones que debe realizar el funcionario. Es importante que se incluya aspectos como: Planeación, Supervisión, Operación y calidad si las hay. Si las tareas que debe realizar el funcionario están referenciadas a un procedimiento la información del mismo debe ser incluida en la columna correspondiente. Para la información se utiliza la tabla siguiente.</i>

Funciones	Ref. Procedimiento
<i>Detalle de las funciones que debe realizar.</i>	DI-PRO-## Nombre del Procedimiento

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Grado Académico:	<i>Grado mínimo para optar por el puesto.</i>
Experiencia:	<i>Experiencia mínima para optar por el puesto.</i>
Conocimientos:	<i>Conocimientos requeridos para el puesto.</i>
Características Personales:	<i>Competencias claves que debe contar el funcionario que opta el puesto.</i>

Ilustración 9. Ejemplo manual de funciones unificado

Fuente: (Universidad Técnica Nacional de Costa Rica, 2015).

Forma de uso

El manual de funciones actual que se maneja dentro de la empresa evidencia que existen ocasiones en las que se designan funciones que no han sido encomendadas de manera inicial al cargo, por ello se precisa que dicha información permita llenar los campos mencionados en el ejemplo detallado y sea el sustento para determinar cualquier reclamo, pregunta o sanción fuera el caso.

Dimensiones de gestión administrativa y liderazgo a alcanzar

- Organización
- Dirección
- Control
- Estimulación del intelecto
- Consideración del personal.

7.1.2.4 Actividad 4. Delimitar de manera documentada las normativa interna

Descripción

Detallar de manera documentada la normativa interna de la empresa para establecer derechos valores de los trabajadores y la resolución de conflictos.

Forma de uso

Se establecerán mesas de trabajo conforme a los lineamiento que se esperan delimitar por parte de gerencia y la administración para fomentar la normativa interna que promueva los derechos, valores y resolución de conflictos de los trabajadores

Dimensiones de gestión administrativa y liderazgo a alcanzar

- Planificación
- Dirección
- Participación
- Consideración del personal
- Estimulación del intelecto
- Motivación

7.1.2.5 Actividad 5. Establecer un plan de capacitaciones

Descripción

Establecer un plan de capacitaciones que incluyan temas de liderazgo y ventas.

Forma de uso

El plan de capacitaciones puede definirse de forma trimestral y se incluyen tanto liderazgo como ventas como aporte a la operatividad como la generación de recursos económicos para la empresa y el personal.

Dimensiones de gestión administrativa y liderazgo a alcanzar

- Planificación
- Dirección
- Participación
- Consideración del personal
- Estimulación del intelecto
- Motivación

7.1.3 Cronograma

El tiempo de implementación se establece en un lapso no mayor a 6 meses, sin embargo, la actividad de Kanban puede ser utilizada de manera continua el tiempo que se requiera, en el presente cronograma hace referencia a su respectiva capacitación de uso. A continuación, se establece una organización tentativa temporal.

Tabla 28. Cronograma de la propuesta

N.º	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	
1	Plan operativo anual documentado	X	X	X	X																					
2	Kanban					X	X																			
3	Manual de funciones bajo un modelo normalizado											X	X	X												
4	Delimitar de manera documentada la normativa interna														X	X	X									
5	Establecer un plan de capacitaciones	X					X						X		X					X					X	

Fuente: Rosero, 2023

7.1.4 Presupuesto

Con respecto al presupuesto , la presente propuesta contiene varias actividades que no requieren de ningún costo y que pueden ser diseñadas en horarios laborales, la finalidad es establecer con el menor recurso monetario posible cambios que promuevan la gestión empresarial y el liderazgo.

Tabla 29. Presupuesto de la propuesta

N.º	Actividades	Presupuesto \$	Observación
1	Plan operativo anual documentado	0	El Plan se realizará en horarios laborales
2	Kanban	0	Kanban es una herramienta versátil y de fácil uso que se desarrollará en horarios laborales
3	Manual de funciones bajo un modelo normalizado	0	Las funciones serán delimitadas con un reporte semanal y que se adecuará a una plantilla determinada
4	Delimitar de manera documentada la normativa interna	0	Las normas se establecerán por el Gerente y su personal en horarios laborales
5	Establecer un plan de capacitaciones	180	El plan de capacitación se establecerá en 5 sesiones
Total		180	

Fuente: Rosero, 2023

BIBLIOGRAFÍA

- Abiantun, L. (2013). *El liderazgo en la administracion*. Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11752/El%20liderazgo%20en%20la%20administraci%F3n.pdf;jsessionid=B0D9FB2760BDDA722FC730900CB5EBB6?sequence=1>
- Amaya, M. (30 de abril de 2020). Liderazgo en tiempos de crisis. *Semana*. Obtenido de <https://www.dinero.com/management/articulo/liderazgo-en-tiempos-de-crisis/284719>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Ballesteros, J. (2021). *Importancia del liderazgo en todos los niveles de una*. Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8491/4/758574-2021-1-GTH.pdf>
- Betancourt, F., Ollague, J., Pacheco, A., & Tapia, N. (2020). La gestión empresarial ante la crisis del covid-19 y el escenario futuro en las Py-MEs del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. *Digital Publisher. CEIT*, 5(6), 496-514. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.447
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276.
- Camacho, I. (Agosto de 2020). *Gestión Administrativa. Conceptos Básicos*. Recuperado de <https://idoc.pub/queue/tema-2-gestion-administrativa-conceptos-basicospdf-6nq80e6kvznw>
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Naciones Unidas. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf

- Contreras, F., & Barbosa, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Universidad Católica del Norte*(39), 152-164. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194227509013>
- Cortez, A., & Jaén, P. (2020). Liderazgo en tiempos de crisis sanitaria por covid-19. 3. doi:10.35667/MetasEnf.2019.23.1003081611
- DEIOAC de la Universidad de Valencia. (2018). *Distribución de los valores críticos del Chi cuadrado*. Recuperado de https://estdg.blogs.upv.es/files/2018/04/Tabla-Chi2_cola-derecha.pdf
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, H., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *3*(2), 2-3. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Federico, M., & Loguzzo, H. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2ª ed.). Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Flores, K. (2018). *El liderazgo en la gestión empresarial*. Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28594/1/510%20O.E..pdf>
- Fonseca, J., & Martillo, A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción* (1ª ed.). Guayaquil: Editorial Grupo Compás.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Huancayo: Universidad Continental.
- García, M., Grilló, A., & Morte, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía. Retos*, *11*(21), 55-70.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, *33*.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, *12*(4), 32-37.
- Guadalupe, S., Castillo, R., Fernández, M., Herrera, J., Morales, J., & Gavilanes, V. (2017). *Enfermería investigativa*. Ambato: Consejo Editorial Universitario.
- Guadamuz, J., & Ortiz, J. (2015). *Incidencia del Liderazgo en la Gestión Administrativa de la dirección del Instituto Héroe y Mártires de la Reforma del turno matutino*,

- en el municipio de Masaya, departamento de Masaya, en el II semestre del año 2015. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Recimundo*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Guzman, K. (2022). *Liderazgo transformacional y gestión administrativa durante la emergencia sanitaria establecida por el COVID-19 en la Universidad Continental - 2020*. Tesis de maestría, Universidad Continental, Huancayo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11269/1/IV_PG_MBA_TE_Guzman_Pacheco_2022.pdf
- Hernández, Y., Hernández, V., Batista, N., & Tejeda, E. (2017). Which of these two alternatives is the correct way to say Chi-square in. *Medicent Electrón*, 21(4), 294-295.
- Hijas, J. (2020). *UN LEADER SHIP* (1 ed.). (J. Hijas, Ed.) Independiente .
- Huamaní, O. (2018). *Liderazgo transformacional y gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Puquio. Ayacucho - 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Piura.
- Huilcapi, N., Troya, K., & Ocampo, W. (2020). Impacto del COVID-19 en la planeación estratégica de las pymes ecuatorian. *Reci mundo*, 78. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.76-85
- Iturrioz, J. (2020). *El liderazgo en el siglo XXI*. Gestion 2000.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Prueba Chi-Cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN. *92 Volumen 21 • No. 2 •Abril/Junio de 2018Rev.Medica.Sanitas*, 21(2), 92-95. doi:10.26852/01234250.6
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. 3(2), 951. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may. 947-964
- Mera, M., Cruz, K., & Zambrano, E. (2021). Desarrollo Sustentable, Negocio emprendimiento y educación. 2-3. doi:https://doi.org/10.51896/rilcods

- Orellana, D., Erazo, J., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2), 240. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Liderazgo empresarial durante la crisis de la COVID-19. Análisis de las actividades de las Organizaciones Empresariales durante la pandemia de COVID-19 y siguientes pasos*. Suiza: OIT.
- Quiroa, M. (17 de enero de 2023). *Gestión Administrativa*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Sánchez, D. (2017). *Guía de mentoring para la gestión y el liderazgo empresarial* (1 ed., Vol. 1). Almuzara.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sanchez, G. (Abril de 2021). *Componentes De Gestión Administrativa*. Recuperado de <https://idoc.pub/documents/componentes-de-gestion-administrativa-on2378w9jjl0>
- Soledispa, X., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Tapia, C. (Agosto de 2020). *EL LIDERAZGO*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/357222397_EL_LIDERAZGO
- Torres, I. (2019). El Sistema de Gestión y sus componenets estregicos, tacticos y operacionales. *Compendium*, 22(42).
- Universidad Técnica Nacional de Costa Rica. (2015). *Manual de Funciones de Tecnología Informática*. Universidad Técnica Nacional de Costa Rica.
- Witte, B. (2020). *Domina el arte del liderazgo* (1 ed., Vol. 2). Titivillus.
- Zelaya, J. (2020). La administración en época de pandemia. *Realidad Empresarial*(10), 19-20. doi:<https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10573>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo General	Hipótesis de investigación
¿Cómo incide la gestión administrativa en el liderazgo de la empresa GR Tecnología en época de COVID 19?	Determinar la incidencia de la gestión administrativa en el liderazgo en la empresa GR tecnología en época de COVID 19	La gestión administrativa incide en el liderazgo de la empresa GR tecnología en época del COVID 19
Problemas específicos	Objetivos Específicos	
¿Cómo se desarrolla la gestión administrativa en la empresa GR tecnología ? ¿Cómo se establece el liderazgo en la empresa en épocas de COVID 19? ¿Qué estrategias podrán servir de guía para promover la adecuada gestión administrativa con respecto al liderazgo en la empresa GR tecnología en época de COVID 19 ?	Establecer el diagnóstico situacional de la gestión administrativa en épocas de COVID. Evaluar el liderazgo de la empresa GR tecnología en épocas de COVID 19. Diseñar estrategias de gestión administrativa que promuevan la mejora del liderazgo en la empresa GR tecnología en época de COVID 19	

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables independiente

Variable independiente	Concepto	Categorías	Indicadores	Técnica e instrumento
Gestión administrativa	La gestión administrativa se enfoca al cumplimiento de funciones como la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, la administración es aplicable a cualquier tipo de organización, a todos los niveles organizacionales (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020)	Planeación	Número de estrategia empleadas	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Delegación de funciones	
			Número de herramientas para la planificación	
		Organización	Asignaciones de funciones delimitadas	
			Cumplimiento de las funciones organizacionales	
			Número de actividades coordinadas	
		Dirección	Ejecución de las actividades	
			Motivación	
			Documentación actualizada	
		Control	Evaluación de las actividades	
			Seguimiento de las actividades	
			Control periódico	

Operacionalización de la variable dependiente

Operacionalización de la variable dependiente	Concepto	Categorías	Indicadores	Técnica e instrumento
Liderazgo	<p>El liderazgo representa la capacidad de persuadir a las personas para el cumplimiento de metas y objetivos, sin sentir coerción por parte de los subordinados. Es un proceso que va más allá de una simple labor de control y supervisión hacia un grupo de individuos, esto implica inspirar su intelectualidad y la consideración a las personas de tal modo que impacte positivamente en la realización de tareas, las relaciones interpersonales y motivación personal (González, García, & Murillo, 2020)</p>	Capacidad de persuasión	Estimulación de los trabajadores (valores y creencias)	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
			Valoración del esfuerzo	
			Estrategias para la creación de un adecuado ambiente laboral	
		Estimulación del intelecto	Genera seguridad	
			Participación activa de todos los trabajadores	
			Delegación de funciones	
		Motivación	Informa de decisiones tomadas al personal	
			Comunicación permanente	
			Considera las opiniones y sugerencias del personal	
		Consideración del personal	Cumplimiento de las normas	
Relación de respeto y tolerancia				
Resolución de problemas internos				