



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS
EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
CORPLIMAX S.A.C – LIMA – 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

BRYAN JOSE ALEXANDER RAMIREZ ILATOMA

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A mi familia, en gran consideración
al apoyo que me han brindado.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a dios por haberme guiado y acompañado durante toda la carrera, por brindarme protección y fortaleza.

Agradecer al gerente de la empresa Corplimax S.A.C por permitirme desarrollar la tesis en su empresa, así como el apoyo por parte de sus colaboradores.

Les agradezco, a mis padres, tíos y abuelos, quienes me han brindado su apoyo durante estos cinco años de carrera universitaria.

A los amigos y compañeros quienes hemos convivido en esta carrera universitaria.

RESUMEN

En la presente investigación se describe un poco la situación problemática del liderazgo transformacional y el manejo de conflictos, a nivel mundial, nacional y local.

El liderazgo transformacional es un aspecto importante que tiene que tener una empresa ya que esta persona que tenga como líder comparte la misión y visión de la empresa, tiene una comunicación y fluidez adecuada que le permite liderar a sus compañeros para conseguir los objetivos planteados por la empresa, en base a esto el líder transformador tomara las mejores decisiones para manejar y controlar los conflictos que se puedan suscitar en la organización.

En la presente investigación se planteó la hipótesis general la cual afirma que existe relación altamente significativa entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C – Lima – 2018

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018

En cuanto la metodología empleada la presente investigación es de tipo no experimental ya que no vamos a manipular las variables, y solo nos desarrollamos en la observación del problema, en una línea transversal ya que esta investigación será desarrollada en un solo tiempo determinado. La investigación tiene un diseño descriptivo - correlacional ya que se busca determinar el grado de intensidad entre las dos variables que existen en la situación problemática.

Los resultados de la investigación indican que existen correlaciones significativas entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos, la cual se desarrolló en la empresa Corplimax S.A.C, con una muestra de 25 colaboradores.

Palabras clave: Liderazgo transformacional y manejo de conflictos.

ABSTRACT

In the present investigation, the problematic situation of transformational leadership and conflict management is described at a global, national and local level.

Transformational leadership is an important aspect that a company must have since this person, whose leader shares the mission and vision of the company, has adequate communication and fluency that allows him to lead his colleagues to achieve the objectives set by the company, based on this the transformative leader will make the best decisions to manage and control the conflicts that may arise in the organization.

In the present investigation the general hypothesis was stated which affirms that there is a highly significant relationship between the transformational leadership and the management of conflicts in the administrative workers of the company Corplimax S.A.C - Lima – 2018

The general objective of the research was to determine the relationship between transformational leadership and conflict management in administrative workers of the company Corplimax S.A.C. - Lima – 2018

As soon as the methodology used in the present investigation is of a non-experimental type, since we are not going to manipulate the variables, and we only develop in the observation of the problem, in a transversal line since this research will be developed in a single determined time. The research has a descriptive - correlational design since it seeks to determine the degree of intensity between the two variables that exist in the problematic situation. The results of the research indicate that there are significant correlations between transformational leadership and conflict management, which was developed in the company Corplimax S.A.C, with a sample of 25 employees.

Keywords: Transformational leadership and conflict management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Justificación e importancia de la investigación:	5
1.3. Objetivos	6
1.4. Limitaciones de la investigación	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	13
2.2.1. Bases teóricas del liderazgo transformacional.....	13
2.2.2. Bases teóricas de Manejo de conflictos	15
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	19

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Población y Muestra.....	22
3.3. Hipótesis	24
3.4. Variables – Operacionalización	24
3.5. Métodos y técnicas de investigación	28
3.6. Descripción de los Instrumentos Utilizados	28
3.7. Plan de análisis estadístico de datos.	31

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad de la variable liderazgo transformacional y manejo de conflictos	35
4.2. Resultados descriptivos de la variable liderazgo transformacional y manejo de conflictos	37
4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable de estudio	39

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	49
5.2. Conclusiones.....	52
5.3. Recomendaciones.....	54

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXO

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población.....	22
Tabla 2	Distribución de la muestra por sexo.....	23
Tabla 3	Operacionalización del liderazgo transformacional.....	26
Tabla 4	Operacionalización del manejo de conflictos.....	27
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional	35
Tabla 6	Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario de liderazgo transformacional	35
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de manejo de conflictos.....	36
Tabla 8	Índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario de manejo de conflictos.....	36
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable liderazgo transformacional ..	37
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable manejo de conflictos.....	38
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estimulación intelectual....	39
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación inspiracional...	40
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión consideración individualizada	41
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión influencia idealizada	42
Tabla 15	Prueba de normalidad de las variables manejo de conflictos y liderazgo transformacional.....	43
Tabla 16	Análisis correlacional entre las variables liderazgo transformacional y manejo de conflictos	44
Tabla 17	Análisis correlacional entre la dimensión estimulación intelectual y la variable manejo de conflictos	45
Tabla 18	Análisis correlacional entre la dimensión motivación inspiracional	

	y la variable manejo de conflictos	45
Tabla 19	Analisis correlacional entre la dimensión consideración individualizada y la variable manejo de conflictos	46
Tabla 20	Analisis correlacional entre la dimensión influencia idealizada y la variable manejo de conflictos	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable liderazgo transformacional.	37
Figura 2	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable manejo de conflictos.....	38
Figura 3	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estimulación intelectual.....	39
Figura 4	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación inspiracional.....	40
Figura 5	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión consideración individualizada.	41
Figura 6	Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión influencia idealizada.	42
Figura 7	Dispersión de la correlación entre las variables liderazgo transformacional y manejo de conflictos.....	44

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis titulada “Liderazgo transformacional y manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C – Lima – 2018”. La situación problemática que enfrenta le empresa en base a la variable liderazgo transformacional que ejercen los trabajadores administrativos.

El Problema General:

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?

El objetivo general que fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

La hipótesis general la cual afirma que existe relación altamente significativa entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C – Lima – 2018.

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; si existe relación entre el variable liderazgo transformacional y el manejo de conflictos, entonces a mayor liderazgo transformacional, mayor será el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el líder transformacional no se encuentra presente en todas las organizaciones, ya que el desarrollo de este tipo de líder no está sujeto solo a la persona, sino que involucra a la organización ya que esta es la que permite al líder en desarrollarse con los demás colaboradores.

En un ámbito más amplio cuando el líder transformacional se desarrolla, debe invertir gran parte de su tiempo y energía para crear un ambiente de confianza y convencer a los demás colaboradores de la empresa el creer en la visión de la organización y de la misma manera llegar a plantear objetivos. Así mismo el líder al no conocer el ambiente situacional de la empresa asume que los colaboradores querrán trabajar de manera unida buscando un objetivo en común, sin embargo, el ambiente que se desarrolle en la empresa puede ser muy distinta a lo que piense sobre eso.

Cuando se refiere al estilo establecido por Bass sobre el liderazgo transformacional está más ligado más a los valores y a la personalidad del líder, ya que el líder puede desarrollar una necesidad y el cómo desarrollarse según un grupo de trabajo, pero cuando los colaboradores no tienen un ambiente laboral adecuado y basado en valores, el líder transformacional no se podrá desarrollar.

Cuando Bass planteo la teoría del liderazgo transformar llega a explicar el que, mejor dicho, se refiere a la definición en sí, pero a la vez carece de detalles específicos de cómo puede funcionar en la organización, así mismo no explica como este tipo de líder debe desarrollarse ya sea con los demás colaboradores o en la empresa.

Pero porque es importante o cual es la necesidad de las empresas en tener un líder transformacional, Noriega (2008) nos dice “Las organizaciones dependen, para crecer y perdurar del liderazgo de sus dirigentes” (p.26), ella nos está diciendo que las empresas dependen de quien las lidere para perdurar en el tiempo y seguir innovando, ya que un líder es el que mantiene activa la comunicación entre los trabajadores y la empresa.

Según Fernández y Quintero (2017) afirman que “El líder transformacional asume riesgos y busca hacer cambios en situaciones presente, posee una visión el cual le permite ver oportunidades y aprovechar de ellas, de igual manera

transmite interés e inspira a sus seguidores” (p.60), como líder en la organización busca siempre mantener un buen ambiente y control en la organización y a la vez inspirar a sus compañeros, pero esto en realidad ocurre, se sabe que las grandes empresas buscan personas capaces de liderar a su personal, pero en realidad no todos cuentan con las características o poder suficiente para influenciar a los demás.

Un claro ejemplo de un líder transformador fue Steve Jobs que manejo una de las más grandes empresas tecnológicas en el mundo, hablamos de Apple, cuando está recién se estaba creando él ya tenía una visión grande sobre las primeras computadoras y como se convertirían en un boom tecnológico a nivel mundial, ya que sus pensamientos no eran limitados, sino que él extendía su visión más allá y hacía que sus trabajadores compartieran la misma visión que tenía para Apple y estén motivados a desarrollar mejor sus labores.

Mucho se dice que un líder transformador es importante en los tiempos de crisis de las empresas ya que ayuda a mejorar en ambiente crítico de la organización, cuando esto ocurre el líder busca que el problema que se haya causado no se extienda en la organización, pero en ocasiones es difícil buscar la raíz del problema y se crea un gran conflicto en la organización.

En ocasiones cuando hablamos de conflictos se habla de un enfrentamiento de dos o más personas ya sea física o intelectualmente, pero en una organización los conflictos que ocurran pueden ser de mayor efecto para la organización; pero como relacionar al líder transformacional con el manejo de conflictos, no es algo fácil, pero se cree que el líder transformacional que por el hecho de ser líder siempre va a tener que lidiar con conflictos; como líder tendrá que buscar la manera más adecuada para manejar los conflictos y como resolverlos.

Cuando ocurren conflictos en la empresa el líder transformador debe analizar el conflicto en si, como Steve Jobs cuando regreso a Apple después de trece años de haber sido sacado de la empresa, esta se encontraba en una situación crítica y estaba en declive, Jobs fue nombrado director interino en la cual tomo decisiones que cambian el futuro de Apple manteniendo su flujo y una nueva visión se encaminaba lo cual impulso a crear el iPod en ese entonces, pero no fue algo fácil

para impulsar su nueva visión de Apple tuvo que pasar por muchos cambios para el desarrollo de nueva tecnología.

Cuando entramos en el ámbito empresarial peruano, las empresas del país no cuentan con un líder apropiado en su empresa, esto se debe a que no son muchas las empresas que son tan reconocidas en el país por un buen liderazgo; en el año dos mil diecisiete un empresario peruano fue mencionado entre los cincuenta mejores líderes del mundo en la revista fortune, hablamos de Carlos Rodríguez-Pastor Persivale que es el actual líder del Grupo Intecorp conocido como un hombre de gran audacia y visión, que ha sido capaz de impulsar a su empresa a tener ingresos mayores a tres mil millones de dólares; este hombre que es un ejemplo de líder transformador que ha lidiado con grandes conflictos económicos y empresariales pero ha logrado posicionarse como una de las mejores en el Perú, él ha tenido una visión heredada de su padre y abuelo y ha llegado extender su visión más allá.

Actualmente en la empresa Corplimax S.A.C, está pasando por un gran conflictos, ya sea principalmente por sus trabajadores y al nivel empresarial, ya que esta empresa como un servís de limpieza ha perdido un gran cliente el cual mantenía a cientos de trabajadores, muchos de la cuales fueron despedidos y otros reubicados, como una forma de mantener la calma en los trabajadores pero ante ello los trabajadores administrativos tienen que manejar estos conflictos que han suscitado así mismo enfrentas conflictos internos y externos.

Como un líder transformador tienen la comunicación y comparten la visión empresarial y así como líder busca tomar las mejores decisiones para resolver conflictos, pero en algunos casos no ocurres esto, en muchas ocasiones los problemas se hacen tan grandes que entre las áreas no saben cómo manejar los problemas que se suscitan en ese momento y esto causa mayores problemas que son más difíciles de resolver para el líder transformacional.

Formulación del Problema:

Problema general:

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?

Problema específico:

¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?

¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?

¿Qué relación existe entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?

¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación:

El liderazgo transformacional es un aspecto importante que tiene que tener una empresa ya que esta persona que tenga como líder comparte la misión y visión de la empresa, tiene una comunicación y fluidez adecuada que le permite liderar a sus compañeros para conseguir los objetivos planteados por la empresa, en base a esto el líder transformador tomara las mejores decisiones para manejar y controlar los conflictos que se puedan suscitar en la organización.

Aporte teórico, en la presente investigación se sustentará la relación del liderazgo transformacional y manejo de conflictos fundamentado por las bases teóricas de los diversos autores usados para la investigación.

Aporte practico, con la presente investigación se podrá obtener alternativas para solucionar los conflictos en la empresa, así como para mejorar y optimizar los controles en la empresa.

Aporte metodológico, para la investigación se va a elaborar un instrumento de recolección de datos que será validado y nos permitirá ver de una forma más clara la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos.

Aporte Social, este trabajo sirve en cuanto conocimiento y resultados que se refleja en la empresa, pues esto permitirá a la empresa tomar las acciones necesarias para mejorar sobre el manejo de conflictos. Este trabajo estará a disposición de la empresa, así como material de estudio.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativo de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Determinar la relación entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Determinar la relación entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Determinar la relación entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se han suscitado en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas:

La bibliografía es sobre el liderazgo transformacional es limitada y escasa ya que no hay libros o tesis de investigación que tengan presente la variable o en el caso las dos variables.

Limitación teórica:

No hay muchos antecedentes de investigación que se enfoquen a nivel empresarial sobre el liderazgo transformacional, viéndose aplicado más en el área psicología, colegios, etc.

Limitación económica:

Las limitaciones económicas se deben a los gastos que se suscitan para el desarrollo de la investigación, gastos en movilidad, de materiales o recursos y asesoría.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Siles (2015) en su tesis “Liderazgo transformacional e Intraemprenderismo. Una relación mediada por la cultura organizacional”. Para optar el grado de doctor, la muestra está conformada por 400 personas, la investigación de tipo correlacional, el objetivo es determinar la relación de la variable cultura organizacional que actuará como variable mediadora, de tal manera que tendrá un efecto en la relación entre la variable Independiente (liderazgo transformacional) y la dependiente (intraemprenderismo). La conclusión fue la siguiente:

La presente investigación pretende comprobar la relación del liderazgo transformacional con el comportamiento intraemprendedor y la mediación de la cultura organizacional. Los constructos se abordaron por medio de escalas fiables que indicaron buenas propiedades psicométricas, en atención a su rigurosidad y validez. Para ello se comprobaron la fiabilidad y validez de cada una de las mediciones. Los constructos se representan en un modelo de ecuaciones estructurales en el cual el intraprendedurismo cuenta con los antecedentes del liderazgo transformacional y los elementos culturales del modelo de Denison, ajustados en la aplicación de un ESEM. (p. 270).

Jiménez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada”. Para optar el grado de maestría en psicología, la muestra es de 189, el tipo de investigación es no experimental, el objetivo fue identificar la relación existente entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa, con el desempeño laboral de los docentes de una facultad en una universidad privada en la ciudad de Bogotá, D.C. La conclusión fue la siguiente:

Para realizar el análisis respectivo se procesaron los datos en IBM SPSS Statistics versión 20, con el fin de facilitar la manipulación de los mismos, esta base de datos se construyó de tal manera que se permitiera la comparación por cada docente de la evaluación de desempeño hecha por los estudiantes, las respuestas del CMT y las respuestas del CELID de su respectivo director de programa. A continuación, se describen los resultados de los tres instrumentos aplicados en la investigación el CMT, el CELID y la Evaluación de desempeño. (p. 48).

Cruz y Rodea (2014) en su tesis “Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados” (caso: empresa textilera, municipio ixtapaluca). Para optar el grado de licenciado en administración, la

muestra es de tipo censal, la investigación es de tipo cualitativa, el objetivo fue diagnosticar los factores del liderazgo transformacional con el propósito de sugerir cambios positivos en la productividad de los empleados en la empresa, la conclusión fue la siguiente:

El principal objetivo de este trabajo de investigación fue analizar los elementos más sobresalientes de un líder transformacional, Para ello, se aplicó un cuestionario a cada uno de los empleados para saber qué elementos del liderazgo transformacional tiene y de cuales carecen posteriormente se hizo una propuesta dando sugerencias a cada uno de los elementos que se consideraron más relevantes en un líder transformador con lo cual se pretende lograr los siguientes objetivos. (p. 97).

Villalón (2014) en su tesis titulada “El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal”. Para optar el grado de magister en educación, la muestra es de tipo censal, la investigación es de tipo exploratoria, el objetivo fue conocer las prácticas del liderazgo transformacional como agente motivador en los directivos de un colegio municipal, la conclusión fue la siguiente:

Se ha podido conocer la vivencia de profesores y docentes en torno al proyecto educativo del colegio Simón Bolívar, el tipo de liderazgo predominante, y las distintas dimensiones presentes en el discurso de los actores. Si bien se obtuvo una convergencia casi absoluta de que el modelo predominante presente en el cuerpo directivo y la organización es de tipo transaccional, existen elementos germinales que avizoran la emergencia de esquemas de carácter transformacionales. (p. 85).

Rosero y Valcárcel (2012) en su tesis titulada “Liderazgo transformacional y gerencia humanista”. Para optar el grado de administrador de empresas, la muestra es de tipo, la investigación es de tipo, el objetivo fue estudiar la aplicación y el impacto de la gerencia humanista y el liderazgo transformacional en el desarrollo de las grandes empresas del sector financiero en la ciudad de Bogotá, la conclusión fue la siguiente:

El sector financiero ha evolucionado en los últimos años, puesto que hoyen día tiene una mayor preocupación por las necesidades de sus stakeholders (clientes – colaboradores), ofreciendo a sus colaboradores: Beneficios de crecimiento personal y profesional; flexibilidad en los horarios de trabajo (normal y extendido); apoyo para estudiar carreras profesionales; créditos para vivienda; actividades de bienestar, entre otros. Por último, ofreciendo a sus clientes: atención personalizada con personas capacitadas que den respuesta a la inquietudes, necesidades y sugerencias de los clientes; nuevos productos financieros; portafolios para que las personas jóvenes obtengan experiencia crediticia; oficinas dedicadas y especializadas en atender exclusivamente a sus clientes, entre otros servicios. (p. 89).

Nacionales

Huerta y Padilla (2016) en su tesis titulada “Aplicación de un taller de liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando’s Chicken E.I.R.L. En la ciudad de Trujillo, 2016”. Para optar el grado de licenciado en administración, la muestra es de tipo censal, la investigación es de tipo experimental, el objetivo fue aplicar el taller de liderazgo transformacional para mejorar el clima laboral en la empresa “Brando’s Chicken E.I.R.L.”, la conclusión fue la siguiente: “El taller de liderazgo transformacional ha contribuido mejorando notablemente el clima laboral en la empresa Brando’s Chicken E.I.R.L.; la utilización de estrategias y procedimientos han dado lugar a un mejor trabajo en equipo y motivación” (p.56).

Ramirez (2016) en su tesis titulada “Liderazgo transformacional y desempeño docente en la escuela de educación superior técnico profesional de la policía nacional del Perú- Lima (EESTP-PNP)”. Para optar el grado de magister en ciencias de la educación, la muestra es 65, la investigación es de tipo aplicada, el objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente en la escuela de educación superior técnico profesional de la policía nacional del Perú-Lima (EESTP-PNP), la conclusión fue la siguiente:

El liderazgo transformacional se relacionará positiva y significativamente con el mejoramiento del desempeño docente en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú (EESTP-PNP). Según la correlación de Spearman de 0,896 y la prueba de la independencia (Chi-cuadrado: 292,365 ***p < 0,000). Con ello hemos dado respuesta al problema general, logrado el objetivo general y probado la hipótesis general. (s.p).

Huillca (2015) en su tesis titulada “Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico”. Para optar el grado de magister en educación, la muestra es de 49, el tipo de investigación es básica o sustantiva, el objetivo fue establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la especialidad de ciencias históricas sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico, la conclusión fue la siguiente:

Después de realizar las pruebas estadísticas, existe suficiente evidencia empírica para decir que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones, según la percepción de los estudiantes de la especialidad de ciencias histórico sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico. Por lo que se puede concluir que a una mejor percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar una mejor percepción de desempeño docente. (p.81).

Martínez (2013) en su tesis titulada “El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco”. Para optar el grado de magister en educación, la muestra es de 19, la investigación es de tipo ex post facto, el objetivo fue reconocer las características del liderazgo transformacional en el director de una institución educativa pública de la UGEL 07, la conclusión fue la siguiente:

El liderazgo transformacional del director en una I.E. pública es importante porque contribuye en el desarrollo de las potencialidades de los docentes y favorece al vínculo interpersonal con ellos. A continuación, presentamos las conclusiones de la investigación:

Mientras que el director de la I.E. pública estudiada se reconoce todas las características del liderazgo transformacional, los docentes solo le reconocen algunas principalmente vinculadas a la dirección de la organización y en la forma como se vincula con ellos.

Todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del liderazgo transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), la motivación en el docente (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo. (p. 97).

Cervera (2012) en su tesis titulada “Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de los Olivos”. Para optar el grado de doctora en educación, la muestra es de tipo censal, el tipo de investigación es tipo correlacional, el objetivo fue establecer la relación que existe entre el Liderazgo transformacional del director y el clima organizacional según la percepción de los docentes de las instituciones educativas del distrito de los Olivos, la conclusión fue la siguiente: “Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional del director y el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de los Olivos” (p.105).

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del liderazgo transformacional

Liderazgo

Respecto al liderazgo Chiavenato (2009) afirma que:

El liderazgo es, en cierto sentido, un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de las relaciones existentes. La influencia implica una transacción interpersonal, en la que un individuo actúa para provocar o modificar un comportamiento. En esa relación siempre existe un líder (la persona que influye) y los liderados (los sometidos a su influencia). (p.336)

Estilos de liderazgo

Villar (2012) afirma que:

Ejercer un estilo de liderazgo en la vida empresarial no garantiza que la elección sea la mejor: se puede llegar a ejercer otro tipo, de acuerdo a las circunstancias o los problemas a los que se vayan afrontando los administradores, dueños o directivos de negocios. (p.13)

Liderazgo transformacional

Chiavenato (2009) sostiene que: “El liderazgo transformacional se basa más en los cambios de valores, creencias y necesidades de sus seguidores” (p.363).

Velásquez (citado por Bracho y García, 2013) refieren que el liderazgo transformacional es el proceso de cambio positivo para los seguidores, concentrándose en el apoyo mutuo y en un mayor enfoque en la organización, buscando aumentar la motivación, moral y el rendimiento de los colaboradores en el trabajo. (p.167)

Respecto al liderazgo transformacional, Bellver (s.f) afirma que:

El liderazgo transformacional es ejercido por personas que hacen cambios en la empresa, así como en la sociedad. Es una característica del líder crear cambios en el comportamiento y la actitud de sus seguidores, cambiando su visión personal por la de la empresa planteándola como un objetivo en común. El líder transformacional siempre se preocupa por sus seguidores, se rodea de valores como honestidad y responsabilidad. (párr.1 - 2)

Bass y Avolio (citados por Bracho y García, 2013) refieren que

(...) los líderes transformacionales buscan Interrelacionarse más con los colaboradores, ya que el líder estimula el cambio de la visión individual que tienen para buscar un objetivo en común, aun cuando el colaborador no pueda satisfacer sus necesidades como la seguridad, la salud e incluso la relaciones como el amor y la afiliación. (p.168)

2.2.1.1. Los componentes de Liderazgo Transformacional

Bass (1985, citado por Daniel, 2012) sugirió que había 4 componentes diferentes de liderazgo transformacional:

Estimulación intelectual: los líderes transformacionales no sólo desafían el statu quo, sino que también fomentan la creatividad entre sus seguidores. El líder alienta a sus seguidores a desarrollar cosas nuevas en el entorno del trabajo, a explorar nuevas cosas y seguir aprendiendo.

Consideración individualizada: El liderazgo transformacional busca dar el apoyo y aliento a sus seguidores de manera individual, con un fin de fomentar las relaciones de apoyo, el líder transformacional mantiene líneas de comunicación con sus compañeros y no duden en compartir ideas, así lo líderes puedan dar un reconociendo por aportar ideas que busquen mejorar el ambiente del trabajo.

Inspiración y motivación: Los líderes transformacionales tienen una visión clara que transmiten a sus seguidores y de esta manera inspirar y motivarlos a cumplir con los objetivos

Influencia idealizada: El líder transformacional es un modelo a seguir que inspira confianza y seguridad; sus seguidores buscan profundizar en sus ideales. (párr. 4 – 8)

2.2.1.2. Ventajas del liderazgo transformacional

Respecto a las ventajas del liderazgo transformacional, Bellver (s.f) afirma que:

Tiene un impacto en la autoestima, la afiliación y la seguridad de los seguidores.

Las características del líder, el seguidor se siente seguros, aumenta su autoestima y son más unidos en equipo, esto es un beneficio que repercute en toda la organización ya que los seguidores responden de buena manera a lo que diga el líder.

Incrementa el rendimiento de los trabajadores.

Los seguidores se esfuerzan más por la organización, esto demuestra un mejor desempeño y mayor rendimiento en el trabajo

Afecta a las reacciones psicológicas y emocionales de los seguidores. Distintas investigaciones han demostrado que el liderazgo transformacional tiene un impacto positivo en las reacciones psicológicas y emocionales de los seguidores, por lo que su desempeño en el trabajo también es mayor.

Pueden responder a la complejidad organizacional
El líder transformacional es capaz de adaptarse a la organización, aumentando su eficiencia y eficacia, el líder se autorregula promoviendo la cooperación y poder responder a la complejidad de la organización. (párr. 70 – 82)

2.2.1.3. Desventajas del liderazgo transformacional

Sobre las desventajas del liderazgo transformacional Travis (s.f) nos dice:

Asume la motivación del seguidor
El liderazgo transformacional no incorpora una dinámica situacional y asume que los seguidores quieren trabajar juntos hacia un objetivo mayor.

Requiere de tiempo
Los resultados del liderazgo transformacional toman tiempo. Los líderes transformadores deben invertir tiempo y energía para crear confianza y convencer a los seguidores de creer en una visión compartida.

Depende de la persona
Gran parte del poder del estilo transformacional corresponde a los valores y la personalidad del líder. Otras teorías, tales como la de contingencia o situacional, explican que los líderes pueden alinear su estilo a las necesidades del grupo para mejorar la eficacia.

Carece de detalles de aplicación
La teoría de liderazgo transformacional explica el "qué" pero carece de detalles sobre el "cómo". Se proporciona poca información acerca de cómo un líder debe articular y comunicar su visión y proporcionar poder a los seguidores.

Potencial de abuso
El liderazgo transformacional es potente, pero no siempre se utiliza moralmente. Aunque ejemplos tales como Nelson Mandela y Martin Luther King Jr. a menudo están asociados con el liderazgo transformacional de término, no todos los que inspiran o proporcionan poder caben dentro de la definición. (párr. 5 – 10)

2.2.2. Bases teóricas de Manejo de conflictos

Silva (2008) define que el: “Conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad” (p.29).

Kogan (citado por Baron, 2006) define que: Todo conflicto es fundamentalmente contradicción, discrepancia, incompatibilidad y antagonismo. (p.1)

Según Suares (citado por Fuquen, 2003) lo consideran como un “proceso interaccional que, como tal, nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanece estacionado” (parr.1).

Dimensiones

Análisis de problemas

Garcia y Zayas (s.f) afirman que:

Después de haber identificado, seleccionado y definido el problema, el grupo identifica la(s) causa(s) principal(es) del mismo. En esta fase el objetivo es analizar el problema y dividirlo en sus partes componentes, examinando cómo es que van juntas. Es necesario comprender el contexto del problema y como unas partes afectan a otras. (párr.1)

Estilo de trabajo

En lo que refiere al estilo de trabajo (Administración del capital humano II, 2010) “Cada persona adopta diversas maneras de comportamiento ante los demás, es decir que cada individuo tiene un estilo propio de personalidad que varía en el ambiente laboral” (párr. 3).

Toma de decisiones

Gutierrez (s.f) afirma que:

La Toma de Decisiones es entonces el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. (p.1)

Diagnóstico de decisiones

Valdés (2009) refiere que: “Es un proceso donde se identifican, se valoran y se seleccionan las mejores acciones, sobre las alternativas evaluadas, para solucionar los problemas o dificultades presentadas o para el aprovechamiento de las oportunidades” (parr.10).

2.2.2.1. Tipos de conflicto

Según Moore (citado por Montse, 2013) hay cinco tipos de conflictos en función de sus causas:

Los conflictos de relación:

Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales (Coser, 1956) o innecesarios (Moore, 1986), en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes. Problemas de relación, como los enumerados arriba, muchas veces dan pábulo a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

Los conflictos de información:

Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre las personas en conflicto. Otros conflictos de información pueden ser auténticos al no ser compatibles la información y/o los procedimientos empleados por las personas para recoger datos.

Los conflictos de intereses:

Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente. Los conflictos fundamentados en intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc.). Para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en cada una de estas tres áreas deben de haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

Los conflictos estructurales:

Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975). Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, etc. promueve con frecuencia conductas conflictivas.

Los conflictos de valores:

Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.” (parr. 5 – 10)

2.2.2.2. Manejo de conflictos

Baron (2006) afirma que:

Quienes ejercen el liderazgo en las organizaciones enfrentan diariamente situaciones dilemáticas.

Una de ellas se presenta en el manejo de los conflictos, cuando se enfrenta al siguiente dilema: optar entre la solución del conflicto centrándose en el resultado - el qué o sustancia -, o la manera en que se resuelve el conflicto - el cómo o el proceso -Este dilema se conoce como “sustancia – proceso”.

En términos de resolución de conflictos, este dilema remite a la distinción entre el manejo de conflictos y la resolución de conflictos.

En tanto que la resolución de conflictos pone el acento en las soluciones, por lo general estáticas y centradas en los resultados, el manejo de conflictos enfatiza el procedimiento, cómo diseñar y llevar adelante un plan de acción; aborda los conflictos desde una perspectiva dinámica.

El manejo adecuado del conflicto instituye procedimientos para mejorar las tareas y las relaciones entre los miembros de la organización. De esta manera, mejora la calidad de servicio, reduce costos, eleva la eficacia del liderazgo, estimula la generación de ideas y su discusión, el trabajo en equipo, etc. (pp. 8 – 9).

2.2.2.3. El manejo de los conflictos como políticas de la gerencia

Hernández y Mosquera (2011) afirman que:

Un conflicto bien gerenciado es la manera más usual en la que las organizaciones procesan un cambio a nivel institucional, siendo los supervisores los responsables de manejarlo, por ello se estudian los sistemas de gerenciamiento de conflictos a su vez que se revisan los canales establecidos para resolverlos.

Por esta razón, se considera que el gerente moderno deberá saber controlar las situaciones conflictivas, siendo esta una de sus habilidades primordiales, por las dinámicas de cambio producidas en el entorno de las organizaciones, ya que se busca una mayor capacidad de respuesta a situaciones cambiantes, las cuales implican la integración de equipos multidisciplinarios, nuevos enfoques sobre la gestión de los procesos de trabajo o las estructuras planas que reducen los niveles de dirección por la promoción de la celeridad en la toma de decisiones.

Con estos enfoques, la dirección de las organizaciones deberá centrarse en los puntos en que se enlazan las diferentes fases de un proceso o con el entorno en la que se desenvuelve y es allí donde el directivo asume una posición más de mediador que de árbitro, resaltando determinadas habilidades para manejar situaciones de confrontación. (p. 83)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Variables

V1. Liderazgo Transformacional

Dimensiones

1. **Estimulación Intelectual:** El líder fomenta la creatividad entre sus seguidores. El líder alienta a sus seguidores a desarrollar cosas nuevas en el entorno del trabajo.
2. **Motivación Inspiracional:** El líder transformacional tiene una visión clara y la transmite a sus seguidores como una forma de motivarlos.
3. **Consideración Individualizada:** Busca dar el apoyo y aliento a sus seguidores de manera individual, con un fin de fomentar las relaciones de apoyo.
4. **Influencia Idealizada:** El líder inspira confianza y seguridad.

V2. Manejo de Conflictos

Dimensiones

1. **Análisis de Problemas:** Busca analizar los problemas desde las causas.
2. **Estilo de Trabajo:** Ver como es el estilo de trabajo y como trabaja en su área.
3. **Toma de Decisiones:** Tomar las mejores decisiones ya sea para la empresa como para sí mismo
4. **Diagnóstico de Decisiones:** Buscar diagnosticas sobre las decisiones que se toma.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo no experimental ya que no vamos a manipular la variable, solo nos basamos en la observación del problema tal como es y transversal ya que esta investigación será desarrollada en un solo tiempo determinado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren:

En los estudios experimentales solo se observan situaciones problemáticas ya existente que no son provocadas intencionalmente por el investigador. En esta investigación las variables fluyen y no se pueden manipular, ya que no se puede tener un control de las variables mucho menos influir en ellas, porque es algo que está ocurriendo o ya ha sucedido y de igual manera los efectos que causa. (p.152)

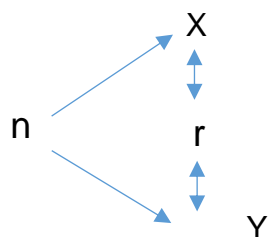
Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que: “El diseño transeccional recolectan datos en un solo momento único de tiempo, su propósito es describir y analizar las variables en un momento dado, como si se tomara una fotografía en un momento dado de algo que sucede” (p.151).

Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño descriptivo - correlacional ya que se busca determinar el grado de intensidad entre las dos variables que existen en la situación problemática.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que: “Los estudios correlacionales buscan conocer la relación o grado en que se asocian entre dos o más variables en una muestra” (p.93).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Donde:

n: Trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C

X: Liderazgo transformacional

Y: Manejo de conflictos

r: Relación entre X y Y

3.2. Población y Muestra

Población

Para la presente investigación se realizará con una población compuesta por 25 trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sobre la población refieren:

Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. (p.174)

Tabla 1

Distribución de la población

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	15	60%
Hombres	10	40%
Total	25	100%

Como se puede apreciar en la Tabla 1, las trabajadoras administrativas mujeres son 15 lo que representa el 60% de la población total

y los trabajadores administrativos varones son 10 lo que representa el 40% de la población total.

Muestra

Para la presente investigación se realizará con una muestra probabilística censal cual está compuesta por 25 trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Tabla 2

Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	15	60%
Hombres	10	40%
Total	25	100%

Como se puede apreciar en la Tabla 2, las trabajadoras administrativas mujeres son 15, lo que representa el 60% de la muestra total y los trabajadores administrativos varones son 10, lo que representa el 40% de la muestra total.

3.3. Hipótesis

Hipótesis General

H₁ Existe relación altamente significativa entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C – Lima – 2018

H₀ No existe relación altamente significativa entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C – Lima – 2018

Hipótesis Específicas

Existe relación altamente significativa entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativo de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018

Existe relación altamente significativa entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018

Existe relación altamente significativa entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018

Existe relación altamente significativa entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018

3.4. Variables – Operacionalización

Variable N° 1: Liderazgo transformacional

Definición conceptual

Leithwood, Mascall y Strauss (citados por Bracho y García, 2013) refieren:

El liderazgo transformacional, está orientado a la participación de los seguidores, adjudicando significado a la tarea. Con este liderazgo se

estimula la conciencia de los trabajadores, quienes son dirigidos para aceptar y comprometerse con el alcance de la misión enunciada en la organización.

Por tanto, el mismo tiende a motivar, así como cambiar a las personas, impulsando a los trabajadores a actuar por encima de sus propias exigencias laborales; produciendo cambios en los grupos y en las organizaciones. (p. 167)

Definición operacional

El liderazgo transformacional busca que todos los trabajadores participen activamente en la empresa, así como el líder es el que comparte la visión y la misión de la empresa con los colaboradores para que se planteen objetivos que ayuden a impulsar la empresa.

La empresa responde a las dimensiones de estimulación intelectual, motivación inspiracional, consideración individualizada e influencia idealizada, expresados en 32 ítems del instrumento a aplicar.

Variable N° 2: Manejo de conflictos

Definición conceptual

Cornelius y Faire (2005) refieren en base al conflicto:

El conflicto puede ser negativo, positivo, destructivo o constructivo depende como se maneje y desde que perspectiva sea vista, ya que muy raras veces es estático.

Para resolver el conflicto debemos darnos cuenta cuando se aproxima, ya que hay puntos que son afectadas en las organizaciones cuando los conflictos se están haciendo presente (p.14).

Definición operacional

El conflicto puede ser determinado como positivo o negativo dependiendo como afecta a la organización y como sea manejado.

La empresa responde a las dimensiones de análisis de problemas, estilo de trabajo, toma de decisiones y diagnóstico de decisiones, expresados en 28 ítems del instrumento a aplicar.

Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización del liderazgo transformacional

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Estimulación Intelectual	-Actos del líder	1 al 9	Escala Likert	
	-Creatividad		1= Nunca	Nivel bajo
	-Aportación de soluciones		2= Casi nunca	92 – 104
	-Visión Y misión		3= A veces	Nivel medio
Motivación Inspiracional	-Optimismo	10 al 19	4= Casi siempre	104 – 123
	-Inspiracion		5= Siempre	Nivel alto
Consideración individualizada	-Apoyo a las necesidades	20 al 26		
	-Desarrollo del individuo			
Influencia Idealizada	-Carisma	27 al 32		
	-Comportamiento			

Tabla 4

Operacionalización de manejo de conflictos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Análisis de problemas	- Estudiar las causas	1 al 8	Escala Likert	Nivel bajo 82 – 93
	- Análisis		1= Nunca	
	- Solución		2= Casi nunca	Nivel medio
	- Planeación		3= A veces	93 – 111
Estilo de trabajo	- Dinamismo	9 al 17	4= Casi siempre	
	- Ritmo de Trabajo		5= Siempre	Nivel alto
				111 – 134
Toma de decisiones	- Información y Opinión	18 al 22		
	- Efectos Y objetivos			
Diagnóstico de decisiones	- Participación	23 al 28		
	- Generación de alternativas			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

Para la investigación se desarrollará con el método cuantitativo el cual busca la comprobación de la información y datos que se establecen en la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren:

El enfoque cuantitativo secuencial y probatorio...El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase...De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p.4)

Técnicas de investigación

Para el desarrollo de la investigación se hará uso de una técnica de investigación el cual será la observación, el cual nos permite ver los problemas del objeto de estudio, analizar los problemas y obtener mayor información.

3.6. Descripción de los Instrumentos Utilizados

Instrumentos de recolección de datos

Durante el desarrollo de la investigación se aplicarán dos cuestionarios a los trabajadores administrativos, el primero será para evaluar el liderazgo transformacional y el segundo para evaluar el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C.

Instrumento de evaluación de liderazgo transformacional

Ficha Técnica

Nombre : Cuestionario de Liderazgo Transformacional

Autor : Bryan Jose Alexander Ramirez Ilatoma

País : Perú

Año : 2018

Administración : Individual

Duración : 30 minutos

Significación: Consta de cuatro escalas independientes (Estimulación Intelectual, Motivación Inspiracional, Consideración individualizada, Influencia Idealizada) que están enfocadas a evaluar el liderazgo transformacional que tienen los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. Este instrumento está conformado por 32 ítems que van a medir la variable de estudio. Los ítems tienen una calificación de acuerdo a la escala Likert:

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

Instrumento de evaluación de manejo de conflictos

Ficha Técnica

Nombre : Cuestionario de Manejo de Conflictos
Autor : Bryan Jose Alexander Ramirez Ilatoma
País : Perú
Año : 2018
Administración : Individual
Duración : 30 minutos

Significación: Consta de cuatro escalas independientes (Análisis de problemas, Estilo de trabajo, Toma de decisiones, Diagnóstico de decisiones) que están enfocadas a evaluar el liderazgo transformacional que tienen los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. Este instrumento está conformado por 28 ítems que van a medir la variable de estudio. Los ítems tienen una calificación de acuerdo a la escala Likert:

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Los instrumentos de la presente investigación son usados para medir la relación de las variables de estudio y por lo tanto serán sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, que compruebe que los instrumentos pueden ser usados para aplicarse y hacer evaluaciones necesarias para la investigación.

Paella y Martins (2012) definen que: “La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160).

Paella y Martins (2012) refieren que: “La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos... Es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales” (p.164).

3.7. Plan de análisis estadístico de datos.

Para la investigación la información recolectada a través de los instrumentos diseñados anteriores será procesada y expresados en forma estadística permitiendo así llegar a la conclusión relacionada a las hipótesis planteadas anteriormente. Para conseguir esto se realizará un registro un registro de codificación de los datos recogidos para luego hacer una tabulación de los mismo y así dar la lectura e interpretación de los resultados, así mismo realizar una contrastación de los resultados obtenido con las hipótesis de la investigación para finalizar en la elaboración de conclusiones.

Los datos recogidos a través de los instrumentos y técnicas mencionadas anteriormente recurriendo a las personas encuestadas y a fuentes ya mencionadas serán ingresados al programa computarizado IBM SPSS versión 25 para poder realizar informes en cuadros a precisiones porcentuales.

Media aritmética

Hernández (2010) define que: “La media aritmética es el promedio aritmético de la distribución, es simbolizado como \bar{x} y es la suma de todos los valores divididos entre el número de casos” (p.293).

Media aritmética

$$\frac{X_1+X_2+X_3+X_4+\dots+X_n}{N}$$

N= total de números

X= datos

Desviación estándar

Hernández (2010) define que:

La desviación estándar es el promedio de las puntuaciones en relación a la media, esta es expresada en unidades de medición de la distribución; esta se interpreta en relación con la media, mientras haya mayor dispersión de datos alrededor de la media, mayor ser la desviación estándar. (p.294)

$$S = \sqrt{S^2}$$

S² = Varianza

Coeficiente de correlación de spearman

Molina (2008) define que la correlación de spearman: “Es una medida entre dos variables aleatorias continuas para calcularla es necesario que los datos estén ordenados y reemplazados en el orden adecuado” (p.91).

$$P = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2-1)}$$

P= coeficiente de correlación de spearman

D=diferencia entre los correspondientes estadísticos

N=número de parejas

Coefficiente de correlación de Pearson

Hernández (2010) refiere que la correlación de Pearson: “Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (p.311).

$$P_{XY} = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y}$$

P_{XY} = coeficiente de correlación de Pearson

σ_{xy} = es la covarianza (XY)

σ_X = es la desviación típica de la variable X

σ_Y = es la desviación típica de la variable Y

Alfa de Cronbach

Molina (2008) refiere:

Este coeficiente analiza concretamente de la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala a su vez puede considerarse como coeficiente de correlación y su valor oscilante entre 0°. (p.73)

$$a = \frac{K}{K-1}$$

K= número de ítems

Sumatoria de varianzas

Varianza de la suma de ítems

Coefficiente de alfa de Cronbach

Test de bondad de ajuste

Fernández (2006) define que el test de bondad de ajuste permite: “Determinar si los datos de cierta muestra corresponden a la distribución poblacional” (p.489).

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad de la variable liderazgo transformacional y manejo de conflictos

Validez del instrumento de la variable liderazgo transformacional

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional

Validador	Experto	Resultado de aplicabilidad
Lic. Joanna Herrera	Metodológico	Aplicable
Mg. Gilmer Martínez	Metodológico	Aplicable
Lic. Antero Garcia Chavez	Metodológico	Aplicable

Análisis de Fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	32

Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el liderazgo transformacional es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.877 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

Validez del instrumento de la variable manejo de conflictos

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de manejo de conflictos

Validador	Experto	Resultado de aplicabilidad
Lic. Joanna Herrera	Metodológic o	Aplicable
Mg. Gilmer Martínez	Metodológic o	Aplicable
Lic. Antero Garcia Chavez	Metodológic o	Aplicable

Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 8

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de manejo de conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	28

Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el manejo de conflictos confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.873 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

4.2. Resultados descriptivos de la variable liderazgo transformacional y manejo de conflictos

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable liderazgo transformacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1Válido BAJO	7	28,0	28,0	28,0
MEDIO	15	60,0	60,0	88,0
ALTO	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

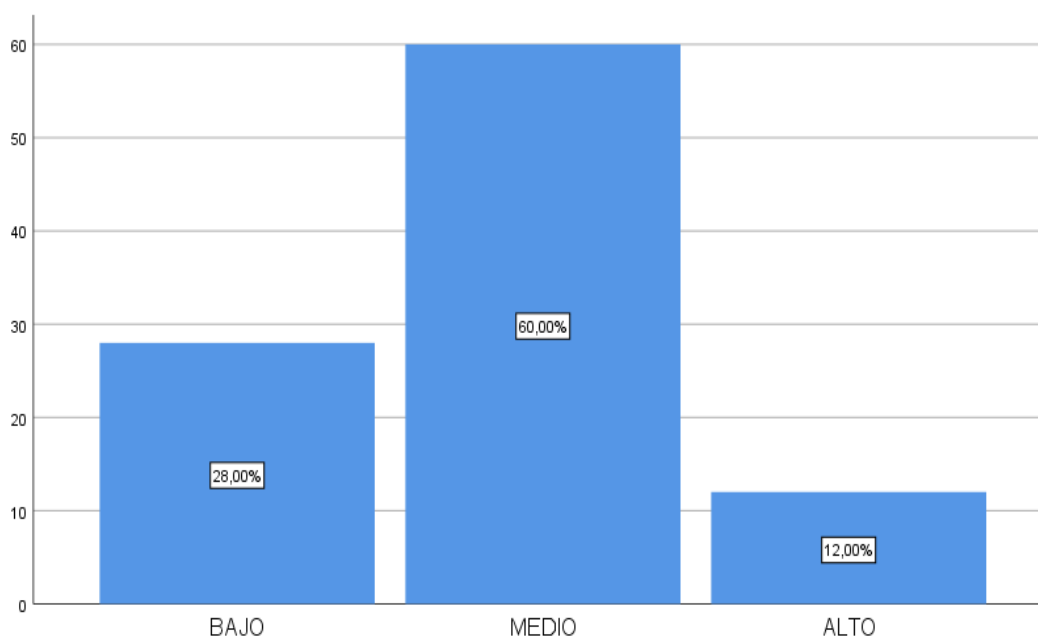


Figura 1. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable liderazgo transformacional.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 7 colaboradores que corresponden al 28,00% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la gestión de liderazgo transformacional, por otro lado, 15 colaboradores que representan el 60% de la población, manifestaron que el liderazgo transformacional se encuentra en un nivel medio y finalmente 3 colaboradores que

representan el 12% de lo población consideran que el liderazgo transformacional, se evidencia en un nivel alto.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable manejo de conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	15	60,0	60,0	80,0
	ALTO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

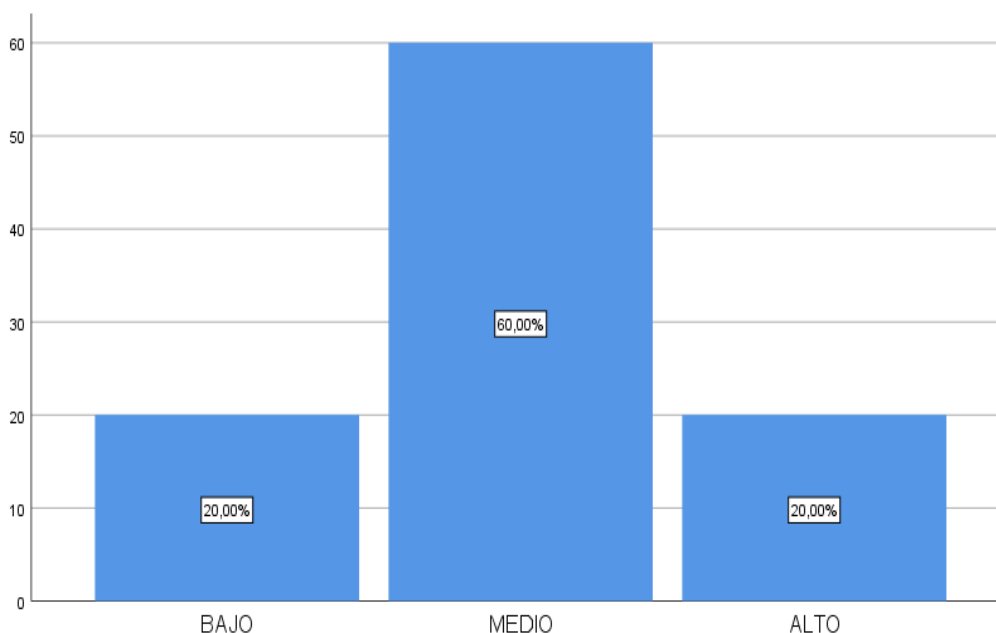


Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable manejo de conflictos.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 5 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo de manejos de conflictos, por otro lado, 15 colaboradores que representan el 60% de la población, manifestaron que manejo de conflictos se encuentra en un nivel medio y finalmente 5 colaboradores que representan el 20% de

lo población consideran que manejos de conflictos, se evidencia en un nivel alto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable de estudio

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estimulación intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	24,0	24,0	24,0
	MEDIO	14	56,0	56,0	80,0
	ALTO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

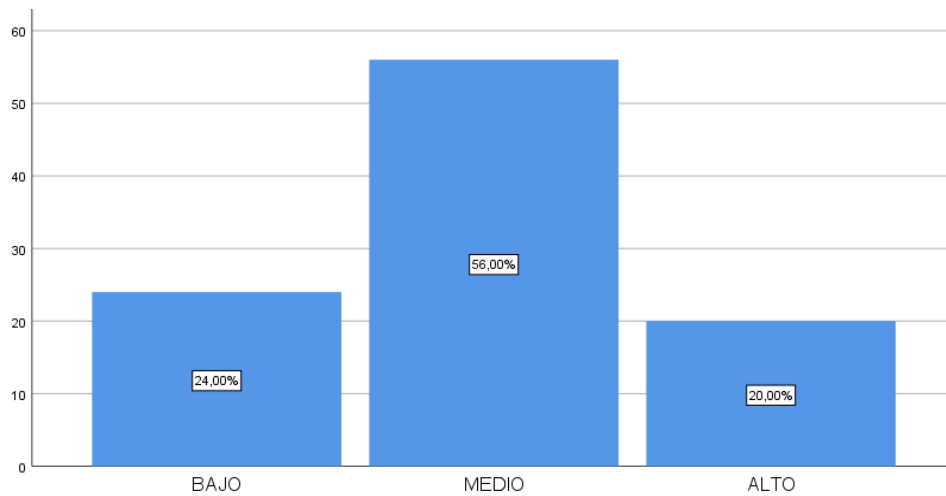


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión estimulación intelectual.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 6 colaboradores que corresponden al 24,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión estimulación intelectual, por otro lado, 14 colaboradores representados por el 56,00% de la población perciben tener un nivel medio en estimulación intelectual y finalmente 5 colaboradores que representan el 20,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la estimulación intelectual de la empresa.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación inspiracional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	16	64,0	64,0	84,0
	ALTO	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

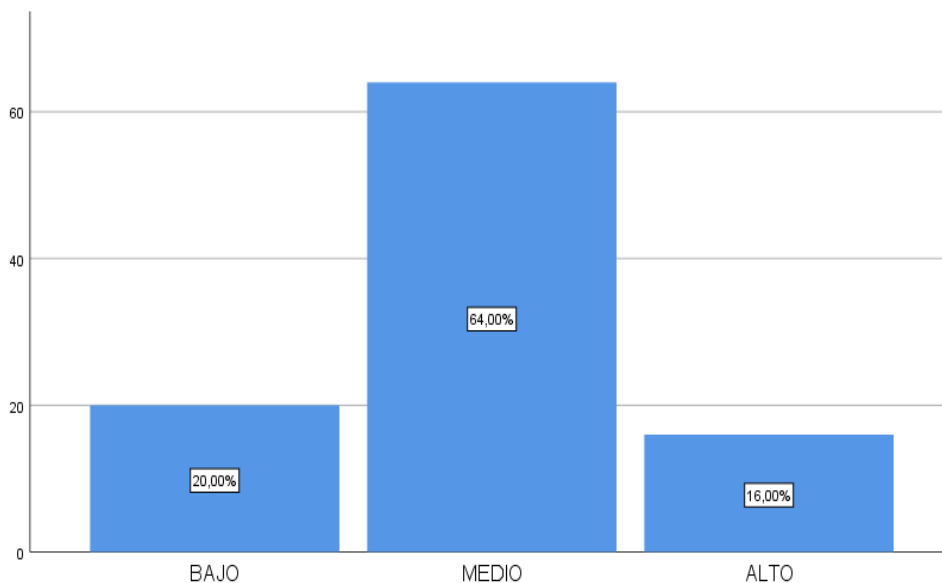


Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación inspiracional.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 5 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión motivación inspiracional, por otro lado, 16 colaboradores representados por el 64,00% de la población perciben tener un nivel medio de motivación inspiracional y finalmente 4 colaboradores que representan el 16,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la motivación inspiracional de la empresa.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión consideración individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	24,0	24,0	24,0
	MEDIO	13	52,0	52,0	76,0
	ALTO	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

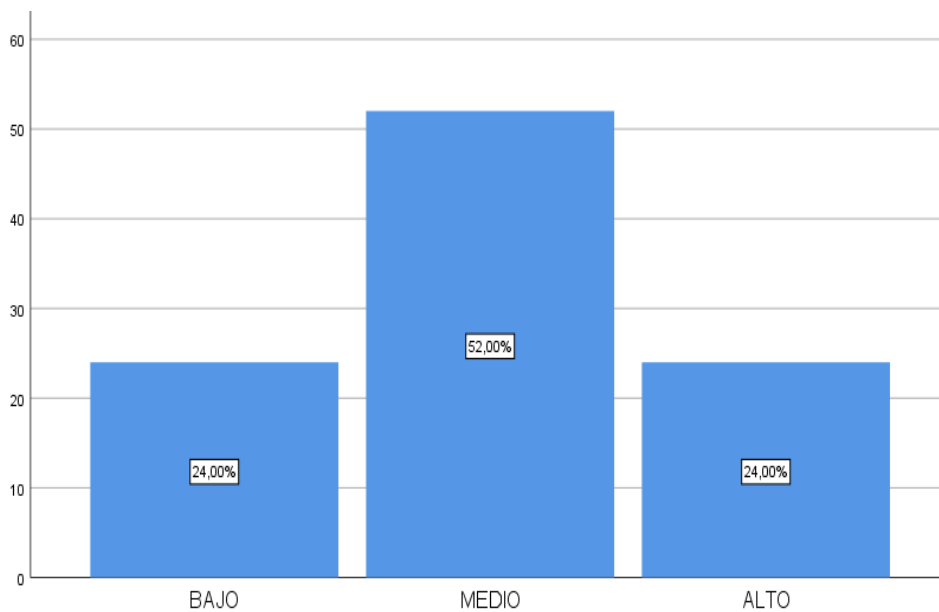


Figura 5. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión consideración individualizada.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 6 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión consideración individualizada, por otro lado, 13 colaboradores representados por el 64,00% de la población perciben tener un nivel medio de consideración individualizada y finalmente 6 colaboradores que representan el 16,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la consideración individualizada de la empresa.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión influencia idealizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	28,0	28,0	28,0
	MEDIO	12	48,0	48,0	76,0
	ALTO	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

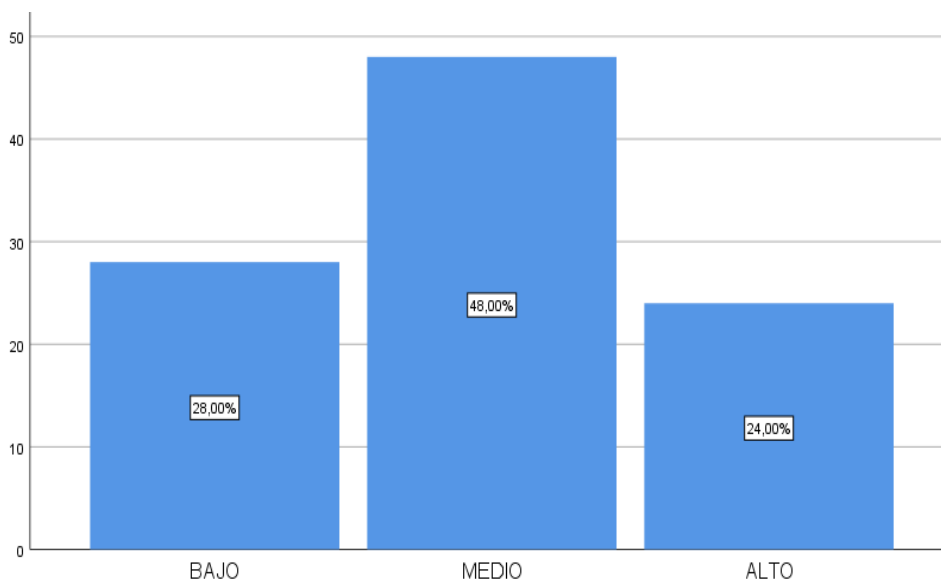


Figura 6. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión influencia idealizada.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 7 colaboradores que corresponden al 28,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión influencia idealizada, por otro lado, 12 colaboradores representados por el 48,00% de la población perciben tener un nivel medio de influencia idealizada y finalmente 6 colaboradores que representan el 24,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la influencia idealizada de la empresa.

4.4. Resultados inferenciales

4.4.1. Prueba de normalidad de la variable de estudio

H₀ La distribución de la variable liderazgo transformacional y el manejo de conflictos es normal.

H₁ la distribución de la variable liderazgo transformacional y el manejo de conflictos no es normal.

Tabla 15

Prueba de normalidad de las variables manejo de conflictos y liderazgo transformacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Manejo de conflictos	,125	25	,200*	,945	25	,198

Interpretación

A través de la presente tabla se observa que al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 25 sujetos; se muestra un resultado con un p-valor al 0,198 mayor al 0.05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable liderazgo transformacional es una distribución normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico R de Pearson.

4.4.2. Procedimientos de correlaciones

Tabla 16

Análisis correlacional entre las variables liderazgo transformacional y manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	,844**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

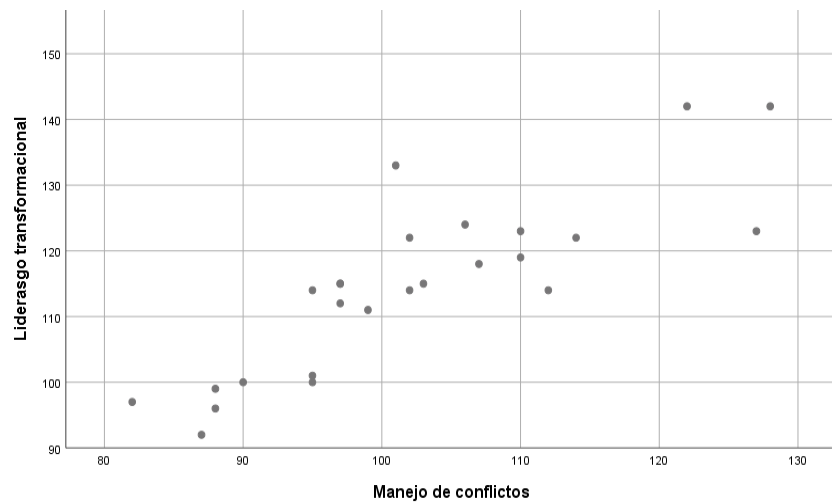


Figura 7. Dispersión de la correlación entre las variables liderazgo transformacional y manejo de conflictos

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.844, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables liderazgo transformacional y manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor liderazgo transformacional mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Tabla 17

Análisis correlacional entre la dimensión estimulación intelectual y la variable manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Estimulación intelectual	Correlación de Pearson	,573**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	25

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.573, y un p-valor de 0.003, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión estimulación intelectual y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor estimulación intelectual mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Tabla 18

Análisis correlacional entre la dimensión motivación inspiracional y la variable manejo de conflictos

		Manejo de conflictos
Motivación inspiracional	Correlación de Pearson	,732**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.732, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión motivación inspiracional y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor motivación inspiracional mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Tabla 19

Análisis correlacional entre la dimensión consideración individualizada y la variable manejo de conflictos

		Manejo de conflictos	
Consideración individualizada	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.669, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión consideración individualizada y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor consideración individualizada mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

Tabla 20

Análisis correlacional entre la dimensión influencia idealizada y la variable manejo de conflictos

		Manejo de conflictos	
Influencia idealizada	Correlación de Pearson	1	,523**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	25	25

Interpretación

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.669, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión influencia idealizada y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor influencia idealizada mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación según el objetivo general que fue “Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima” Dan a conocer un resultado favorable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.844, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se afirma que existe una relación significativa entre las variables liderazgo transformacional y manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C.

Así mismo podemos inferir Siles (2015) en su tesis “Liderazgo transformacional e Intraemprendedurismo. Una relación mediada por la cultura organizacional” por la cual la investigación pretende comprobar la relación del liderazgo transformacional con el comportamiento intraemprendedor y la mediación de la cultura organizacional. Los constructos se abordaron por medio de escalas fiables que indicaron buenas propiedades psicométricas, en atención a su rigurosidad y validez. Para ello se comprobaron la fiabilidad y validez de cada una de las mediciones.

Según el primer objetivo específico que fue determinar la relación entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativo de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018, se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.573, y un p-valor de 0.003, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión estimulación intelectual y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor estimulación intelectual mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C.

Así mismo podemos inferir con la investigación de Jiménez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada”. Por la cual su objetivo fue identificar la relación existente entre la motivación hacia el trabajo. En cual se realizó una comparación por cada docente de la evaluación de desempeño hecha por los estudiantes, las respuestas del CMT y las respuestas del CELID de su respectivo director de programa y se describen los resultados de los tres instrumentos aplicados en la investigación el CMT, el CELID y la evaluación de desempeño

Según el segundo objetivo específico que fue determinar la relación entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018, se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.732, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión motivación inspiracional y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor motivación inspiracional mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. En la cual podemos relacionarlo con la investigación de Rosero y Valcárcel (2012) En su tesis titulada “liderazgo transformacional y gerencia humanista”. En la cual da que el sector financiero ha evolucionado en los últimos años, puesto que hoyen día tiene una mayor preocupación por las necesidades de sus stakeholders (clientes – colaboradores), ofreciendo a sus colaboradores: Beneficios de crecimiento personal y profesional; flexibilidad en los horarios de trabajo (normal y extendido); apoyo para estudiar carreras profesionales; créditos para vivienda; actividades de bienestar, entre otros. Por último, ofreciendo a sus clientes: atención personalizada con personas capacitadas que den respuesta a la inquietudes, necesidades y sugerencias de los clientes; nuevos productos financieros; portafolios para que las personas jóvenes obtengan experiencia crediticia; oficinas

dedicadas y especializadas en atender exclusivamente a sus clientes, entre otros servicios.

Según el tercer objetivo específico que fue determinar la relación entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018, se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.669, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión consideración individualizada y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que mayor consideración individualizada mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. así mismo podemos inferir con la investigación de Villalón (2014) en su tesis titulada “El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal”. Para optar el grado de magister en educación, por la cual se ha podido conocer la vivencia de profesores y docentes en torno al proyecto educativo del colegio Simón Bolívar, el tipo de liderazgo predominante, y las distintas dimensiones presentes en el discurso de los actores. Si bien se obtuvo una convergencia casi absoluta de que el modelo predominante presente en el cuerpo directivo y la organización es de tipo transaccional, existen elementos germinales que avizoran la emergencia de esquemas de carácter transformacionales.

Según el cuarto objetivo específico que fue determinar la relación entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018, se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación de Pearson al 0.669, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión influencia idealizada y la variable manejo de conflictos en la empresa Corplimax S.A.C. Lo cual se interpreta que

mayor influencia idealizada mayor será el manejo de los conflictos en la empresa Corplimax S.A.C.

Por la cual el objetivo puede inferirse en la investigación de Martínez (2013) en su tesis titulada “El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco”. Que tuvo como objetivo fue reconocer el reconocer las características del liderazgo transformacional en el director de una institución educativa pública de la UGEL 07, así mismo todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del liderazgo transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), la motivación en el docente (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo.

5.2. Conclusiones

En la presente investigación se puede concluir que 7 colaboradores que representan el 28,00% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la gestión de liderazgo transformacional, por otro lado, 15 colaboradores que representan el 60% de la población, manifestaron que el liderazgo transformacional se encuentra en un nivel medio y finalmente 3 colaboradores que representan el 12% de la población consideran que el liderazgo transformacional, se evidencia en un nivel alto.

Respecto al nivel percibido por los colaboradores en base al nivel de la variable manejo de conflicto da como resultado que, los 5 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo de manejos de conflictos, por otro lado, 15 colaboradores que representan el 60% de la población, manifestaron que manejo de conflictos se encuentra en un nivel medio y finalmente 5

colaboradores que representan el 20% de lo población consideran que manejos de conflictos, se evidencia en un nivel alto.

En la empresa Corplimax S.A.C se puede apreciar bajo las dimensiones del liderazgo transformacional, observándose que 6 colaboradores que corresponden al 24,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión estimulación intelectual, por otro lado, 14 colaboradores representados por el 56,00% de la población perciben tener un nivel medio en estimulación intelectual y finalmente 5 colaboradores que representan el 20,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la estimulación intelectual de la empresa.

Se concluye que en la dimensión motivación inspiracional percibida en la empresa Corplimax S.A.C se puede determinar que, 5 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión motivación inspiracional, por otro lado, 16 colaboradores representados por el 64,00% de la población perciben tener un nivel medio de motivación inspiracional y finalmente 4 colaboradores que representan el 16,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la motivación inspiracional de la empresa.

Se concluye como resultado que 6 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión consideración individualizada, por otro lado, 13 colaboradores representados por el 64,00% de la población perciben tener un nivel medio de consideración individualizada y finalmente 6 colaboradores que representan el 16,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la consideración individualizada de la empresa.

Respecto a la dimensión influencia idealizada, da como resultado que 7 colaboradores que corresponden al 28,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión influencia idealizada, por otro lado, 12 colaboradores representados por el 48,00% de la población perciben

tener un nivel medio de influencia idealizada y finalmente 6 colaboradores que representan el 24,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la influencia idealizada de la empresa.

5.3. Recomendaciones

De la presente investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos, en lo que respecta a la variable del liderazgo transformacional, se recomienda a la empresa Corplimax S.A.C que implemente una forma de establecer una mejor comunicación directa entre los colaboradores directamente con la gerencia dejando de lado el nivel jerárquico.

De los resultado obtenidos observamos que 6 colaboradores que corresponden al 24,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión estimulación intelectual, por otro lado, 14 colaboradores representados por el 56,00% de la población perciben tener un nivel medio en estimulación intelectual y finalmente 5 colaboradores que representan el 20,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la estimulación intelectual de la empresa, por la cual se recomienda a la empresa, implementar programas para el desarrollo cognitivo, en la cual se someterá a evaluación las deficiencias que tengan los colaboradores, que tenga como objetivo un mejor desarrollo en el nivel administrativo.

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que 5 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión motivación inspiracional, por otro lado, 16 colaboradores representados por el 64,00% de la población perciben tener un nivel medio de motivación inspiracional y finalmente 4 colaboradores que representan el 16,00% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la motivación inspiracional de la empresa, ante esto la empresa se le recomienda realizar evaluaciones psicosociales en

las cuales puedan afectar la motivación en los colaboradores, así como aspectos en el ambiente laboral y/o infraestructura.

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que 6 colaboradores que corresponden al 20,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión consideración individualizada, por otro lado, 13 colaboradores representados por el 64,00% de la población perciben tener un nivel medio de consideración individualizada y finalmente 6 colaboradores que representan el 16,00% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la consideración individualizada de la empresa, ante los resultados obtenidos, se recomienda en base a la dimensión consideración individualizada, el reconocer la individualidad de cada persona ante las necesidades que tienen los colaboradores se debe brindar el apoyo así mismo en entrenamiento de sus colaboradores para que sean más valorados en la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que 7 colaboradores que corresponden al 28,00% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión influencia idealizada, por otro lado, 12 colaboradores representados por el 48,00% de la población perciben tener un nivel medio de influencia idealizada y finalmente 6 colaboradores que representan el 24,00% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la influencia idealizada de la empresa. Ante los resultados obtenidos se recomienda en la empresa talleres de desarrollo personal a los colaboradores,

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

- Baron, E. (2006). Manejo de Conflicto. *Fundación Compromiso*, 10(10), 1 – 19. Recuperado de <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>
- Bracho, O. y García, J. (2013,). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *TELOS*, 15 (2), 165 – 177. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99328423003.pdf>
- Gutiérrez, A. (s.f). Toma de decisiones. *Centro cultural Itaca s.c*, 10(10), 4. Recuperado de <http://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>
- Fernández, C. y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56 - 74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa revista de humanidades*, 1(1), 265 – 278. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Hernández, J. y Mosquera, A. (2011). La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: estrategias de acción. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales - Universidad Rafael Belloso Chacín*, 8(2), 77 - 87.
- Noriega, M. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 12(36), 25 – 29. Recuperado de http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf

Silva, G. (2008). La Teoría del Conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, XI (22), 29 – 43. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Libros

Barrera, R. (2004). *El conflicto organizacional. En Negociación y transformación de conflictos: Reto entre escasez y bienestar* (2ª ed.). Guatemala: SERVIPRENSA.

Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*. México: RED TERCER MILENIO

Cornelius, H. y Faire, S. (2005). *Tú ganas, yo gano. Todos podemos ganar, como resolver conflictos creativamente* (6ª ed.). España: GAIA EDICIONES.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en la organización* (2ª ed.). México: MCGRAW HILL.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: MCGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: MCGRAW-HILL.

Paella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3ª ed.). Caracas: FEDUPEL.

Tesis

- Cervera, L. (2012). *Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de los Olivos* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Cruz, Y. y Rodea, M. (2014). *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados (caso: empresa textilera, municipio Ixtapaluca)* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Huerta, M. y Padilla, B. (2016). *Aplicación de un taller de liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando's Chicken E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Huillca, B. (2015). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Jiménez, C. (2014). *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Martínez, Y. (2013). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Ramirez, P. (2016). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la escuela de educación superior técnico profesional de la policía nacional del Perú-Lima (EESTP-PNP)* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.

Rosero, L. y Valcárcel, M. (2012). *Liderazgo transformacional y gerencia humanista* (Tesis de pregrado). Universidad EAN, Bogotá.

Siles, B. (2015). *Liderazgo transformacional e intraemprededurismo. Una relación mediada por la cultura organizacional* (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.

Villalón, X. (2014). *El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Blog

Administración del Capital Humano II. (10 de octubre del 2010). Estilos de trabajo en un equipo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://tegetmar.blogspot.com/2010/10/15-estilos-de-trabajo-en-un-equipo.html>

Sánchez, R. (28 de febrero del 2012). Manejo de Conflictos en las Organizaciones. Blogs EOI [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/ruddyramonalonzo/2012/02/28/manejo-de-conflictos-en-las-organizaciones/>

Páginas web

Bellver, R. (s.f). Liderazgo Transformacional: 15 Características, Ventajas y Desventajas. *Lifeder.com*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/liderazgo-transformacional/>

Daniel. (2012). Características del liderazgo transformacional. *Recursos de Autoayuda*. Recuperado de <https://www.recursosdeautoayuda.com/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>

García, G. y Zayas, E. (s.f). El proceso de solución de problemas. *Eumend.net*. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010f/870/ANALISIS%20DEL%20PROBLEMA.tm>

García, M. (s.f). Tipos de conflictos. *Tecnología social psykobloggers divulgando en español*. Recuperado de <http://news.psykia.com/content/los-conflictos-tipos>

Travis, E. (s.f). Las desventajas del liderazgo transformacional. *EHow en español*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/desventajas-del-liderazgo-transformacional-info_175474

Valdés, C. (2009). Técnicas y métodos para la toma de decisiones. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-metodos-toma-decisiones/>

ANEXOS

Anexo N°1

Análisis de turniting

The image shows a digital interface for plagiarism analysis. On the left, a document cover is displayed with the following text:

 **Autónoma**
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS”

On the right, a sidebar contains a red header 'Resumen de coincidencias' with a close button. Below it, a large '5 %' is displayed. A list of items is shown, with the first item being:

1	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante	5 %
---	---	-----

A tooltip for the first item shows 'Entregado a CONACYT'. The sidebar also includes a vertical menu with icons for home, checkmarks, edit, grid, a red bar with '5', a list icon, a funnel, a prohibition sign, a download arrow, and an information icon.

Anexo N°2

Matriz de consistencia						
Título: Liderazgo transformacional y manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C – Lima – 2018						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativo de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación altamente significativa entre el liderazgo transformacional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación altamente significativa entre la estimulación intelectual y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativo de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.</p>	Variable 1: Liderazgo transformacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Influencia Idealizada	Actos del líder -Creatividad -Aportación de soluciones	- Escala Likert	Nivel bajo 92 – 104
			Motivación Inspiracional	-Visión Y misión -Optimismo -Inspiracion	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre	Nivel medio 104 – 123
Consideración individualizada	-Apoyo a las necesidades	5= Siempre	Nivel alto 123 – 148			
Estimulación intelectual	-Desarrollo del individuo -Carisma -Comportamiento					

			Variable 2: Manejo de conflictos			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?	Determinar la relación entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.	Existe relación altamente significativa entre la motivación inspiracional y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.	Análisis de problemas	- Estudiar las causas - Análisis - Solución	Escala Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Nivel bajo 82 – 93
¿Qué relación existe entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?	Determinar la relación entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.	Existe relación altamente significativa entre la consideración individualizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.	Estilo de trabajo	- Planeación - Dinamismo		Nivel medio 93 – 111
¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018?	Determinar la relación entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.	Existe relación altamente significativa entre la influencia idealizada y el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C. – Lima – 2018.	Toma de decisiones	- Ritmo de Trabajo - Información y Opinión		
			Diagnóstico de decisiones	- Efectos Y objetivos - Participación - Generación de alternativas		Nivel alto 111 – 134

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Se trabajó con una población de 25 trabajadores de la Empresa Corplimax S.A.C</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico tipo censal</p> <p>Tamaño de muestra: 25 trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C</p>	<p>Variable 1: Liderazgo transformacional</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Manejo de conflictos</p> <p>Autor: Bryan Jose Alexander Ramirez Ilatoma</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: 30 minutos</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Manejo de conflictos</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Liderazgo transformacional</p> <p>Autor: Bryan Jose Alexander Ramirez Ilatoma</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: 30 minutos</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Descriptiva: La investigación tiene un diseño descriptivo - correlacional ya que se busca determinar el grado de intensidad entre las dos variables que existen en la situación problemática.</p> <p>La investigación esta expresada en el siguiente esquema:</p> <div data-bbox="1787 539 1989 746" style="text-align: center;"> <pre> graph TD n --> x n --> y x <--> r r <--> y </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>n: Trabajadores administrativos de la empresa Corplimax S.A.C</p> <p>x: Liderazgo transformacional</p> <p>y: Manejo de conflictos</p> <p>r: Relación entre O₁ y O₂</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Empezó con la comprobación y determinación del tipo de estadístico a utilizar, mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual indica que la distribución de la variable liderazgo transformacional es una distribución paramétrica normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico R de Pearson.</p>

Anexo N° 3

INSTRUMENTO SOBRE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS

Introducción: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Parte I: Liderazgo Transformacional

N°	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Estimulación Intelectual						
1	El líder estimula la acción de los colaboradores					
2	La estimulación del trabajo depende del líder					
3	Tu lugar de trabajo es un ambiente creativo					
4	Las acciones del líder afectan a la empresa y a los trabajadores					
5	El líder ayuda a impulsar la creatividad para el desarrollo del trabajo					
6	Tu trabajo te permite ser creativo					
7	Ayuda aportando soluciones a los problemas					
8	Toleras el error en el trabajo y la crítica de tus compañeros					
9	Apoya al líder a buscar las mejores soluciones					
Motivación Inspiracional						
10	Comparte la visión de la empresa como un objetivo					
11	Comparte la visión con sus compañeros					
12	Aspira en crecer en su empresa					
13	Su trabajo lo desarrolla con optimismo					
14	El líder es optimista ante los problemas					
15	Inspira a sus compañeros como una forma de motivarlos					
16	El líder inspira confianza a los colaboradores					
17	Lograr tus actividades es importante para ti					
18	La misión de la empresa se cumple en el tiempo fijado					
19	Te agrada desarrollar el trabajo en equipo					
Consideración Individualizada						
20	Apoya a sus compañeros, aunque no se lo pidan					
21	El líder lo apoya en situaciones problemáticas					
22	Tu empresa apoya en alguna necesidad					
23	Ayuda a sus compañeros para resolver un problema					
24	La empresa apoya al desarrollo personal					
25	La empresa cuenta con programas para el desarrollo personal					
26	Realiza trabajos que no están en sus dentro de sus actividades					
Influencia Idealizada						
27	Se considera una persona carismática					

28	Demuestra carisma por la influencia del líder					
29	El líder se muestra con energía en el trabajo					
30	Su comportamiento está determinado por su trabajo					
31	El comportamiento del líder influye en usted					
32	Manejas de forma tranquila los problemas que ocurran en el trabajo					

Parte II: Manejo de conflictos

N°	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Análisis de problemas						
1	Es consciente de los problemas en su empresa					
2	Busca estudiar las causas del problema					
3	El líder pide apoyo para estudiar las causas del problema					
4	Usted puede identificar los problemas al igual que el líder					
5	Crea un equipo para analizar los problemas con más detalle					
6	El líder define los problemas de la empresa					
7	Busca dar solución a los problemas					
8	Las soluciones de los problemas son las mejores alternativas para la empresa					
Estilo de trabajo						
9	Planea como va a desarrollar su trabajo					
10	La planeación del trabajo se hace en equipo					
11	Se muestra dinámico en su trabajo					
12	Es un habito suyo planear sus tiempos					
13	El líder se muestra dinámico y con energía					
14	Alguna vez deja tareas sin resolver					
15	Se siente presionado por su trabajo					
16	Su estado de animo está sujeto a su trabajo					
17	Su trabajo afecta su vida social					
Toma de decisiones						
18	Busca información para tomar decisiones					
19	Busca la opinión de sus compañeros al momento de tomar alguna decisión					
20	Las decisiones son en equipo					
21	Cree que las decisiones de la empresa tienen efectos positivos y negativos					
22	Las decisiones que se toman se convierten en sus objetivos principales					
Diagnóstico de Decisiones						
23	Impulsa la participación de sus compañeros					
24	El líder fomenta la participación de todos los trabajadores					
25	La empresa fomenta la participación colectiva					
26	Se crean alternativas después de tomar decisiones					
27	La generación de alternativas se plantea en ese mismo momento					
28	Las alternativas son opciones para determinar decisiones adecuadas					

Anexo N° 4

Validación del instrumento

Validación del Instrumento

Encuesta de Liderazgo Transformacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:

.....*Dr. Javier Samuel García Álvarez*.....

DNI:.....

Especialidad del validador:

Temático () Metodológico (x) Estadístico ()

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es exacto, conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

Validación del Instrumento

Encuesta de Liderazgo Transformacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir (x) No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:

.....*Dr. Javier Samuel García Álvarez*.....

DNI:.....

Especialidad del validador:

Temático () Metodológico (x) Estadístico ()

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es exacto, conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

Validación del Instrumento

Encuesta de Liderazgo Transformacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.:

.....*Dr. Carlos Roberto Núñez Núñez*.....

DNI:.....

Especialidad del validador:

Temático (x) Metodológico () Estadístico ()

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es exacto, conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

Validación del Instrumento
Encuesta de Manejo de Conflictos

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Norma Lavaleta Jarama

DNI: *46692975*

Especialidad del validador:


Temático () Metodológico Estadístico ()

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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


Firma del experto informante

Validación del Instrumento
Encuesta de Manejo de Conflictos

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Mrs. Gloria Guzmán Martínez

DNI:

Especialidad del validador:

Temático Metodológico Estadístico ()

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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


Firma del experto informante

Validación del Instrumento
Encuesta de Manejo de Conflictos

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Dr. Martín Eduardo González Álvarez

DNI:

Especialidad del validador:

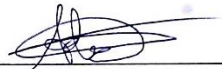
Temático () Metodológico Estadístico ()

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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


Firma del experto informante

	Consideración individualizada	Optimismo	para ti																		
		Inspiración	Inspira a sus compañeros como una forma de motivarlos																		
			El líder inspira confianza a los colaboradores																		
	Apoyo a las necesidades	Te agrada desarrollar tu trabajo en equipo																			
		Apoya a sus compañeros, aunque no se lo pidan																			
		El líder lo apoya en situaciones problemáticas																			
		Tu empresa apoya en alguna problema o necesidad																			
	Desarrollo del individuo	Ayuda al desarrollo de sus compañeros en su trabajo																			
		La empresa apoya al desarrollo personal																			
		La empresa cuenta con programas para el desarrollo personal																			
	Influencia idealizada	Carisma	Realiza trabajos que no están en sus actividades cotidianas																		
Se considera carismático																					
Demuestra carisma por influencia del líder																					
El líder se muestra con energía en todo momento																					
Comportamiento		Su comportamiento está determinado por su trabajo																			
	El comportamiento del líder influye																				
		Manejas de forma tranquila los problemas																			


 FIRMA DEL EVALUADOR

		trabajo																	
Toma de decisiones	Información y Opinión	Busca información para tomar decisiones																	
		Busca la opinión de sus compañeros																	
		Las decisiones son en equipo																	
Efectos Y objetivos	Cree que las decisiones de la empresa tienen efectos positivos y negativos	Las decisiones se hacen sus objetivos principales																	
		La empresa fomenta la participación colectiva																	
		El líder fomenta la participación																	
Diagnóstico de decisiones	Participación	Impulsa la participación de sus compañeros																	
		Sea crean alternativas cuando se toman las decisiones																	
		La generación de alternativas se plantea en ese mismo momento																	
Generación de alternativas	Las alternativas son opciones para determinar decisiones adecuadas																		

Yolimar del Rosario Quintana

FIRMA DEL EVALUADOR

Matriz de validación

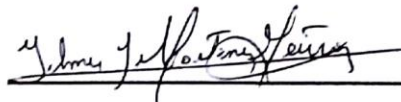
Título de la tesis: Liderazgo transformacional y manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la empresa corplimax S.A.C – Cercado de lima

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observación y/o recomendaciones				
				completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los items		Relación entre el items y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Manejo de conflictos El manejo adecuado del conflicto instituye procedimientos para mejorar las tareas y las relaciones entre los miembros de la organización..	Análisis de problemas	Estudiar las causas	Es consciente de los problemas en su empresa														
			Estudia las causas del problema														
			El líder pide apoyo para estudiar las causas del problema														
		Análisis	Usted identifica el problema igual que el líder														
			Crea un equipo para analizar los problemas														
			El líder define los problemas de la empresa														
	solución	Busca dar solución a los problemas															
		Las soluciones de los problemas son las mejores para la empresa															
	Estilo de trabajo	Planeación	Planea como va a desarrollar su trabajo														
			Es un hábito suyo planear sus tiempos														
			La planeación se hace en equipo														
		Dinamismo	Se muestra dinámico en su trabajo														
			El líder se muestra dinámico y con energía														
			Alguna vez deja tareas sin resolver														
	Ritmo de Trabajo	Se siente presionado por su trabajo															
Su trabajo afecta su vida social																	
Su estado de ánimo está sujeto a su																	

	Toma de decisiones	Información y Opinión	trabajo																		
			Busca información para tomar decisiones																		
			Busca la opinión de sus compañeros																		
		Efectos Y objetivos	Las decisiones son en equipo																		
			Cree que las decisiones de la empresa tienen efectos positivos y negativos																		
			Las decisiones se hacen sus objetivos principales																		
	Diagnóstico de decisiones	Participación	La empresa fomenta la participación colectiva																		
			El líder fomenta la participación																		
			Impulsa la participación de sus compañeros																		
		Generación de alternativas	Sea crean alternativas cuando se toman las decisiones																		
			La generación de alternativas se plantea en ese mismo momento																		
			Las alternativas son opciones para determinar decisiones adecuadas																		



 FIRMA DEL EVALUADOR

		Optimismo	para ti																		
		Inspiracion	Inspira a sus compañeros como una forma de motivarlos																		
			El líder inspira confianza a los colaboradores																		
	Consideración individualizada	Apoyo a las necesidades	Te agrada desarrollar tu trabajo en equipo																		
			Apoya a sus compañeros, aunque no se lo pidan																		
			El líder lo apoya en situaciones problemáticas																		
		Desarrollo del individuo	Tu empresa apoya en alguna problema o necesidad																		
			Ayuda al desarrollo de sus compañeros en su trabajo																		
			La empresa apoya al desarrollo personal																		
	Influencia Idealizada	Carisma	La empresa cuenta con programas para el desarrollo personal																		
			Realiza trabajos que no están en sus actividades cotidianas																		
			Se considera carismático																		
Comportamiento		Demuestra carisma por influencia del líder																			
		El líder se muestra con energía en todo momento																			
		Su comportamiento está determinado por su trabajo																			
		El comportamiento del líder influye																			
		Manejas de forma tranquila los problemas																			



FIRMA DEL EVALUADOR

	Toma de decisiones	Información y Opinión	trabajo																					
			Busca información para tomar decisiones																					
			Busca la opinión de sus compañeros																					
	Efectos Y objetivos	Las decisiones son en equipo																						
		Cree que las decisiones de la empresa tienen efectos positivos y negativos																						
		Las decisiones se hacen sus objetivos principales																						
	Diagnóstico de decisiones	Participación	La empresa fomenta la participación colectiva																					
			El líder fomenta la participación																					
			Impulsa la participación de sus compañeros																					
	Generación de alternativas	Generación de alternativas	Sea crean alternativas cuando se toman las decisiones																					
			La generación de alternativas se plantea en ese mismo momento																					
			Las alternativas son opciones para determinar decisiones adecuadas																					



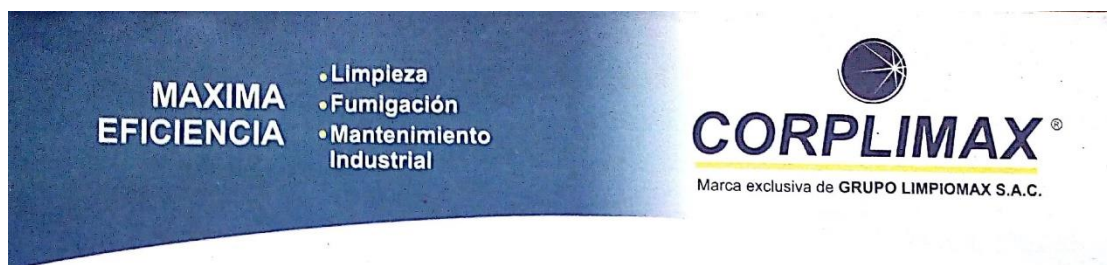
FIRMA DEL EVALUADOR

		Optimismo	para ti																		
		Inspiracion	Inspira a sus compañeros como una forma de motivarlos																		
			El líder inspira confianza a los colaboradores																		
	Consideración individualizada	Apoyo a las necesidades	Te agrada desarrollar tu trabajo en equipo																		
			Apoya a sus compañeros, aunque no se lo pidan																		
			El líder lo apoya en situaciones problemáticas																		
		Desarrollo del individuo	Tu empresa apoya en alguna problema o necesidad																		
			Ayuda al desarrollo de sus compañeros en su trabajo																		
			La empresa apoya al desarrollo personal																		
	Influencia Idealizada	Carisma	La empresa cuenta con programas para el desarrollo personal																		
			Realiza trabajos que no están en sus actividades cotidianas																		
			Se considera carismático																		
Comportamiento		Demuestra carisma por influencia del líder																			
		El líder se muestra con energía en todo momento																			
		Su comportamiento está determinado por su trabajo																			
		El comportamiento del líder influye																			
		Manejas de forma tranquila los problemas																			



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 5
Consentimiento de la empresa

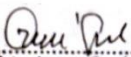


Lima, 03 de Diciembre del 2018

CORPLIMAX S.A.C, con RUC N° 20512605622, domiciliada en la AV. PETIT THOUARS No. 1113 URB. STA. BEATRIZ, LIMA, debidamente representada por su Gerente General, el Señor **QUIQUIN HUAMANCUSI MAXIMO**, Identificado con DNI N° 06964487, mediante el cual autoriza al Señor **BRYAN JOSE ALEXANDER RAMIREZ ILATOMA**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú con código de estudiante 2141893027 en la realización de su tesis denominada "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA CORPLIMAX S.A.C – LIMA – 2018".

Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su Institución y para nuestro país, me suscribo de Uds.

Atentamente,


.....
Maximo Quiquin H.
GERENTE GENERAL



Anexo N° 6
Sabana de datos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	ESTIMULACION INTELLECTUAL	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	MOTIVACION INSPIRACIONAL	20	21	22	23	24	25	26	CONSIDERACION INDIVIDUALIZADA	27	28	29	30	31	32	INFLUENCIA IDEALIZADA	PROMEDIO VARIABLE 1
4	5	4	4	4	4	3	5	5	38	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	42	5	4	3	4	4	3	5	28	5	5	4	2	4	5	25	133
3	3	4	2	3	3	3	4	2	27	2	2	5	5	5	4	5	4	4	4	40	5	5	5	4	4	5	5	33	4	5	5	2	3	4	23	123
3	4	4	5	5	5	5	5	4	40	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45	5	4	5	5	5	4	4	32	4	5	4	5	4	3	25	142
5	5	4	5	5	4	4	5	4	41	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	43	5	5	4	5	4	3	5	31	5	5	5	4	4	4	27	142
4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	122
4	3	2	5	5	4	2	3	5	33	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35	4	4	3	4	3	3	4	25	3	3	4	3	4	4	21	114
3	4	3	3	4	4	3	3	3	30	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34	3	3	4	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	4	25	115
4	4	3	4	5	2	2	4	3	31	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	21	2	2	4	4	4	4	4	24	4	3	2	2	5	5	21	97
4	3	4	4	3	4	4	4	3	33	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	39	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	4	4	4	3	21	112
2	3	3	4	3	4	2	4	4	29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	36	2	3	1	3	3	2	2	16	3	3	2	4	3	4	19	100
3	2	3	5	3	3	3	5	2	29	3	1	5	3	3	2	4	5	3	3	32	3	4	2	2	2	1	3	17	4	2	3	3	2	4	18	96
4	4	3	5	3	2	3	4	4	32	4	3	5	5	5	2	4	5	4	3	40	3	4	3	4	3	1	2	20	4	3	4	5	3	4	23	115
4	3	2	3	3	3	3	4	3	28	4	3	4	4	3	2	5	5	4	3	37	3	3	1	2	2	1	3	15	4	1	3	5	3	5	21	101
4	3	4	5	4	3	2	5	4	34	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	40	3	4	3	3	2	1	4	20	5	3	4	5	3	5	25	119
3	2	3	4	4	4	3	5	3	31	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	43	2	3	3	4	3	3	4	22	3	3	4	5	3	4	22	118
3	5	4	3	4	4	4	3	4	34	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	41	4	5	5	5	3	2	5	29	2	1	4	4	3	5	19	123
3	4	3	4	5	3	4	5	3	34	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	40	3	4	4	4	2	1	4	22	5	2	3	3	2	3	18	114
4	4	3	4	5	4	3	5	5	37	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	40	4	4	3	3	3	2	4	23	5	4	4	3	2	4	22	122
4	3	3	1	3	3	3	3	3	26	2	3	4	4	3	3	3	4	3	5	34	5	4	3	2	3	3	1	21	2	2	5	3	3	3	18	99
3	5	4	3	4	3	4	4	4	34	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	41	4	4	3	4	4	4	5	28	5	2	3	5	2	4	21	124
3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	41	4	3	4	3	1	3	4	22	3	3	3	3	3	4	19	114
3	3	4	5	3	4	4	4	4	34	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	38	3	4	3	4	3	2	2	21	4	2	4	3	2	3	18	111
3	3	2	4	4	3	3	5	4	31	3	3	4	4	4	4	2	5	4	3	36	3	2	1	3	1	1	4	15	3	1	3	5	1	5	18	100
2	2	2	3	2	4	2	4	2	23	3	3	5	4	3	3	3	4	4	2	34	3	3	3	3	2	2	2	18	4	2	3	3	2	3	17	92
3	3	4	4	4	4	4	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46	3	3	2	3	2	2	1	16	2	3	3	4	2	3	17	115

1	2	3	4	5	6	7	8	ANALISIS DE PROBLEMAS	9	10	11	12	13	14	15	16	17	ESTILO DE TRABAJO	18	19	20	21	22	TOMA DE DECISIONES	23	24	25	26	27	28	DIAGNOSTICO DE DECISIONES	PROMERDIO VARIABLE 2
5	5	4	4	4	4	3	3	32	3	3	3	4	3	1	2	1	1	21	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	5	26	101
5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	5	5	5	3	3	39	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	5	28	127
5	4	5	5	5	4	4	5	37	5	5	4	3	5	4	5	4	5	40	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	4	27	128
5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	4	5	5	5	1	4	4	1	34	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	4	5	28	122
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	3	19	102
3	4	3	3	3	4	4	4	28	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	95
3	4	4	4	3	3	4	3	28	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	3	3	20	97
4	4	4	4	1	1	4	4	26	4	4	1	1	1	4	1	1	1	18	4	4	4	4	4	20	1	1	4	4	4	4	18	82
4	4	3	4	2	3	3	3	26	3	4	4	5	4	3	2	4	4	33	4	4	4	4	5	21	3	3	2	3	3	3	17	97
4	2	3	3	2	3	2	3	22	4	3	3	4	3	2	5	4	5	33	4	3	3	4	3	17	3	4	2	4	2	3	18	90
4	2	3	2	1	3	1	3	19	4	3	4	5	4	2	3	4	4	33	4	3	3	4	3	17	2	3	3	3	4	4	19	88
5	2	3	3	2	4	2	3	24	4	2	3	4	4	1	5	5	5	33	5	4	3	5	3	20	2	4	3	4	4	3	20	97
5	1	3	3	3	3	4	4	26	4	3	5	5	4	1	4	3	5	34	3	3	2	5	4	17	3	3	2	3	3	4	18	95
5	3	4	3	3	4	3	4	29	5	3	5	5	3	3	5	5	4	38	4	4	3	5	5	21	4	4	4	4	3	3	22	110
3	2	4	2	2	4	2	4	23	4	5	4	5	5	3	5	5	5	41	5	4	5	5	3	22	3	4	4	3	3	4	21	107
5	2	4	3	4	4	2	4	28	5	4	5	5	4	2	4	4	4	37	5	4	3	5	5	22	4	4	4	4	3	4	23	110
3	2	4	2	3	4	2	4	24	4	3	4	5	4	5	3	4	4	36	3	3	5	4	4	19	3	4	4	4	3	5	23	102
4	3	4	3	3	4	3	5	29	5	3	4	5	4	3	4	4	5	37	5	4	3	5	5	22	4	5	5	5	3	4	26	114
4	3	2	3	2	5	4	4	27	4	3	3	4	4	1	3	3	2	27	3	3	3	2	3	14	3	4	4	3	3	3	20	88
4	2	3	4	4	4	2	3	26	4	3	4	4	3	3	5	4	5	35	5	5	4	3	4	21	4	5	3	4	4	4	24	106
5	4	4	3	3	4	4	4	31	5	5	5	5	4	3	4	3	4	38	4	4	3	5	5	21	3	4	4	4	4	3	22	112
4	2	3	3	2	4	2	3	23	5	3	4	4	3	3	4	4	4	34	5	5	3	4	3	20	3	4	4	3	4	4	22	99
5	2	3	3	2	5	2	3	25	5	2	3	4	3	3	5	4	4	33	5	5	2	5	3	20	2	3	3	3	3	3	17	95
4	2	3	2	2	3	2	2	20	3	2	3	4	3	3	4	3	3	28	4	4	2	4	4	18	3	3	3	4	5	3	21	87
4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	3	5	5	4	2	3	4	3	33	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	3	22	103