



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

LIDERAZGO RESONANTE Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA
MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR – 2021

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

AUTORA

MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCIA
ORCID: 0000-0003-2799-5565

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2023



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Torres Garcia, M. B. (2023). *Liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de recaudación y control de la municipalidad de Villa El Salvador – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Maricielo Beatriz Torres Garcia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72708435
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2799-5565
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de investigación	
Título de la investigación	Liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de recaudación y control de la municipalidad de Villa El Salvador – 2021
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de Organizaciones y Personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. CABRAL BYRNE, PABLO ENRIQUE y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

LIDERAZGO RESONANTE Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR - 2021

Presentado por la bachiller:

1) MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCIA

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 06 de octubre del 2023.



PRESIDENTE
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARÍSTIDES



SECRETARIO
MAG. CABRAL BYRNE, PABLO
ENRIQUE



VOCAL
DR. MARCELO QUISPE,
LUIS ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

"LIDERAZGO RESONANTE Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR – 2021"

Del bachiller MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCÍA, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 7 de octubre de 2023



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

A Dios, a mi padre que desde el cielo acompaña cada uno de mis pasos, a mi madre que siempre depositó su confianza en mí y me apoyó incondicionalmente en todo momento, a mis abuelos que son la base para hoy poder concretar mis logros, y a mi hermano que es el motor de energía para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento muy sincero al docente y asesor el Dr. Luis Marcelo Quispe, por guiar a detalle la elaboración de esta investigación, su paciencia y orientación en las correcciones que se tuvo que hacer durante el desarrollo de la tesis. A una gran persona, Cynthia Moquillaza Salazar, quien estuvo siempre apoyándome en este proceso, facilitándome materiales de investigación que requerían de un gasto económico. Y, por último, pero no menos importante, a la Universidad Autónoma del Perú, por acogerme todo este periodo universitario, ya que es una etapa que marca mi vida, y a mis docentes, que día a día se esforzaron por orientarme y formarme como una profesional de éxito, con los conocimientos y secretos de la carrera de administración, dichos conocimientos brindados también fueron útiles para el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	21
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	22
1.4 Limitaciones de la investigación	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	33
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	60
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	64
3.2 Población y muestra	65
3.3 Hipótesis	66
3.4 Variables – Operacionalización	67
3.5 Métodos y técnicas de investigación	69
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	70
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	72
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	76
4.1.1 Análisis de fiabilidad	77
4.2 Resultados descriptivos de las variables	79
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	81
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	88
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	89
4.6 Procedimientos correlacionales	89
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	96

5.2	Conclusiones	100
5.3	Recomendaciones	102

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de trabajadores de la Municipalidad de Villa El Salvador
Tabla 2	Operacionalización de la variable liderazgo resonante
Tabla 3	Operacionalización de la variable compromiso organizacional
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario del liderazgo resonante
Tabla 5	Ficha técnica del cuestionario del compromiso organizacional
Tabla 6	Escala de alfa de Cronbach
Tabla 7	Escala de correlación de R de Pearson
Tabla 8	Resultados de validación del cuestionario del liderazgo resonante
Tabla 9	Resultados de validación del cuestionario del compromiso organizacional
Tabla 10	Análisis de fiabilidad del instrumento de liderazgo resonante
Tabla 11	Resultados de fiabilidad de las dimensiones del liderazgo resonante
Tabla 12	Análisis de fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional
Tabla 13	Resultado de fiabilidad de las dimensiones del compromiso organizacional
Tabla 14	Análisis descriptivo de la variable liderazgo resonante
Tabla 15	Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión conciencia de uno mismo
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión autogestión
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión conciencia social
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de relaciones
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad
Tabla 21	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo
Tabla 22	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo
Tabla 23	Análisis descriptivo de la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional
Tabla 24	Prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional
Tabla 25	Resultado de correlación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional
Tabla 26	Resultado de correlación entre la autogestión y el compromiso organizacional

- Tabla 27 Resultado de correlación entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional
- Tabla 28 Resultado de correlación entre la conciencia social y el compromiso organizacional
- Tabla 29 Resultado de correlación entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 El liderazgo y la estructura del cerebro
- Figura 2 Como relacionar el comportamiento con la satisfacción laboral
- Figura 3 Análisis descriptivo de la variable liderazgo resonante
- Figura 4 Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión conciencia de uno mismo
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión autogestión
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión conciencia social
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión gestión de relaciones
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo
- Figura 12 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo resonante y compromiso organizacional
- Figura 13 Diagrama de dispersión de las variables liderazgo resonante y compromiso organizacional

**LIDERAZGO RESONANTE Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE
LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR – 2021**

MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCÍA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador. La investigación es de tipo básico, alcance correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población está conformada por 50 trabajadores y no se consideró una muestra. Los instrumentos aplicados estuvieron conformados por 30 ítems para el cuestionario de liderazgo resonante y 30 ítems para el cuestionario de compromiso organizacional, los resultados evidencian que son confiables y consistentes, ya que se obtuvo resultados alfa de Cronbach de 0.963 para la prueba de liderazgo resonante y 0.940 para la prueba de compromiso organizacional. Los resultados obtenidos en la investigación son favorables, pues se evidenció una correlación positiva y directa entre las variables de estudio tanto generales como específicas demostrado con un coeficiente R de Pearson de 0.872, con un nivel de significancia de 0.000. Por ende, se puede aseverar que existe una relación positiva alta entre las variables liderazgo resonante y compromiso organizacional.

Palabras clave: Liderazgo resonante, Compromiso organizacional, Resonancia

**Resonant Leadership And Organizational Commitment In The Employees Of
The Collection And Control Department Of The Municipality Of Villa El Salvador
– 2021**

MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between resonant leadership and organizational commitment in the workers of the Collection and Control Submanagement of the Municipality of Villa El Salvador. The research is of a basic type, correlational scope, non-experimental design and quantitative approach. The population is made up of 50 workers and was not considered a sample. The instruments applied were made up of 30 items for the resonant leadership questionnaire and 30 items for the organizational commitment questionnaire. The results show that they are reliable and consistent, since Cronbach's alpha results of 0.963 were obtained for the resonant leadership test and 0.940 for the organizational commitment test. The results obtained in the research are favorable, since a positive and direct correlation was evident between the study variables, both general and specific, demonstrated with a Pearson R coefficient of 0.872, with a significance level of 0.000. Therefore, it can be asserted that there is a high positive relationship between the variables of resonant leadership and organizational commitment.

Keywords: resonant leadership, organizational commitment, resonance.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada *Liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021*, es importante porque estudia variables que aportan al desarrollo de los trabajadores de la institución y al crecimiento de la capacidad de liderar de los jefes. Esta investigación nace con el análisis de la situación problemática en términos de deficiencia en el nivel de liderazgo resonante y compromiso organizacional, las deficiencias son debidos a que los jefes no ejercen un liderazgo que tenga la capacidad de sintonizar con los sentimientos de los trabajadores, por ende, estos no se encauzan con los objetivos de la organización careciendo de compromiso y llegando al punto de realizar sus labores solo por rutina, para solucionar este problema se debe entablar un relación jefe – trabajador a base de un buen liderazgo resonante donde prime la conexión entre ellos y una sola dirección, con el fin de aumentar el compromiso organizacional por parte de los trabajadores.

En esta investigación el problema general es ¿Qué relación existe entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?

El objetivo general de la investigación es establecer la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

La hipótesis alterna está formulada considerando la existencia de la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador –

2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la investigación se corroboró la hipótesis que existe relación positiva y directa entre las variables liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador.

La investigación ha sido estructurada en cuatro capítulos, los cuales están divididos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se formuló el planteamiento del problema partiendo de la descripción de la realidad problemática a nivel mundial, nacional y local, a su vez, se detalla la justificación en sus diferentes niveles, luego se formularon los objetivos del estudio; por último, se detallaron las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, donde se hicieron las revisiones de los principales antecedentes internacionales y nacionales, y se desarrollaron y explicaron las bases teóricas de las variables de estudio seguido por las definiciones conceptuales de las terminologías empleadas en el marco teórico.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico, donde se detalla el tipo y diseño de la investigación, asimismo, se identificó la población y muestra del estudio, luego se formularon las hipótesis de investigación, posteriormente, se desarrollaron la operacionalización de las variables, así como los métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados. Finalmente, se desarrollaron los procesos estadísticos para la prueba de hipótesis.

En el capítulo IV, se realizó el análisis e interpretación de datos, donde se presentó la validación y confiabilidad de los instrumentos, luego se desarrollaron los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones. Asimismo, se realizó la

prueba de normalidad de la variable de estudio y finalmente, se procedió con los análisis correlacionales como parte de la prueba de hipótesis.

Por último, se realizaron las referencias bibliográficas que se han utilizado en el desarrollo de la investigación y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El liderazgo resonante es un nuevo estilo de liderazgo que permite manejar de manera positiva las emociones e instaurarlas en los trabajadores para que estén motivados, este tipo de liderazgo aporta mucha información al desarrollo del campo del comportamiento humano dentro de las organizaciones, ya que llega a sintonizar con los sentimientos de los demás. Esto es traducido en empatía propia entre los líderes y los liderados, pudiendo garantizar un resultado positivo que se verá reflejado en la productividad de la organización. Desde esta perspectiva, un líder resonante favorece el compromiso que es entendido como un estado psicológico, el cual representa la relación entre una persona y su organización. Este mismo, hace referencia al nivel de participación, identificación y apego emocional de los trabajadores con la organización, esto es importante ya que, reduce la rotación de empleados y mejora el desempeño de los trabajadores. Por ello, las organizaciones deben enfocar su mirada en el capital humano, ya que a gran medida dependen de las relaciones interpersonales y humanas, con la finalidad de lograr su compromiso organizacional.

Dentro del ámbito empresarial, las organizaciones van en busca del éxito, por ello se han experimentado diferentes cambios organizacionales, esto por la volatilidad que tiene el mercado global, por ende, las empresas diseñan constantemente nuevos paradigmas que permitan el crecimiento de la empresa. Ante lo mencionado, las organizaciones deben centrar sus cambios en el tipo de liderazgo de los jefes, ya que de un buen liderazgo depende el compromiso de los colaboradores para tener resultados positivos en la organización.

En un contexto mundial, según el Observatorio de Recursos Humanos (2019) en base a la encuesta del Workforce of 2020 de Oxford Economics da a conocer que

solo el 13% de trabajadores a nivel mundial sienten que están comprometidos, y que los liderazgos inspiradores ayudarían a fomentar la participación y colaboración con una cultura abierta y justa para los trabajadores. En este sentido, se puede indicar que dentro de la mayoría de las empresas los trabajadores carecen de compromiso, el cual se convierte en un problema sin resolver aún por parte de los líderes y que está causando barreras para el logro eficiente de resultados.

En el ámbito internacional las empresas desean tener trabajadores más comprometidos con la organización, ya que estas personas buscan sobresalir y entregar lo mejor de sí, alcanzando metas y objetivos. La gran mayoría de estas, a pesar de que tienen trabajadores competitivos pues los que están al mando no son líderes adecuados y no le dan el valor que se merecen a los trabajadores, esto conlleva a que no den todo de sí para alcanzar las metas u objetivos corporativos.

A su vez en España, según el diario Directivos y Gerentes (2021) y en base a la investigación del Global Workplace Study, se indica que solo el 14% de los trabajadores se sienten totalmente comprometidos mostrando disposición con su equipo de trabajo y su organización, mientras que en España también se ha visto afectado con un 2% menos respecto a años anteriores. Estas cifras son desalentadoras para el mundo empresarial, mostrándoles que existe mucho camino por recorrer y competencias por mejorar.

En consecuencia, el rol del líder es base fundamental y clave para determinar los lineamientos necesarios en la gestión de la organización. Actualmente, la globalización crece a pasos agigantados por lo que las empresas de hoy en día deben centrar sus operaciones en un liderazgo innovador y diferente, ya que este influye sobre los trabajadores. A largo del tiempo siempre han existido líderes que han servido como guía, pero a medida de todos los cambios, podemos decir que el

liderazgo también ha sido transformado. Partiendo de la premisa, se indica que un liderazgo inspirador es la llave para un funcionamiento óptimo del grupo de trabajo.

A nivel de Latinoamérica, en la Ciudad de México en base a una investigación realizada por Expansión (2021) se les formuló la pregunta, sobre qué habilidad requería un cambio de manera directa por parte de la compañía, donde todos coincidieron en que la respuesta sería el liderazgo tradicional. Dentro de este contexto, se entiende que es importante tener la capacidad de comprender y adaptarse a los cambios, la persona que posee esta capacidad es señal de que son líderes que prosperarán (Ernst y Young, 2020). Por ende, se debe reflexionar sobre el nuevo rol del líder, definiendo mejor sus características y desarrollando nuevas competencias.

En Perú, el diario Gestión (2021) revela que la presencia de un liderazgo positivo y empático no solo da como resultado inspirar en los trabajadores, sino que profundiza en el compromiso por parte de estos. Esto genera un mejor manejo de problemas y aumento del desempeño laboral, que su vez, indica que este liderazgo ha logrado convertirse en un referente tanto para los líderes como para el equipo de trabajo. Los líderes dentro de las empresas deben tener como objetivo motivar a sus trabajadores para que se desempeñen al máximo en sus puestos, sin embargo, estas personas al mando no permiten que su personal se desarrolle por el simple temor de ser reemplazados y perder su puesto de trabajo. Todo ello conlleva a que no haya líderes y que los trabajadores no estén comprometidos, siguiendo una rutina mecanizada.

Por otro lado, en las entidades públicas se observa a menudo la falta de reconocimiento y valoración de las aptitudes y actitudes en los trabajadores, ya que los jefes carecen de liderazgo resonante, por lo tanto, no llegan a sintonizar con sus

trabajadores obteniendo que estos realicen solo lo justo y preciso para cumplir con sus tareas diarias, no buscan en lo más mínimo ser proactivos llegando a desperdiciar sus habilidades y destrezas individuales. El país debe tener como objetivo ser un territorio con organizaciones sólidas y con trabajadores comprometidos, para que puedan competir a nivel mundial y que no esté perjudicado económicamente por depender de otros países. Mientras tanto los municipios de la provincia de Lima dependen en gran porcentaje de los tributos, arbitrios e impuestos pagados por los contribuyentes, lamentablemente existe poca eficiencia y productividad en el personal de los municipios, conllevando a que el distrito se estanque y no progrese. Las instituciones del estado, es su gran mayoría, tienen una mala imagen que deben borrar, se menciona que la atención hacia el público es pésima, dando un mal trato y que solo están sentados para cobrar un sueldo a fin de mes, sin interesarse por el vecino o administrado. Esta imagen debe ser cambiada, empezando por las personas al mando que deben ser líderes resonantes, que logren inspirar e influenciar en los trabajadores de manera positiva, para que estos puedan desempeñarse de manera competitiva, y sentirse comprometidos con la institución y su objetivo principal que es el bienestar general de la población; todo ello contribuirá a ser un mejor municipio, porque los cambios internos siempre se verán reflejados en el exterior.

A nivel local, actualmente la Municipalidad de Villa El Salvador tiene a la población descontenta con la atención, la información brindada, los trabajadores, y los procedimientos administrativos; lo cual conlleva a que exista un gran porcentaje de vecinos morosos en el distrito. Esto debido a diferentes aspectos, uno de ellos es que los servidores públicos van a trabajar por el simple hecho de que lo tienen que hacer, ya que, no se sienten comprometidos con la institución y con el cumplimiento de las metas planteadas para el crecimiento de la entidad pública, debido a que

regularmente hay jefes autocráticos e imponentes que claramente carecen de liderazgo resonante y esto sumado a que la municipalidad no valora al potencial humano que trabaja en la institución. Si se capacitará a los jefes en un liderazgo resonante esto elevaría la motivación que brindan a sus trabajadores, y ellos se sentirían comprometidos con la institución, desempeñándose de manera positiva y sintiéndose parte del logro de los objetivos de la municipalidad, dando una mejor imagen para los contribuyentes, quedando satisfechos con el trato y que estos realicen sus pagos correctamente, trayendo mejoras para el distrito.

Respecto a la autogestión, se encuentran jefaturas que no tienen la confianza en ellos mismos y no buscan diferentes formas para solucionar problemas, se encuentran atrapados en un sistema mecanizado con falta de iniciativa y adaptabilidad a los nuevos retos del sistema. Respecto a la conciencia de uno mismo, se pueden identificar jefes que no se autoevalúan y desconocen sus fortalezas y debilidades, creando inseguridad en ellos mismos y por ende la transmiten a sus trabajadores. Respecto a la conciencia social, se identifican líderes que no están enfocados en el futuro y carecen de visión, muy aparte de que no son empáticos con sus trabajadores y no inspiran ni influyen para un cambio positivo en la organización. Respecto a la gestión de relaciones, se observa que los jefes no fomentan el trabajo en equipo de tal manera que cada trabajador es muy egoísta con su trabajo y no son capaces de impartir conocimientos por temor a que luego sean desplazados, creando así un ambiente hostil y trabajadores poco comprometidos con la organización.

Por otro lado, respecto a la continuidad, existe un número de trabajadores que necesitan el trabajo y solo asisten por tener un ingreso mensual fijo para sustentar a sus familias, haciendo que su compromiso no sea del todo eficiente. Respecto a la afectiva, se observa un gran porcentaje de trabajadores que no sienten emociones

positivas o conexión de afecto por su institución, ya que, estos sienten que no son valorados, por ende, le retribuyen de la misma manera a su centro de labores. Respecto a lo normativo, se identifica que los trabajadores no están de acuerdo con muchas de las políticas o normas de trabajo, porque opinan que no son retribuidos de manera correcta por su labor desempeñada, por otro lado, hay un número que sí están con muchas expectativas en su continuidad por alguna norma o ley.

En relación con la preocupante situación descrita de liderazgo resonante y compromiso organizacional, surge la necesidad de evidenciar los factores que están enlazados a esta problemática, las variables o aspectos que no son tomados en cuenta aún, para realizar mejoras y correcciones en la organización de manera oportuna, haciendo que esta llegue a fracasar en el cumplimiento de sus objetivos y que los trabajadores tengan un desempeño paupérrimo en el desarrollo de sus labores diarias.

En base a ello, el trabajo de investigación está orientado al análisis del problema que permita plantear soluciones relacionadas al liderazgo resonante que infiere al compromiso organizacional de los trabajadores del área de Recaudación y Control en la Municipalidad de Villa El Salvador.

Problema general

¿Qué relación existe entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?

¿Qué relación existe entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?

¿Qué relación existe entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?

¿Qué relación existe entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es fundamental, porque se ha observado claramente deficiencias en el liderazgo resonante, ya que esta define un compromiso organizacional por parte de los colaboradores para un mejor resultado dentro de la organización pública, la importancia del liderazgo resonante y su correcta ejecución puede generar cambios radicales y totalmente positivos en los trabajadores, causando una estimulación intelectual y emocional, comprometiéndose con la empresa y enfocándose en el logro de los objetivos. Por otro lado, se sentirán valorados llevándolos a un desarrollo personal voluntario mejorando cada vez, dando consecuencia positiva al entorno laboral, repercutiendo en la competitividad que ofrezcan a la organización logrando así mejores resultados. Por otra parte, la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

En relación con la justificación teórica, esta investigación tiene como finalidad brindar información documentada y fidedigna del liderazgo resonante y el compromiso organizacional, es decir, se busca dar explicaciones sobre el tema para que sirvan como base en la realización de nuevas investigaciones. Para ello, el liderazgo

resonante se desarrolla tomando como referencia a Goleman et al. (2017) y el compromiso organizacional consideró las bases teóricas Meyer y Allen (1991).

En relación con la justificación práctica, la investigación contribuye a través del aporte con evidencias empíricas sobre los problemas que no permiten el crecimiento de la organización, porque existe la necesidad de mejorar el funcionamiento de la empresa, el liderazgo en los jefes y el compromiso organizacional en los trabajadores. Asimismo, se llega a conclusiones importantes las cuales se ponen a disposición de la institución recomendaciones que contribuyan a mejorar las deficiencias.

En relación con la justificación metodológica, la investigación contribuye con dos instrumentos de recolección de datos. Uno para medir el liderazgo resonante y la otra para medir el compromiso organizacional, aquellos instrumentos fueron elaborados por la investigadora y han pasado por criterios de validez de contenido y consistencia interna.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones encontradas están basadas en relación con las fuentes de información, no se encontró investigaciones que presenten las dos variables planteadas en la investigación. Por otro lado, también se visualizó escasa información para el desarrollo de la investigación; es decir, existe información fundamental que lamentablemente en su gran mayoría son de acceso restringido. Finalmente, el acceso a la información en la Municipalidad de Villa El Salvador es limitado, más aún en este periodo de pandemia por la que atraviesa nuestro país, por ende, los procesos burocráticos son más lentos y la política institucional hace mayor la barrera para el acceso.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Ramírez (2020) en su tesis titulada *Inteligencia social y liderazgo resonante en instituciones públicas de salud*, realizada con el objetivo primordial de analizar la inteligencia social y liderazgo resonante en instituciones públicas de salud, desarrollada con un diseño no experimental de tipo descriptiva, tipo cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada por 30 sujetos. En sus conclusiones, no se evidencian diferencias en la manera que ejercen el liderazgo resonante y la caracterización en base al género, para ambos casos es escaso y a la misma vez es ejercido el liderazgo resonante por hombres y mujeres. En cuanto a los cuatro estilos que presenta el liderazgo resonante en las instituciones públicas de salud, el más presente es el estilo afiliativo, el cual es implementado de manera escasa, donde el indicador afectado es el liderazgo democrático, el presente resultado revela que carecen de implementación de nuevas tendencias para mejorar la gestión del talento humano. Por otro lado, se concluye que cuando se establece la relación entre la inteligencia social y liderazgo resonante en las instituciones públicas de salud, respecto a la correlación negativa media entre la inteligencia social y liderazgo resonante, las variables se manifiestan de manera independiente, en consecuencia es importante la resignificación de términos actuales y emergentes de las variables estudiadas, diversas unidades de análisis para examinar el comportamiento antes las variables, y replantear el diseño para la recopilación de datos.

Ramírez y Mapén (2019) en su artículo “Evaluación del compromiso organizacional de servidores públicos en México”, publicada en la revista arbitrada Interdisciplinaria Koinoia, Santa Ana de Coro, Venezuela, tuvo como objetivo evaluar el compromiso organizacional que los servidores públicos de confianza tienen con

una dependencia del poder ejecutivo del estado de Tabasco, así como identificar si existe relación entre variables sociodemográficas. Este estudio fue desarrollado con un diseño no experimental transversal descriptivo, tipo cuantitativo, y la muestra estuvo conformada por 102 servidores públicos. En la investigación realizada midió el compromiso organizacional en la dependencia de la administración pública en México, lo fundamental de la investigación es que parte de las dimensiones que conforman el constructo teórico. Las instituciones públicas son de vital importancia para el desarrollo de los estados, ya que son los encargados de la administración y distribución de los recursos. Asimismo, tomando en cuenta la variable compromiso organizacional se observa que los colaboradores están comprometidos se verá reflejado el desempeño, la productividad, la iniciativa y la disminución de ausentismo. Por otro lado, se concluye que las instituciones públicas deben implementar estrategias para aumentar el compromiso organizacional en los trabajadores, las que deberían ser brindar los recursos necesarios para el mejor desempeño en sus labores lo cual implica una mejor organización de recursos tangibles y financieros, proyectos para las nuevas incorporaciones de trabajadores, elaborar programas de formación donde interactúen todos los trabajadores públicos, desarrollar planes estratégicos para la evaluación correspondiente de los trabajadores donde puedan dar a conocer sus habilidades y responsabilidades para tener como resultados a servidores públicos competentes y puedan estar capacitados permanentemente en beneficio de la población.

Sagredo (2019) en su tesis titulada *Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de centros educativos de adultos de la región del Biobío Chile*, realizada con el objetivo de determinar si existe relación entre la gestión organizacional y la percepción de

estudiantes y docentes, respecto a las dimensiones del clima organizacional (satisfacción, motivación y compromiso) en establecimientos de educación de adultos. Este estudio fue desarrollado con un diseño no experimental transversal, tipo cuantitativo, y la muestra estuvo conformada por 346 estudiantes y 274 docentes. Se concluyó que el liderazgo tiene un valor importante en la percepción del clima organizacional y en el éxito de la gestión. Asimismo, existe una relación positiva entre gestión, motivación, compromiso y satisfacción. A su vez, se indica que cuando se mejora la gestión de los docentes, da como resultado un óptimo desempeño en las funciones donde se mejora la satisfacción y motivación por parte de los alumnos. Se presentaron altos niveles de correlaciones positivas entre las variables del clima organizacional y gestión directiva, esto permite que se cumplan los objetivos organizacionales y se desarrolle un ambiente de trabajo colaborativo entre los alumnos. Por otro lado, se observan resultados con correlación positiva entre las dimensiones de satisfacción, compromiso y motivación. Donde la investigación concluye en la importancia de las variables, siendo protagonistas en el desarrollo del clima laboral.

Chirinos et al. (2020) en su artículo “Emprendimientos sostenible y liderazgo resonante e innovador binomio estratégico para el desarrollo sostenible en los territorios latinoamericanos”, publicada en la revista científica Sociedad, cultura y desarrollo sostenible. Tuvo como objetivo analizar el emprendimiento sostenible y liderazgo resonante e innovador como binomio estratégico para el desarrollo sostenible en los territorios latinoamericanos, desarrollada con un diseño no experimental descriptiva, tipo cuantitativo, y la muestra estuvo conformada por 25 sujetos. En sus conclusiones se explica que actualmente las organizaciones afrontan retos desafiantes, entre ellos están tener un personal satisfecho y un óptimo

desempeño laboral, esto permite que los emprendimientos sean sostenibles de tal manera que impulsen la sostenibilidad en los territorios de Latinoamérica; debido a ello, es importante implementar un liderazgo, donde el líder inspira y genera una sintonía armónica con el talento humano que dirige, reconociendo y manejando sus propios sentimientos, en resumen el que más se ajusta a estas necesidades es el liderazgo resonante para lograr los objetivos propuestos. El liderazgo no es una simple moda o una tendencia, esto va más allá de eso, ya que, las personas por naturaleza siempre buscan a quien seguir o en quien confiar; dicho esto, el líder resonante tiene las competencias necesarias para hacer que su equipo respondan con un alto desempeño laboral, en la presente investigación se observa una tendencia moderada con respecto al aprovechamiento de este liderazgo. Para finalizar, en base a los resultados obtenidos se afirma que los emprendimientos aún no reúnen todas las características para desarrollar un liderazgo resonante, que pueda llevar a un siguiente nivel el desempeño de sus empleados, generando así un desarrollo sostenible en el territorio. Empero, se le debe agregar los factores externos como las situaciones políticas, dificultades legales, crisis económica, salud y educación por las que atraviesa el país, el conjunto de todo esto hace que los emprendimientos no sean sostenibles. Según lo estudiado, cuentan con un nivel moderado de sostenibilidad, es decir, que existe una probabilidad de peligro para que puedan quebrar y por ende, difícilmente direccionan el desarrollo sostenible del territorio.

Herrera et al. (2019) en su artículo “Relación entre la inteligencia social y liderazgo resonante en instituciones públicas de salud”, publicada en la revista de ciencias humanas y sociales, tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia social y el liderazgo resonante en instituciones públicas de salud, desarrollada con un diseño descriptivo transversal, tipo cuantitativo. En sus

conclusiones, se explica respecto a la relación entre inteligencia social y liderazgo resonante en las instituciones de salud pública. Se evidenció que no muestra correlación entre ambas variables, debido a que a través de la prueba estadística de R de Pearson se obtuvo un valor de $p \leq 0.815$. Por ende, de acuerdo con los resultados observados se puede indicar que la inteligencia social es considerada como un predictor del liderazgo resonante, lo cual facilita el aumento de la eficiencia de los trabajadores, logrando alcanzar los objetivos organizacionales. Finalmente, se concluye que los puestos directivos requieren un valor agregado más que habilidades y conocimientos prácticos, esto debido a que las emociones cumplen un rol importante en la eficacia del liderazgo, por ende, es recomendable desarrollar competencias que contribuyan al desarrollo de la inteligencia social, como empatía, habilidad verbal, inteligencia emocional, asertividad, escucha, atención, análisis de lenguaje corporal, y ser bueno en psicoanalizar.

Antecedentes nacionales

Huaylinos (2019) en su tesis *Liderazgo resonante y el clima social laboral en docentes de la red 1 UGEL 05, San Juan de Lurigancho - 2019*, realizada con el objetivo de establecer la relación entre el liderazgo resonante y el clima social laboral en educadores de la red 1 UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2019. El estudio fue presentado con un diseño no experimental de tipo descriptiva correlacional y una muestra conformada por 30 docentes. En la prueba de hipótesis se indica un nivel moderado en la correlación ($r_s=0,363$, $p<0.05$) y estadístico significativo en educadores de la UGEL. Los estudios dan unos resultados que señalan la existencia de una relación positiva débil entre el liderazgo resonante y el clima social laboral en los educadores ($r_s = 0,281$, $p < 0.05$). El grado de correlación entre el liderazgo resonante y las relaciones en educadores revela que existe una relación directa y

débil ($r_s = 0,290$, $p < 0.05$). A pesar de que hay entre ellas un grado débil de correlación es significativa, por ende, se asevera la hipótesis nula es rechazada, y se aprueba la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un grado débil en la correlación ($r_s = 0,318$, $p < 0.05$) entre el liderazgo resonante y la estabilidad de cambio en educadores.

Tito (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa del distrito de Santiago de Surco – 2019*, realizada con el objetivo de analizar la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa. El estudio presenta un diseño descriptivo no experimental transversal, tipo cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 85 colaboradores. En sus conclusiones, se indica que entre la dimensión influencia idealizada y el compromiso organizacional presenta una correlación positiva baja, es decir, la influencia idealizada tiene una presencia débil, esto debido a que no es desarrollada del todo por los jefes inmediatos, ya que, aún no son una referencia para el equipo, viéndolo solo como trabajador más no como líder. Entre la dimensión motivación inspiracional y el compromiso organizacional se observa una correlación positiva baja, es decir, la presencia de motivación inspiracional dentro de la subgerencia es baja, es decir, los trabajadores transmiten que hay poca motivación para enfrentar los retos municipales y escaso trabajo en equipo, a ello se le suma que los trabajadores no tienen una misma visión institucional.

Trujillo (2019) en su tesis *Liderazgo resonante y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Intipharma, Miraflores - 2019*, realizada con el objetivo de establecer la relación entre el liderazgo resonante y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Intipharma. El estudio presenta un diseño descriptivo

correlacional, tipo cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores. En sus conclusiones se explica que el liderazgo resonante y el desempeño laboral presentan una correlación moderada demostrado a través de la prueba estadística de R de Pearson un valor de 0,624 con un nivel de significancia de 0,000; es decir, los niveles del liderazgo resonante aportan un cambio significativo en la organización, ejecutando sus principios, mejora en el desempeño laboral. Respecto a la relación entre el líder visionario y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa, se obtuvo a través de la prueba estadística de R de Pearson un valor de 0,650 a un nivel de significancia de 0,000 siendo menor a 0,05, por ende, al mejorar los niveles del liderazgo visionario en los jefes de la organización, se observará una mejora el desempeño laboral. Finalmente, respecto a relación entre el coaching y el desempeño laboral en los colaboradores se obtuvo un resultado R de Pearson un valor de 0,652 a un nivel de significancia de 0,000, por ende, creando soluciones de mejora en los niveles del liderazgo coaching, los trabajadores mostrarán un cambio positivo en el desempeño laboral.

Peña y Martínez (2021) en su tesis *Liderazgo resonante y clima organizacional en el colegio Max Uhle 7236, Villa El Salvador – 2021*, realizada con el objetivo de estudiar el nivel de relación que presenta el liderazgo resonante y el clima organizacional en el colegio Max Uhle 7236 de Villa El Salvador – 2021. Este estudio fue desarrollado con un diseño descriptivo no experimental transversal, tipo cuantitativo y se consideró una muestra de 51 trabajadores. En sus conclusiones se explica la relación entre el liderazgo resonante y el clima organizacional en la institución, en ella se observa una correlación positiva alta ($r=0,799$; Sig.=0,000), por ende, todos los superiores de la institución se preocupan por potenciar líderes colaborando en su formación y desarrollo de las dimensiones de la variable, logrando

alcanzar un clima idóneo y estable, ya que habrá consonancia entre el líder y el equipo, avanzando juntos por un solo objetivo. En la relación entre la autogestión emocional y el clima organizacional en la institución se presenta una correlación positiva alta ($r=0,707$; $\text{Sig.}=0,000$), por ende, los directivos brindan estabilidad y minimizan los cambios repentinos, logrando que los docentes afronten los cambios sin problemas, contribuyendo al autocontrol de sus impulsos, esto les permite laborar en un clima adecuado. En la relación entre la conciencia social y el clima organizacional de la institución se presenta una correlación positiva alta ($r=0,779$; $\text{Sig.}=0,000$), por ende, si los directivos de la institución logran generar un lazo adecuado con los docentes, podrán transmitir el mensaje que desean de manera positiva, siendo empáticos con los docentes, todo ello permitirá una mejor toma de decisiones y satisfacción de las necesidades de todo el entorno, generando un clima organizacional estable.

Gallardo (2019) en su tesis *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui - El Porvenir 2019*, desarrollada con el objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui. Este estudio es de tipo descriptiva correlacional y se consideró una población de 93 docentes. En sus conclusiones se ha encontrado que existe una correlación directa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los docentes demostrado con un nivel de significancia $p < 0.01$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.380. De acuerdo con los resultados de la investigación se indica que existe una correlación directa entre la inteligencia emocional y el componente de compromiso afectivo de los docentes de la institución demostrado con un nivel de significancia $p < 0.01$, y un coeficiente de

correlación Rho de Spearman de 0.298. Por otro lado, los resultados de la investigación indican la existencia de una correlación nula entre la inteligencia emocional y el componente de compromiso de continuidad de los docentes ya que la significancia $p > 0.05$. Finalmente, los resultados indican que existe una correlación directa entre la inteligencia emocional y el componente de compromiso normativo de los docentes de la institución ya que la significancia tiene un valor $p < 0.01$, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.306.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del liderazgo resonante

La base científica del liderazgo resonante está apoyada en la teoría del investigador Goleman et al. (2017) quien define a la resonancia como el arte de sintonizar con los sentimientos de los demás y encauzarlos en una dirección con actitud positiva.

2.2.1.1. Definición del liderazgo resonante.

El liderazgo resonante es una variable que aporta información de vital importancia en el ámbito del comportamiento humano dentro de las organizaciones, tal como lo afirman Goleman et al. (2017) los cuales definen al liderazgo resonante como aquella sintonización con los sentimientos de las personas logrando encauzarlas en una dirección positiva emocionalmente, esto se traduce en crear una relación de empatía directa entre el líder y su grupo, consiguiendo un ambiente emocionalmente cómodo para desempeñar sus actividades, esto garantiza que dentro de una organización se obtengan resultados eficientes y eficaces. Asimismo, el hecho de que el líder se exprese con sinceridad sobre sus valores y sintonice con las emociones de las personas que lo siguen, permite que llegue al punto de transformar el estado de ánimo de estos de manera positiva por más difícil que sea la

situación. En esta dirección este tipo de liderazgo logra evidenciar el interés de los trabajadores en el brillo que pueda reflejar sus rostros.

El significado etimológico del término resonancia es muy ilustrativo porque deriva del latín *resonare* que quiere decir resonar considerado como el “refuerzo o prolongación del sonido mediante el reflejo” o “mediante vibración sincrónica”, es decir, ocurre cuando las personas sintonizan en la misma “longitud de onda emocional”, o sea, cuando estas están “en sincronía”.

Un líder resonante es caracterizado por su optimismo y entusiasmo que presenta frente a su equipo, es por lo que a diferencia de otros líderes sintonizan mejor que el resto y sostienen mejores relaciones con amplia transparencia, esto conlleva a que el ruido del sistema sea minimizado. En este sentido, el líder emocionalmente inteligente hace que su equipo despierte lo mejor de ellos como habilidades, pasión y entusiasmo para lograr resultados positivos en los objetivos ya planteados; no se puede dejar de indicar que estos líderes saben manipular o re direccionar el estado de ánimo que sea conveniente a la situación, por ejemplo existen diferentes casuísticas en las que la situación dentro de una organización se torna complicado ya sea por factores externos, internos o personales que hacen que cada quien valla por un rumbo distinto, es aquí donde aquellos lideres emocionalmente inteligentes empatizan con las emociones presentadas y a su vez las da a conocer al grupo permitiendo que todos sientan respeto y comprensión.

Estos líderes hacen que el equipo sea consistente y crezcan fortalecidos en una misma dirección haciendo compartir sus ideas, que entre ellos compartan sus aprendizajes y experiencias, que las decisiones sean grupales, entre otras cosas, en resumen, se puede afirmar que hacen que las cosas funcionen. Este vínculo emocional creado hace que todos los miembros del grupo estén concentrados en sus

actividades y su desempeño, aunque se encuentren en medio del caos. Lo más resaltante de esta conexión emocional es la influencia en los trabajadores y el nuevo significado positivo sobre el trabajo.

Los autores Goleman et al. (2017) hacen referencia a la parte contraria del liderazgo resonante, que son aquellos líderes que carecen de resonancia, sobre esto sustentan que en un ambiente de trabajo donde los trabajadores se limitan en sus labores y solo hacen lo que deben de hacer, hasta menos, sin dar lo mejor de ellos. En este momento el líder solo se dedica a imponer órdenes y no a dirigir, se encuentran totalmente desconectados del sentir de los integrantes del grupo llegando a transmitir emociones negativas que van sumando a un ambiente tenso que inicia con la frustración y concluye con el resentimiento, la rabia y el rencor; a todo ello lo denominan liderazgo disonante.

En este sentido se puede aseverar que a nadie le gusta hacer discordante, lo que sucede es que estos líderes carecen de habilidades de inteligencia emocional la cual les ayudarían a ser resonantes. Para comprender el liderazgo disonante en su mayor expresión, Goleman et al. (2017) hacen referencia a lo siguiente:

En el caso extremo, los líderes disonantes pueden ir desde el tirano que grita y humilla a sus subordinados hasta el sociópata que los manipula. Tales líderes tienen un impacto emocional semejante a los “dementores” de Harry Potter, que “chupan la paz, la esperanza y la felicidad del aire de quienes le rodean”. Son personas que ignoran lo destructivos que pueden llegar a ser, no respetan a sus subordinados y generan una atmósfera laboral de profunda insatisfacción. (p. 54)

Entonces, se observan distintas modalidades de liderazgo disonante como las más drásticas ya mencionadas anteriormente, y las más sutiles que es donde el líder

utiliza su carisma para manipular a su equipo donde el discurso que dan sobre los valores es solo una fachada y carecen de empatía, cuando realmente lo único que les interesa son ellos mismos. Llega el momento en que el equipo se da cuenta de estas actitudes y que todo era una mentira, que todo era fingido, y que esta mentira es solo por un beneficio personal del líder, es aquí donde la relación construida se quiebra y desencadena en la desconfianza, el cinismo y la falta de honestidad.

Pueden existir momentos en los que se llegue a pensar que estos líderes disonantes parezcan eficientes y eficaces, llegando a lograr mejores puestos, cuando verdaderamente a largo plazo esto es un espejismo ya que los tipos de valores que vienen arrastrando llegan a descubrirlos por completo, en resumen, a la larga nadie quiere ser compañero de trabajo de estos tipos de líderes porque solo destilan apatía, desmotivación, resentimiento y enfado.

A su vez existen otro tipo de líderes disonantes que los llaman “desorientados”, esto hace referencia a aquellos líderes que aparenta ser resonantes estando siempre con una actitud emocional positiva, pero es solo para ellos mismos ya que no logran conectar o transmitir al grupo esta sensación, es más, son incapaces de reconocer que su equipo está encerrado en una atmósfera de emociones negativas. Es decir, muchas veces la realidad laboral no es la óptima para los trabajadores, llegando a estar descontentos con la realidad personal que atraviesan, frente a esta realidad, este líder desorientado sigue impartiendo su mensaje optimista y positivo que no sintoniza con los demás, esto es la consecuencia de que en la gran mayoría de casos estos líderes realmente solo piensan en ellos mas no en el equipo que los sigue cotidianamente.

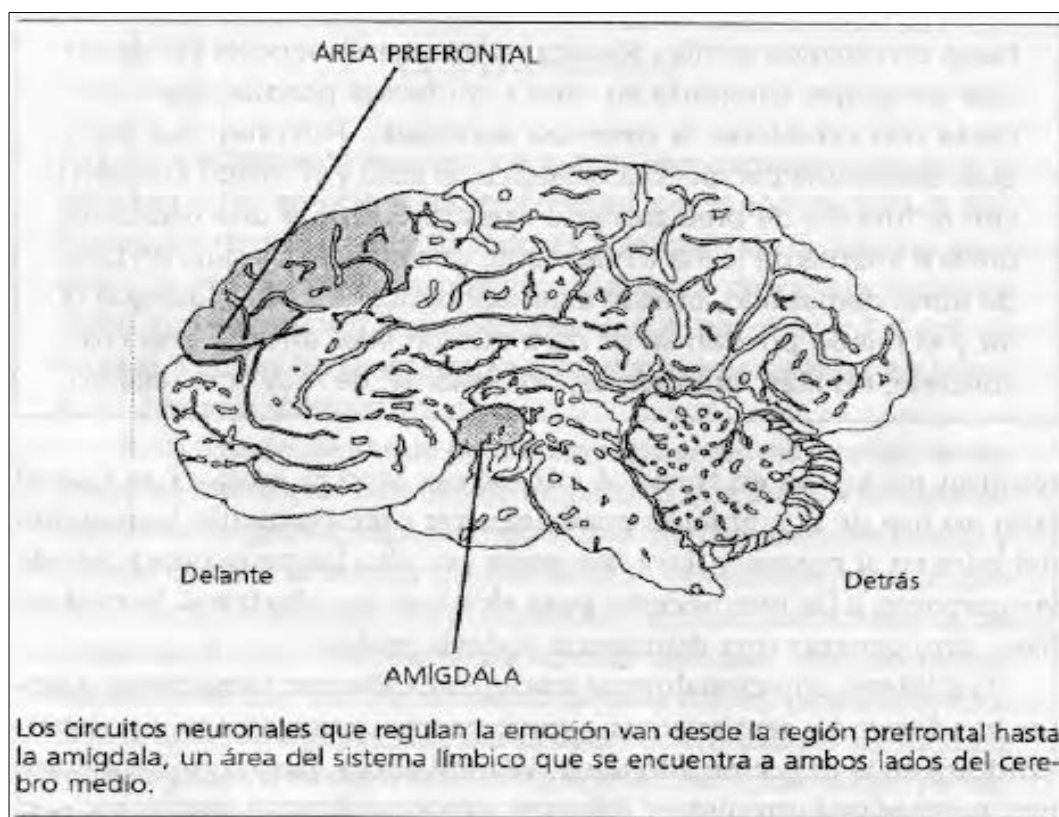
En un enfoque físico y emocional, viéndolo de la estructura cerebral, los autores Goleman et al. (2017) enfatizan en que un líder que sea ejemplo para todos

necesita de una fusión entre la cabeza y el corazón, tal como las aves que para volar por lo cielos necesitan de sus dos alas, ya que, si una de estas fallas pues se les imposibilita volar, en base a esta analogía el líder requiere de sus dos alas para emprender vuelo y ser el mejor. Si bien, la inteligencia en un líder cumple un rol importante ya que esto le abrirá muchas puertas, el pensamiento analítico y su inteligencia conceptual son base fundamental para su desarrollo, sin embargo, esta capacidad no será quien lo haga ser un líder, sino que necesita del control de las emociones porque hay que recordar que la misión de un líder es guiar, motivar, inspirar, persuadir y escuchar, es decir alentar la resonancia.

En la imagen presentada a continuación, en la cual Goleman et al. (2017) dan a conocer aquella relación entre lo explicado anteriormente, y la funcionalidad de cómo se dirigen las emociones en la estructura cerebral.

Figura 1

El liderazgo y la estructura del cerebro



Nota: Goleman et al., 2017, p. 58

Como se puede visualizar en la estructura cerebral los responsables del intelecto y las emociones no están juntos si no por el contrario están separados, sin embargo, tienen una interconexión de gran magnitud, esta relación que conecta al pensamiento y al sentimiento son la base neural del liderazgo primal. En los contextos actuales, aunque las organizaciones dan valor al intelecto frío y sin emociones, sabemos que las emociones son las que más prevalecen antes que el intelecto, ya que en una situación de suma emergencia son los centros emocionales los que dirigen las funciones cerebrales.

A lo largo del tiempo el cerebro se ha ido estructurando para garantizar la supervivencia de los seres vivos, donde los pensamientos de reacción de una persona puede estar guiado por sus emociones, pero felizmente hemos podido observar que hay una vía neuronal que une estos impulsos que provienen de la amígdala con la región prefrontal (es la que está ubicada atrás de la frente), es aquí donde el cerebro organiza las ideas recibiendo y analizando la información que proviene de las otras áreas cerebrales, en base a este análisis profundo es donde recién se decide cómo actuar. Si no existiera esta conexión tan valiosa en el cerebro, las acciones decisiones podrían ser las peores, llevando a las personas a un secuestro emocional, y en la vida real llega a suceder esto justamente cuando la región prefrontal no llega a controlar los impulsos que provienen de los centros emocionales. Desde la perspectiva biológico, el liderazgo resonante requiere de una adecuada conexión entre el intelecto y la emoción.

2.2.1.2. Importancia del liderazgo resonante.

El liderazgo resonante cumple un rol de vital importancia dentro de la organización, ya que un líder resonante tiene las habilidades necesarias para que dentro del equipo existan normas, se maximice la armonía y que todos avancen en

una misma dirección. Goleman et al. (2017) afirman que un líder emocionalmente inteligente establece las reglas más adecuadas para que su grupo funcione de la manera correcta y que sume a la organización. Esta inteligencia emocional cumple un rol importante en el ámbito laboral que no es algo nuevo, pero las investigaciones actuales demuestran su auténtica trascendencia para el éxito de las organizaciones.

La tarea primordial de estos líderes es crear organizaciones resonantes, son personas que saben movilizar a personas (su equipo) logrando que se descubran a sí mismos y que conozcan su organización, son personas con la capacidad de identificar la verdadera realidad y apoyan a su equipo a que identifiquen sus debilidades y desarrollen sus fortalezas para contribuir con la organización.

Dentro de toda organización, como es habitual, existen un número de personas con resonancia y otro número con disonancia, siendo la proporción entre estas la que mide el clima emocional de la organización y en consecuencia de ello, también determine el rendimiento. El secreto para erradicar esas proporciones inestables y que sean lo contrario para beneficio de la organización es crear un grupo de líderes con la capacidad de fomentar equipos emocionalmente inteligentes. Estos líderes que van en busca de un cambio deben reconocer que se enfrentan a una paradoja, ya que en muchas de las organizaciones se instaura la rutina, el statu quo y trabajadores que están establecidos en estos sistemas, por ello llevar a cabo el cambio en este equipo actualmente no es tarea fácil ya que algunos ponen resistencia y otros no se esfuerzan, es decir, se puede ver a trabajadores sin ganas de aprender cosas nuevas.

El desarrollo de este nuevo estilo de liderazgo está centrado principalmente, en la transformación de las relaciones interpersonales, la cual no será de mucha utilidad para la transformación de la organización, si lo centran a nivel individual y no cuentan con el poder de la realidad emocional y de la cultura organizacional.

Goleman et al. (2017) resaltan claramente la extraordinaria importancia de las emociones en el ámbito de este liderazgo y el rol fundamental del aspecto neurológico en base al circuito abierto de las emociones en la estructura cerebral, donde el líder alienta la resonancia. El aumento de la resonancia en las organizaciones, generan un impacto de mejora en la inteligencia emocional de un grupo, para esto es necesario un líder con las habilidades necesarias para tomar el pulso emocional de grupo y encausarlos en una dirección correcta, esto conlleva a que las propias organizaciones se conviertan en los mejores promotores de liderazgo resonante, creando una diferencia abismal en la percepción de los trabajadores, y a su vez, mejora indudablemente el rendimiento de la misma empresa. Esta importancia va más allá de una tendencia, ya que un líder resonante asume un rol importante no solo en el presente, sino también para el futuro, estos están obligados a enfrentar los cambios en una realidad política, económica y tecnológica. El mundo empresarial, como todos los demás campos, atraviesa y proceso de transformación que requiere y exige un nuevo tipo de liderazgo. El acelerado cambio que atraviesa el mundo relacionado al poder de la informática, la expansión del e-commerce, la diversificación de la mano de obra, la globalización de la economía y el incremento de las empresas, reafirman la creciente importancia del liderazgo resonante.

Los líderes emocionalmente inteligentes gestionan sus emociones inquietantes cuando existen situaciones críticas, ellos pueden mantener la atención y siguen pensando con la mejor claridad posible, se adelantan a lo que pueda suceder y se adaptan a las nuevas realidades, no se quedan sentados esperando a que una crisis lo haga cambiar a la fuerza, contrario a esto están activos y flexibles. Son individuos que, pese a los cambios ya mencionados anteriormente, se encaminan hacia la dirección correcta y con predisposición dirigen a sus trabajadores de modo resonante.

2.2.1.3. Características del liderazgo resonante.

El liderazgo resonante demanda de un sinfín de cualidades que caracterizan este tipo de líderes y hacen que se diferencien de los demás, en el planteamiento de Goleman et al. (2017) expresan que el liderazgo resonante reúne las características de cada estilo de liderazgo (el visionario, el coaching, el afiliativo y el democrático), estos estilos están basados en distintas competencias emocionales en cada tipo de liderazgo, habiendo siempre un lazo con los trabajadores con una actitud emocionalmente positiva. Siendo las características, las siguientes:

- Plantea un objetivo común que es movilizador del equipo haciendo una sola fuerza para su cumplimiento previamente establecido.
- Propone ideas de mejora en conjunto en contextos de cambios y dificultades dando una visión clara de las cosas y estableciendo direcciones claras.
- Establece una relación directa entre los objetivos de los trabajadores y las metas establecidas por parte de la organización.
- Influye en las emociones de los trabajadores logrando que mejoren sus labores y saquen su mejor potencial para el presente y largo plazo.
- Crea un clima organizacional emocionalmente positivo generando un ambiente armónico para que todo el equipo trabaje de manera eficiente.
- Resuelve situaciones tensas generadas por diferencias en el equipo (como es común en los grupos de personas), los motiva a que sean una sola fuerza y los ayuda a fortalecer sus lazos de relaciones.
- Toma en cuenta los valores que poseen cada miembro de su equipo e influye en la generación de compromiso de los trabajadores.
- Establece objetivos concretos y desafiantes, logrando estimularlos para el cumplimiento de estos.

- Tiene la capacidad de formar un equipo con competencias eficientes y muy motivadas para el logro de resultados, beneficiando a toda la organización.
- Logra eliminar el miedo del equipo antes las adversidades presentadas en los diferentes contextos, estableciendo una visión clara de la dirección a seguir, más aún en situaciones difíciles y complicadas.
- Tiene decisiones claras en los contextos de constantes cambios en el que vivimos y respalda un equipo que busca mejorar, que sume a la organización más no, que resten.

2.2.1.4. Teorías relacionadas al liderazgo resonante.

En el marco del liderazgo resonante, Goleman et al. (2017) explica la teoría de Boyatzis sobre el aprendizaje autodirigido, el cual atraviesa por cinco descubrimientos diferentes, el objetivo de esta teoría es usar estos descubrimientos como herramienta para desarrollar los cambios necesarios en las dieciocho competencias de la inteligencia emocional que proponen los autores, esto ayudara a convertirse en un líder emocionalmente inteligente.

Esta teoría muestra un tipo de aprendizaje que es repetitivo, ya que los pasos que presentan no van en orden, sino que cada uno de ellos requieren de tiempo y de esfuerzos distintos, la idea de esta teoría es generar un nuevo yo real, que será para toda la vida. Cuando uno tiene una idea clara de la visión ideal de sí mismo, está motivado enérgicamente para desarrollar sus capacidades de liderazgo, uno es la persona que quiere ser. Este cambio es mediante un proceso que pasa por las siguientes fases:

- Primer descubrimiento: Yo ideal – ¿Quién quiero ser? Cuando uno tiene una visión del yo ideal, que puede haber sido mediante un sueño, la interpretación de nuevos valores para dirigir la vida o simplemente una autorreflexión, en

cualquiera de estos escenarios lo que importa es aquel enfoque en el cual uno se ha visto, eso tiene el poder suficiente para tener entusiasmo y esperanza, que serán el combustible perfecto para mantener una motivación fuertemente arraigada que le dé el impulso de trabajar en ese difícil y frustrante proceso de cambio.

- Segundo descubrimiento: Yo real - ¿Quién soy?, ¿Cuáles son mis fortalezas y debilidades? En este proceso es como mirar a un espejo y descubrir quién es realmente usted ahora, sus actitudes, que pueden ver los demás en usted y sus creencias. Puede que alguno de estos análisis esté acorde con su yo ideal (las cuales podrían ser sus fortalezas), mientras que las demás, pueden revelar sus debilidades, es decir, la discusión interna entre lo que es y lo que desea ser. Teniendo conocimiento de sus fortalezas y debilidades puede tomar el camino en dirección a la modificación de su estilo de liderazgo.
- Tercer descubrimiento: Mi agenda de aprendizaje - ¿Cómo puedo desarrollar mis fortalezas al tiempo que corregir mis debilidades? A pesar de ser el tercer paso, como mencionamos anteriormente, este debe ser llevado a cabo antes del segundo para que el proceso resulte un éxito, aquí se desarrollara una agenda que contenga sus fortalezas de manera detallada sobre las acciones que realizara día a día para acercarse a su yo ideal. Esto debe llevarse a cabo de manera satisfactoria y se debe ajustar a las habilidades que puede o haya decidido aprender a través de la realidad de su vida cotidiana y de su centro laboral.
- Cuarto descubrimiento. Experimentar y practicas las nuevas conductas, pensamientos y sentimientos hasta llegar a dominarlos, en esta etapa se debe ejecutar las nuevas habilidades de liderazgo que se ha podido desarrollar en

las tres primeras etapas. Se debe ser muy perseverante y bastante empeñoso para poder llevar a cabo esta etapa con éxito.

- Quinto descubrimiento. Desarrollar relaciones de apoyo y confianza que posibiliten en cambio, esta etapa puede ser realizada en cualquier momento del proceso, como ya mencionamos anteriormente no existe un orden predeterminado, aquí usted podrá notar que necesita de los demás para identificar su yo ideal, identificar su yo real, descubrir sus fortalezas y debilidades y elaborar su agenda para el desarrollo de nuevas habilidades. Debemos recalcar que, a través de las relaciones se desarrolla un auténtico liderazgo. Su círculo jugará un rol importante ya que muchas veces no se puede ver lo que pasa a su alrededor y lo deja pasar, estas personas pueden confirmar el progreso que va realizando, a su vez corroboran su modo de ver las cosas y permiten que tenga conocimiento de su funcionamiento. Las personas que le rodean son las que brindan el escenario más idóneo para experimentar y practicar este nuevo estilo de liderazgo, es decir, la teoría esta titulada como *proceso de aprendizaje autodirigido*, es imposible que cada uno lo haga solo, por el contrario, es necesario la participación de los demás, porque sin ellos el cambio no será duradero.

Respecto a las dimensiones del liderazgo resonante, Goleman et al. (2017), definen claramente las cuatro dimensiones que son la columna vertebral del liderazgo resonante. Cuando se define este tipo de liderazgo no se desea instaurar una idea de que la función principal del líder sea causar excitación, optimismo y pasión por su centro laboral, sino lo que se desea es fomentar un clima de confianza y cooperación que solo se llevara a cabo mediante la inteligencia emocional. La comprensión de las dimensiones de la inteligencia emocional y sus respectivas competencias han venido

evolucionando y formalizándose de maneras distintas a través del tiempo. Los recientes estudios en el ámbito de la neurología de las emociones explican su base fisiológica. En este sentido se puede, explicar con claridad su dinámica y proporcionar los ítems prácticos necesarios para que desarrollen las habilidades de este liderazgo. Se puede indicar que las competencias de la inteligencia emocional son habilidades aprendidas, y no es innata como algunos afirman, cada una de estas aportara una herramienta necesaria para desarrollar la resonancia, llegando a que sean líderes eficaces que son los que les urgen a las organizaciones.

La hipótesis central planteada es que el liderazgo primal demanda líderes emocionalmente inteligentes que promuevan la resonancia. En base a este enunciado, se encuentra una teoría basada en la neurología de los cuatro dominios de la inteligencia emocional que están complementadas con sus respectivas competencias, siendo estas la base para direccionar el liderazgo hacia la promoción de resonancia en un grupo.

A lo largo de la experiencia de los autores Goleman et al. (2017), relatan que nunca se han topado con algún líder que pueda dominar todas las competencias de la inteligencia emocional. Por más que muchos de ellos son muy eficaces, poseen una masa crítica de algunas competencias. También es necesario dejar claro que no existe alguna fórmula fija para tener un liderazgo excelente, porque existen muchas formas de dirigirse a ese tipo de liderazgo y los mejores líderes cuentan con estilos personales diferentes. Esto nos lleva a aseverar, que los líderes eficaces cuentan como mínimo con una de las competencias de cada una de las cuatro dimensiones fundamentales de la inteligencia emocional, que son: la conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones. Las cuales detallaremos a continuación:

A. La conciencia de uno mismo.

El concepto de conciencia de uno mismo aterriza en la comprensión sincera de nuestras emociones, a su vez, de las fortalezas, limitaciones, motivaciones y valores, cuando las personas son realistas, tienen conceptos de conciencia claros de ellos mismos. Los líderes consientes de sí mismos, al igual de las que mencionamos anteriormente, conocen sus valores, sus objetivos y sus expectativas. Ellos saben hacia donde van y el porqué, también reconocen lo que es más adecuado para sí mismos. En este contexto, se puede ejemplificar que una persona consiente de sí mismo puede rechazar una oferta laboral económicamente buena pero que no encaje con sus objetivos que ya se ha planteado a largo plazo, por otro lado, una persona contraria a esto que carece de conciencia de sí mismo suele tomar decisiones que pongan en riesgo sus valores y sus objetivos, acrecentando sus conflictos internos personales. Los indicadores que se asocian a la conciencia de uno mismo son:

- Conciencia emocional de uno mismo. Es cuando eres consciente de sus propias emociones y reconoce el impacto que puede llegar a tener como a su vez utiliza las sensaciones viscerales como herramienta para tomar alguna decisión.
- Valoración adecuada de uno mismo. Es reconocer las fortalezas y debilidades que posee uno mismo.
- Confianza en uno mismo. Es tener la seguridad plena en el valor de las cosas que realizamos nosotros mismo y de las capacidades que poseemos.

B. Autogestión.

Esta dimensión deriva de la primera, esto quiere decir que, es proveniente de aquella comprensión de las emociones y la claridad de los propósitos. Esto hace referencia a un constante dialogo interno, esta dimensión hace que uno se libere de

la presión de sus sentimientos, es decir, la autogestión abre paso a la claridad mental y a la concentración de energía que requiere el liderazgo, manteniendo a las emociones destructivas fuera de nuestras decisiones. Los líderes que cuentan con esta característica poseen un entusiasmo optimista que alienta la resonancia. Es importante indicar que, si el líder no sabe gestionar sus emociones, mucho menos podrá gestionar las emociones de los demás.

Todo esto no significa que el líder que posea esta habilidad esté libre de los golpes que da la vida, ya que todo el mundo en algún momento se entristece o se deprime, pero la clave es que el líder sabe diferenciar su vida privada de su vida laboral. Aquellos líderes que destilan emociones negativas jamás podrán direccionar las emociones positivas de sus trabajadores. La importancia de la autogestión se hace asienta en el entorno laboral actual, ya que los cambios suceden a pasos agigantados y los líderes deben ser capaces de adaptarse a ellos, de tal manera que toda la organización logre hacer frente a los cambios.

La responsabilidad principal del líder es controlar su estado mental. A continuación, veremos los indicadores que se asocian a la autogestión :

- Autocontrol emocional. Es aquella capacidad de dirigir las emociones o impulsos de manera adecuada y controlada.
- Transparencia. Es la sinceridad e integridad que posee el líder, y la responsabilidad con la que lleva a cabo las cosas.
- Adaptabilidad. Es aquella destreza para hacer frente a los cambios y encontrar soluciones a todos los obstáculos que se puedan presentar.
- Logro. Es dar todo de sí para satisfacer los criterios internos de excelencia.
- Iniciativa. Es la habilidad de actuar proactiva e inmediatamente cuando la ocasión lo requiera.

- Optimismo. Es siempre observar el lado positivo de cualquier situación o circunstancia.

C. Conciencia social.

En esta dimensión después de la conciencia de uno mismo y de la autogestión, el liderazgo resonante también necesita de una adecuada conciencia social, también se puede decir empatía. Esta permite saber las emociones que expresan en el rostro y la voz de otra persona, y a su vez hacer sintonía con la emoción que pueda estar sintiendo, esta sincronización tácita genera una buena interacción humana. La resonancia es el conjunto de emociones sincronizadas que invade a un grupo, esta puede ser positiva como también negativa.

El liderazgo emocionalmente inteligente requiere de este ingrediente fundamental que es la capacidad de que el líder se exprese dando un mensaje que sea estimulante para el equipo, en esta dirección líderes dan a conocer sus emociones de manera sincera y con valores haciendo que la resonancia se esparza de manera natural.

La conciencia social emprende un rol importante y esencial para que el líder promueva la resonancia, siendo esta su tarea fundamental. Cuando esta sintoniza con los sentimientos de los demás en un momento determinado, el líder puede decir lo que crea más conveniente, puede ser clamar la cólera, instaurar temor o subir el estado de ánimo. El líder que carece de empatía estará desconectado de su equipo todo el tiempo, tanto es así que sus palabras o acciones solo generaran reacciones negativas. Es por ello, que la empatía permite que el líder sintonice con los canales emocionales de su equipo, alentando la resonancia entre las personas y dando un mensaje que lo mantenga conectado con su grupo. A continuación, se indican los indicadores asociados a la conciencia social:

- Empatía. Es la capacidad de entender y experimentar las emociones de otras personas, entender su manera de ver las cosas y ponerse en su lugar.
- Conciencia de la organización. Es la capacidad de observar y entender las redes de tomas de decisiones y la política de la empresa.
- Servicio. Es la capacidad para identificar y satisfacer las necesidades de los trabajadores o de los consumidores.

D. Gestión de relaciones.

Esta última dimensión abarca las habilidades más latentes del liderazgo. Esta habilidad permite una gestión de emociones adecuada de los demás, para ello, el líder ya es consciente de sus emociones y a su vez ya sintoniza con las emociones de sus trabajadores. La clave de hacer una buena gestión de relaciones se basa fundamentalmente en la autenticidad, aquí debe mostrar sus sentimientos verdaderos. Por otro lado, la gestión de relaciones no es algo fácil de hacer, no es simplemente ser amable y suficiente, se trata de un tipo de amabilidad que pueda movilizar al equipo por el camino indicado. Esta capacidad de inspirar y movilizar al equipo es un ingrediente principal del liderazgo. Los líderes que inspiran realmente tienen la capacidad de que su equipo tenga un objetivo en común manteniéndolos siempre activamente interesados.

Las habilidades interpersonales hacen que el líder coloque su inteligencia emocional a disposición de su trabajo. A continuación, se mencionan los indicadores asociados a la gestión de relaciones:

- Liderazgo inspirado. Es la capacidad de establecer visiones claras y reales que sean motivadoras para el equipo.
- Desarrollo de los demás. Es reconocer las habilidades del equipo y desarrollarlas por medio de un feedback o una guía pertinente.

- Influencia. Es hacer uso de distintas técnicas de persuasión.
- Catalizar el cambio. Hacer que el cambio vaya en una nueva dirección.
- Gestión de los conflictos. Es la habilidad de resolver las diferencias y negociar frente los desacuerdos que se presenten.
- Establecer vínculos. Es conseguir, involucrarse y sostener una red de relaciones.
- Trabajo en equipo y colaboración. Es crear nuevos equipos y hacer que cooperen entre ellos.

2.2.2. Bases teóricas del compromiso organizacional

La base científica del compromiso organizacional está basada en el enfoque tridimensional, el cual fue propuesto por Meyer y Allen (1991) donde explica que estos tres tipos son de carácter organizacional, personal y del entorno. Dicho enfoque es abarcado por el puesto, las políticas laborales, participación en la organización, edad, género, cargo, expectativas, oportunidades laborales, entre otras.

2.2.1.1. Definición del compromiso organizacional.

Actualmente las organizaciones afrontas distintos retos, más aún en este contexto globalizado, y uno de estos desafíos que deben enfrentar es evitar la rotación excesiva de los trabajadores con habilidades que suman a la organización, e incentivar al compromiso organizacional, dando estabilidad a la misma, ya que de esta manera los trabajadores se sentirán identificados con los objetivos de la empresa y harán posible su cumplimiento. En cuanto a Meyer y Allen (1991) define al comportamiento organizacional como un estado psicológico entre la relación que se forma de los trabajadores y la organización, y que está basado en tres dimensiones las cuales son explicadas más adelante. Por otro lado, Robbins y Judge (2013) da a conocer un concepto propio en el que indica, que el compromiso organizacional es el

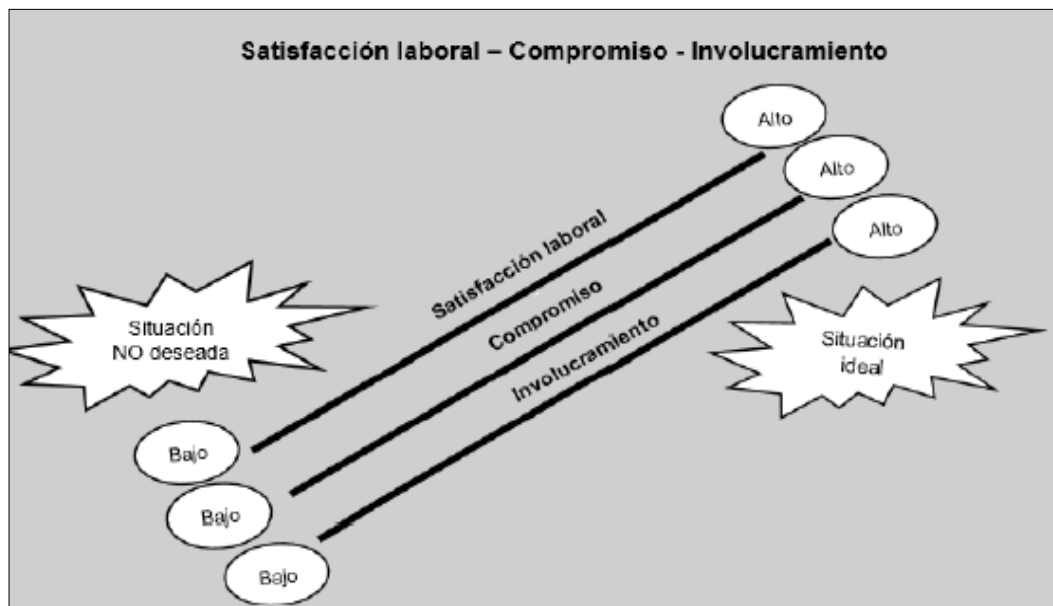
nivel de identificación del trabajador con su organización y el compromiso con las metas deseando mantener esa relación de manera duradera. Con una visión diferente a la de los autores anteriores, Chiavenato (2015) indica que el compromiso organizacional son aquellas emociones o sentimientos en la comprensión del pasado y el presente de la organización, a su vez el entendimiento de los objetivos planteados por la organización por el lado de los trabajadores.

En este sentido, se indica que el compromiso organizacional es un tema estudiado a fondo por distintos investigadores donde establecen una relación entre la investigación organizacional y el comportamiento, durante muchos años, todos los conceptos llevan a conocer la importancia del compromiso organizacional dentro de las empresas, ya que si existen trabajadores comprometidos pues su desempeño será con mayor eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos planteados en la organización.

También, Alles (2007) expresa su concepto del compromiso organizacional, donde explica que es cuando los trabajadores se sienten identificados y por ello anhelan seguir laborando para dicha organización, en esta dirección, los trabajadores se sienten satisfechos con su centro de labores debido al comportamiento de sus compañeros de trabajo, esto conlleva a que se sienta parte de la organización, por ende, está comprometido con su centro de labores. A su vez, todo individuo que este comprometido, tomará los objetivos propuestos por la organización como si fueran los propios. En la siguiente imagen, se describirá lo que el autor nos quiere dar a entender.

Figura 2

Como relacionar el comportamiento con la satisfacción laboral



Nota: Alles, 2007, p. 309.

Se observa claramente como la situación ideal de toda organización es que los niveles de satisfacción, compromiso e involucramiento sean altos por parte de los trabajadores, porque esto permite que la empresa tenga mejores resultados y una organización sólida.

2.2.1.2. Importancia del compromiso organizacional.

En base a un contexto de constantes cambios y oportunidades de mejora las empresas deben tomar las mejores opciones para generar mejores resultados, por ello, el compromiso organizacional cumple un rol fundamental en las empresas hoy en día, ya que contribuyen a ese crecimiento necesario en las organizaciones.

En este aspecto, Hellriegel et al. (2009) manifiestan que el compromiso organizacional es un factor importante en la disminución del absentismo y contribuye en aumentar el desempeño eficaz y eficiente de los trabajadores, esto debe ser planificado por el área de recursos humanos quienes son los más indicados en ayudar a la organización a fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia su centro de labores.

Sin embargo, Lorca-Sánchez (2010) viendo otro aspecto diferente, manifiesta que la importancia del compromiso organizacional se ve reflejado en la optimización de recursos de capacitaciones, incrementando la rentabilidad en la organización, es decir, que cuando los niveles de compromiso son altos, la empresa no necesitará invertir tanto en capacitaciones a personal nuevo como al personal existente, dando lugar a trabajadores eficaces y eficientes que no necesiten de rotación tan inesperadamente.

Frente a estas dos ideas, se puede afirmar la gran importancia del compromiso organizacional en las empresas, más hoy en día que el mundo cambia a pasos agigantados con esto se podrá notar la reducción del absentismo que en consecuencia a ello la productividad de la organización aumenta, en base a esto, los trabajadores serán capaces de desarrollar sus mejores habilidades y destrezas para contribuir con el desarrollo de la organización con el cumplimiento de objetivos. Al existir este escenario, no habrá rotación de personal, lo que hará disminuir los costos de las capacitaciones en los nuevos ingresos, y en cuanto al personal existente, solo necesitarán de mejores condiciones laborales para que sigan sintiéndose identificados con la organización. Un trabajador comprometido con su organización estará más satisfecho con tu trabajo, por ende, sentirá felicidad con su situación actual de labores y se involucrará más en fortalecer la competitividad de la organización.

2.2.1.3. Características del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional en los trabajadores algunas veces puede estar influida por el tiempo de permanencia, ya que esto puede generar fuerte lazos entre la organización y su trabajador; sin embargo, no se debe esperar llegar a que los trabajadores tengan antigüedad en sus labores, sino por el contrario las organizaciones deben fomentar el compromiso en sus trabajadores desde un primer

momento, para ello se deben reconocer ciertas características que presenta el compromiso organizacional, como:

- Percibe el apoyo por parte de la empresa. El trabajador valora su organización, ya que la misma organización demuestra interés en la mejora constante en la situación laboral de sus trabajadores.
- Identificación con la empresa. Los trabajadores se identifican tanto con la organización, que sienten que es su segundo hogar y que son parte esencial de la misma.
- Satisfacción laboral. Habiendo un lazo de compromiso entre la organización con el trabajador, pues genera que el trabajador se dedique a sus labores y tenga la mejor predisposición.
- Crecimiento en la organización. Los trabajadores aumentan sus posibilidades de crecimiento debido a un buen desempeño laboral, siendo recompensados por la organización y fortaleciendo su realización personal.
- Permanencia en la organización. Los trabajadores tienen ese vínculo arraigado con su organización, que prefieren su permanencia así tengan ofertas tentadoras de fuera.
- Dan todo de sí. Ante cualquier situación, un trabajador con compromiso por su organización siempre desarrollará sus habilidades para que los objetivos sean cumplidos.

2.2.1.4. Objetivos del compromiso organizacional.

Dentro de toda organización que aplique el compromiso organizacional tendrá siempre una ventaja competitiva, ya que ayudará a la mejora y conducirá al éxito la empresa, por ello los objetivos que tiene el compromiso organizacional son:

- Incrementar la productividad en la organización.

- Aumentar la eficiencia y eficacia de los trabajadores.
- Crear un clima organizacional positivo y cómodo para todos sus miembros.
- Incentivar a que el trabajo sea en equipo, para lograr mejores resultados.
- Aumentar la rentabilidad de la empresa, que es uno de los pilares fundamentales en toda organización.
- Resolver los conflictos internos de la mejor manera.
- Involucrar a los trabajadores con las metas planteadas por parte de la organización.
- Disminuir el ausentismo en el trabajo, ya que los miembros de la organización se sienten motivados a realizar sus labores.
- Retener a su mejor talento humano, valorando sus mejores trabajadores.
- Tener un segmento de clientes satisfechos con el buen desempeño de los trabajadores.

2.2.1.5. Teorías relacionadas al compromiso organizacional.

En base al entorno del compromiso organizacional, se han desarrollado diversas teorías que guardan cierta relación con esta variable, por ejemplo, la teoría de la equidad, desarrollada por Méndez (2006) en la cual manifiesta que, dentro de las organizaciones existen comparaciones entre los miembros del centro laboral, las cuales harán notar las diferencias que existen, como por ejemplo, si un trabajador tiene un desempeño negativo en sus labores, su remuneración es alta, cuando debe ser al contrario y tener un remuneración que vaya acorde a su desempeño, por ende, esto no guarda concordancia. A su vez, hay casos en viceversa, que el desempeño en la organización es alto y su remuneración es totalmente baja. Esto trae como consecuencia, la desmotivación e insatisfacción en los trabajadores, haciendo que su desempeño no sea el más favorable, perjudicándola de manera significativa.

Por otro lado, se considera la teoría de la expectativa expuesta por Guédez (2013) el cual indica que esta teoría controla el proceso del esfuerzo que realizan los trabajadores en la organización y el impacto de la importancia que genera en la misma. Es decir, ante un desempeño alto por parte del trabajador, este debe ser recompensado por su dedicación y esfuerzo con diferentes incentivos como bonos, reconocimiento, aumento de salario, entre otros. Esto ayuda al mejor funcionamiento de la organización con trabajadores comprometidos con los cumplimientos de los objetivos de la organización.

Esta teoría desarrolla tres relaciones que contribuyen con el compromiso de los trabajadores con la organización, los cuales son los siguientes:

- Relación esfuerzo – desempeño. En esta relación los trabajadores tienen claro que el esfuerzo que pongan en sus laborales contribuirá con los logros de desempeño planteados por la organización.
- Relación desempeño – recompensa. En esta relación los trabajadores son conscientes que, si desarrollan un desempeño alto para contribuir al logro de los objetivos de la organización, ellos serán recompensados de manera directa con bonos, aumentos de salario, entre otros incentivos.
- Relación recompensa – metas personales. En esta relación los trabajadores están satisfechos con las recompensas por parte de la organización, cumpliendo sus expectativas en cuanto a sus metas personales que se han planteados.

En base a estas teorías se puede afirmar que ambas coinciden en la satisfacción de los trabajadores y en fomentar a una constante motivación en la identificación con la empresa, mediante distintos reconocimientos que puedan ser monetarios, crecimiento u otros.

Respecto a las dimensiones del compromiso organizacional, se sabe que existen distintas teorías relacionadas al compromiso organizacional, pero la más acertada y comprobada científicamente es la de Meyer y Allen (1991) la cual será utilizada para establecer las dimensiones del presente trabajo de investigación. Aquí los autores determinan tres componentes como la base fundamental del compromiso organizacional ya que la consideran como una estructura multidimensional, en este sentido, también se deja entendible que estos componentes no son excluyentes, sino que por el contrario pueden evidenciarse en la organización de manera simultánea dentro de las organizaciones. Las dimensiones por presentarse son los siguientes:

A. Compromiso de continuidad.

Esta dimensión deriva de una realidad calculadora o por necesidad, ya que si abandonan su centro de labores tendrán gastos que no podrán cubrir en su vida personal, esto los perjudica enormemente en distintos aspectos como económico, social, educativo, entre otros. Por otro lado, en este mismo escenario, deben buscar otro puesto de trabajo que tenga mejores beneficios de los que ya ha tenido anteriormente. En este sentido Meyer y Allen (1991) presentan una escala de medición para esta dimensión, donde indicará los índices de la continuidad de un trabajador que no podrá romper el lazo que tiene con la organización, debido a el coste que debe afrontar por su retiro o las bajas posibilidades de encontrar un nuevo trabajo, en conclusión, a ello, el trabajador mostrará un compromiso de continuidad en altos índices.

Por otro lado, este compromiso de continuidad es la relación del trabajador con la organización, que está basada en los beneficios financieros que ofrece la empresa, ya que es una motivación para muchos de las personas que día a día enfrentan

nuevos retos para superarse. A continuación, se mencionan los indicadores asociados al compromiso de continuidad:

- Sentirse obligado. En numerosas ocasiones los trabajadores sienten esa obligación debido a distintos factores como la inversión de su tiempo a lo largo del tiempo o la percepción de la poca oferta laboral.
- Reconocimiento laboral. Suele utilizarse esta alternativa en muchos centros laborales, debido a que los seres humanos por naturaleza se relacionan con el mundo material, por ende, cualquier tipo de reconocimiento mantiene el lazo con el trabajador.
- Reconocimiento de competitividad. En este caso, se busca un interés propio o personal, donde el trabajador suele anhelar un resultado extrínseco a consecuencia de su arduo trabajo. Cuando el reconocimiento es hacer línea de carrea dentro de la empresa, el trabajador va en busca de dicho crecimiento.
- Crecimiento personal. Dentro de las aspiraciones de un profesional, siempre está la meta de formarse o capacitarse para ser un mejor trabajador y adquirir competencias que le ayuden a mejorar la calidad de su desempeño laboral.

B. Compromiso afectivo.

En esta dimensión, Meyer y Allen (1991) hacen referencia en que, el compromiso afectivo es requerido por las organizaciones, porque aquí el trabajador permanece en la empresa por voluntad propia, esto sucede cuando el trabajador ha podido identificar los aspectos positivos de la organización, y esas características lo satisfacen y lo tienen motivado para continuar en ella. En este sentido, se puede mencionar que se establece un vínculo emocional afectivo entre el trabajador y la organización. Esto conlleva a que el trabajador se sienta identificado con la empresa, sintiendo ser parte de ella como una familia y realiza sus labores con compromiso

para lograr los objetivos propuestos por la organización. A continuación, se explican los indicadores del compromiso afectivo:

- Sentimientos de pertenencia. El trabajador en este aspecto más que comprometido, se siente identificado con su empresa, generando una implicación con los objetivos de la organización; se crea un vínculo emocional fuerte debido a recompensas psicológicas.
- Alegría. Este sentimiento es generado por distintos factores, se ha mimetizado que un trabajador es feliz solo con un buen sueldo, cuando también existen otros motivos que los puede hacer sentir más felices aún, como el hecho de sentir que la empresa siente preocupación por ellos.
- Afecto. El trabajador siente respeto y sentimiento positivos hacia la empresa, este valor intangible es desarrollado por las acciones de la empresa, por las decisiones leales que puede tener pensando en sus trabajadores. Al generarse un lazo de esta índole es difícil de romperse.
- Involucramiento con los problemas institucionales. Cuando existe un involucramiento con la empresa, donde el trabajador decide tener una mejora personal para influir de manera positiva en la empresa, esto genera un mayor éxito en la carrera profesional y en el centro de labores.

C. Compromiso normativo.

Los autores Meyer y Allen (1991) indican que el compromiso normativo es fruto de las obligaciones y deberes internos de cada trabajador, donde siente una obligación de permanecer en dicha organización, hasta pueden catalogarlo como una obligación moral de ser parte de dicho grupo social. Ante un buen trato laboral con beneficios establecidos claramente, el trabajador siente el compromiso de retribuir a la organización con su lealtad y buen desempeño.

En conclusión, se menciona que los trabajadores retribuyen las buenas acciones que tiene la empresa con ellos, así como la organización se preocupa por ellos, pues los trabajadores crean ese vínculo de lealtad como agradecimiento a los beneficios de la organización. A continuación, se explican los indicadores del compromiso normativo:

- Lealtad. Es desarrollada por una obligación moral, que es adquirida como consecuencia de los beneficios que otorgue la empresa, es en ese momento que se genera un respeto por el centro de labores.
- Responsabilidad por el personal o actividad a su cargo. Dentro de toda organización cada trabajador tiene sus propios cargos asignados, donde el trabajador siente un compromiso para sacar adelante a su equipo de trabajo, debido a que muchos de estos dependen de ese trabajo. Por otro lado, su sentimiento de compromiso puede relacionarse con las actividades que realiza, ya que pueden sentir que su labor genera un impacto que ellos consideran positivo o importante.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Autogestión

Es la administración autónoma de cada individuo donde tiene la capacidad de manejar o controlar sus emociones actuando con valores y afrontando retos que le permitan desenvolverse adecuadamente.

Compromiso organizacional

Es la relación entre el trabajador y la organización, donde los trabajadores generan un vínculo con la empresa para contribuir al logro de objetivos. Los autores indican que son las implicancias emocionales que desarrolla el colaborador que hace que se sienta ligados a los compromisos y metas de la empresa.

Compromiso normativo

Es cuando un trabajador genera un lazo de compromiso con la organización en gratitud a los beneficios que recibe, siendo leales a esta con un sentido de identificación.

Compromiso de continuidad

Es cuando el trabajador siente la obligación de continuar en la organización por sustento económico o temor a no encontrar otra oportunidad laboral equivalente a la que tiene actualmente.

Compromiso afectivo

Es el vínculo que se desarrolla entre la organización y el trabajador que está basado en lazos emocionalmente afectivos, este compromiso es el que más retiene a los colaboradores con la empresa.

Conciencia de uno mismo

Es un proceso que tiene cada uno en donde puede identificar el “quién es”, “como es” y “como es su entorno. Este autoanálisis es muy personal, ya que están comprendiendo su personalidad.

Conciencia social

Es la capacidad que tiene un individuo para poder entender, reconocer e identificar los problemas o necesidades que esté atravesando los integrantes del equipo.

Dementores

Son personajes ficticios que han sido creados para la famosa obra de Harry Potter, donde son descritos como seres grandes y horribles, con una capa negra, que se alimentan de la felicidad de otros, dejando desolación y tristeza a su paso por la organización.

Gestión de las relaciones

Son las estrategias para establecer vínculos positivos que sumen a la organización, puede darse entre los trabajadores, los clientes, los jefes o los altos directivos.

Liderazgo primal

Es el liderazgo que está basado en emociones, que puede influir en el equipo, este líder toma las acciones necesarias para enfrentar situaciones nuevas.

Liderazgo resonante

Es un tipo de liderazgo que permite al líder sintonizar con su equipo de manera emocionalmente positiva para el logro de resultados.

Status quo

Es aquel estado de ciertas cosas en un determinado momento. En términos generales, se suele decir que el statu quo es considerado como una armonía interna, es por lo que cuando esta se altera, abrirá paso a un estado de conmoción.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica ya que su finalidad es mejorar las conceptualizaciones del liderazgo resonantes y compromiso organizacional, es decir, se caracteriza por su marco teórico teniendo como objetivo fundamental fortificar las teorías científicas, pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico. Este tipo de investigación es la base para una próxima investigación aplicada. Ñaupas et al. (2018) indican: “Se dice que es básica por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 134).

El desarrollo de la investigación es de un nivel correlacional, ya que se busca detallar las características de un problema para poder localizar la relación que hay entre las dos variables de estudio. Ñaupas et al. (2018) explican respecto a las investigaciones de alcance correlacional: “En un alcance de investigación correlacional se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (x) y otra variable (z) que no sean dependientes una de la otra” (p. 368).

A su vez, la presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se requiere de herramientas cuantitativas para poder medir sus variables y probar sus hipótesis. Ñaupas et al. (2018) expresan que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos y el análisis de estos con la finalidad de responder a las interrogantes planteadas en la investigación y afirmar o rechazar las hipótesis presentadas previamente, por otro lado, confía en la medición de las variables y los instrumentos de investigación, utilizando la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se elabora una observación profunda de la situación ya existente, sin intervenir en la manipulación de las variables. Ñaupas et al. (2018) indican: “En los diseños de investigación no experimental se utilizan una serie de símbolos que tienen una denotación que es importante conocer para leerlos comprensivamente” (p. 365).

Por último, la investigación es de corte transversal, ya que se recopilarán los datos por única vez, las variables no tendrán un seguimiento durante un periodo de tiempo a diferencia de otros tipos de estudios. Ñaupas et al. (2018) dan a conocer que: “Se utilizan investigaciones transversales, en vez de hacer seguimiento de una variable, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año” (p. 321).

3.2. Población y muestra

Población

La población está compuesta por 50 trabajadores que pertenecen a la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021, siendo una información exacta y fidedigna de todos los trabajadores.

Tabla 1

Población de trabajadores de la Municipalidad de Villa El Salvador

Cargos	Número de trabajadores	%
Subgerente de Recaudación y Control	1	2%
Analista de emisiones	2	4%
Supervisor de gestor de cobranza	1	2%
Personal administrativo	10	20%
Personal coactivo	4	8%
Resolutores	6	12%
Gestor de cobranza	12	24%
Notificador	14	28%
Total	50	100%

Muestra

En la investigación no se considera el cálculo de una muestra, ya que se cogerán todos los datos de la población por ser menor a 100 individuos, debido a su predisposición de participar en el estudio. Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan: “La muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, una muestra tiene las mismas características de las unidades que conforman la población” (p. 175).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Existe relación significativa entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Existe relación significativa entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Existe relación significativa entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual del liderazgo resonante

Goleman (2017) afirma:

Los grandes líderes son personas muy movilizadoras, personas que despiertan nuestro entusiasmo y alientan lo mejor que hay en nosotros. Cuando tratamos de explicar su especial habilidad apelamos a nociones como la planificación, la previsión o el poder de las ideas, pero en realidad es mucho más sencilla: los grandes líderes son personas que saben manejar las emociones. (p. 31)

Definición operacional del liderazgo resonante

Se puede indicar que la variable liderazgo resonante mide la información mediante un cuestionario que está conformado por cuatro dimensiones, diecinueve indicadores y cincuenta y siete ítems, los cuales poseen niveles y rangos que serán determinados por la escala de Likert, esto permitirá evaluar el nivel de percepción sobre el Liderazgo resonante en la Municipalidad de Villa El Salvador.

Tabla 2*Operacionalización de la variable liderazgo resonante*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Conciencia de uno mismo.	- Conciencia emocional de uno mismo.	1 al 6		Alto <25-30]
	- Valoración adecuada de uno mismo.			Medio <21-25]
	- Confianza en uno mismo.			Bajo <10-21]
Autogestión	- Autocontrol emocional.	7 al 14	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Alto <33-38]
	- Adaptabilidad			Medio <20-33]
	- Logro			Bajo <12-20]
	- Iniciativa			
Conciencia social.	- Empatía	15 al 20		Alto <34-38]
	- Conciencia de la organización.			Medio <27-34]
	- Servicio			Bajo <18-27]
Gestión de relaciones.	- Liderazgo inspirado.	21 al 30		Alto <30-35]
	- Desarrollo de los demás.			Medio <22-30]
	- Catalizar el cambio.			Bajo <12-22]
	- Gestión de conflictos.			
	- Trabajo en equipo y colaboraciones.			

Definición conceptual del compromiso organizacional

Robbins y Judge (2013) explica que el compromiso organizacional es el grado en que un colaborador acepta a participar en cumplir las metas, valores y objetivos de su empresa, sintiéndose identificado con ella misma.

Definición operacional del compromiso organizacional

La variable compromiso organizacional se mide considerando la información de un cuestionario conformada por tres dimensiones, cinco indicadores y quince

ítems, los cuales poseen niveles y rangos que serán determinados por la escala de Likert, esto permitirá evaluar el nivel de percepción sobre el compromiso organizacional en la Municipalidad de Villa El Salvador.

Tabla 3

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
De continuidad	- Reconocimiento laboral.	de 1 al 12	1. Totalmente en desacuerdo.	Alto <31-38] Medio <26-31] Bajo <12-26]
	- Reconocimiento laboral.			
	- Reconocimiento de competitividad.			
	- Crecimiento profesional.			
Afectivo	- Sentimientos de pertenencia.	de 13 al 24	3. Parcialmente de acuerdo	Alto <16-23] Medio <12-16] Bajo <8-12]
	- Alegría		4. De acuerdo	
	- Afecto		5. Totalmente de acuerdo	
Normativo	- Involucramiento con los problemas.	con 25 al 30		Alto <25-31] Medio <19-25] Bajo <10-19]
	- Lealtad			
	- Responsabilidad por el personal o actividad a su cargo.			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación basó su desarrollo en el método hipotético deductivo, porque las hipótesis no parten de suposiciones, al contrario, son formadas por datos o información que generan abrir una puerta a nuevos conocimientos. Ñaupas et al. (2018) indican: “Si la hipótesis es científica y por tanto no es una simple suposición,

sino un sistema de datos, informaciones y conocimientos permite generalizar por inducción los nuevos conocimientos logrados” (p. 250).

Técnica de investigación

La investigación utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos de la muestra de estudio.

Ñaupas et al. (2018) afirman que:

El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo. (p. 291)

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Los instrumentos que se usaron en la investigación son fundamentales para la recolección de datos, la cual permitieron continuar con el estudio, en este caso se utilizó el cuestionario que ayuda a recabar información. Para ello, se realizó dos instrumentos que midieron de forma independiente las variables presentadas en la investigación después se asociaron y correlacionaron. El primer instrumento es titulado cuestionario del liderazgo resonante, mientras que, el segundo es titulado cuestionario del compromiso organizacional. Los mencionados cuestionarios, fueron rigurosamente sometidos a criterios de validez y confiabilidad para determinar la respectiva aplicación en el recojo de datos, que contribuyen al desarrollo de la investigación.

Respecto a la validez, Ñaupas et al. (2018) indican: “La validez es la pertinencia de un instrumento de medición, para medir lo que se quiere medir; se refiere a la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir” (p. 276) y

respecto a la confiabilidad, Ñaupas et al. (2018) expresa: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción” (p. 277).

Instrumento I. Cuestionario del liderazgo resonante

El cuestionario fue realizado con la finalidad de medir las cuatro dimensiones del liderazgo resonante los cuales son la conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones. Esta prueba está compuesta por 30 ítems; 6 para la dimensión conciencia de uno mismo, 8 para la dimensión autogestión, 6 para la dimensión conciencia social y 10 para la dimensión gestión de relaciones, permitiendo medir la percepción de los trabajadores respecto al liderazgo resonante.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario del liderazgo resonante

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de liderazgo resonante
Autor	Maricielo Beatriz Torres García
Objetivo	Evaluar objetivamente el liderazgo resonante de la municipalidad de Villa El Salvador, desde la perspectiva de los clientes.
Ámbito de aplicación	Municipalidad de Villa El Salvador
Informadores	Trabajadores de la subgerencia de recaudación y control.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del liderazgo resonante en base a la conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de alto, medio y bajo, considerando como punto de corte el 75% de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Formulario Google

Instrumento II. Cuestionario del compromiso organizacional

El cuestionario fue realizado con la finalidad de medir las tres dimensiones del compromiso organizacional como el compromiso de continuidad, afectivo y normativo. Esta prueba está compuesta por 6 indicadores que estuvieron expresados por 18 ítems; 3 para la dimensión de afectividad, 12 para la dimensión afectiva y 3 para la dimensión normativa, que son la base para medir la percepción de los trabajadores respecto al compromiso organizacional que se realiza en la municipalidad de Villa El Salvador.

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario del compromiso organizacional

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Maricielo Beatriz Torres García
Objetivo	Evaluar objetivamente el compromiso organizacional de la municipalidad de Villa El Salvador.
Ámbito de aplicación	Municipalidad de Villa El Salvador
Informadores	Trabajadores de la subgerencia de recaudación control.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del liderazgo resonante en base a lo de continuidad, afectivo, normativo.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de alto, medio y bajo, considerando como punto de corte el 75% de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Formulario Google.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El presente trabajo de investigación se realizó en base a los 50 trabajadores de la subgerencia de recaudación y control de la municipalidad de Villa El Salvador,

para ello, se aplicaron los instrumentos mencionados por medio de Google Forms a las unidades de información. Los datos fueron traspasados a una hoja de cálculo de Microsoft Excel y luego al programa SPSS 23 con la finalidad de obtener resultados descriptivos e inferenciales.

Mediante el análisis de la base de datos se realizó el análisis de confiabilidad con la totalidad de los puntajes en el programa estadístico alfa de Cronbach los cuales fueron los siguientes:

Tabla 6

Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Grado
0,53 a menos	nula confiabilidad
0,54 a 0.59	baja confiabilidad
0,60 a 0.65	confiable
0,66 a 0,71	muy confiable
0,72 a 0,99	excelente confiabilidad
1.00	perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 324.

Posterior a ello, se realizó el análisis descriptivo de las variables liderazgo resonante y compromiso organizacional, cuyos resultados se expresaron en tablas de frecuencia, tabla cruzada y gráficos de barras; basados en un análisis de medidas de tendencia central (media, mediana y moda), medidas de dispersión (desviación estándar y varianzas), medidas de frecuencias y porcentajes.

Posteriormente, se realizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk para determinar si es de distribución normal. En base a los resultados obtenidos en esta prueba se realizó la prueba estadística de R de Pearson para determinar el nivel y la correlación que existe entre las variables de estudio. Ñaupas et al. (2018) expresan: “Hay dos procedimientos para calcular el índice de correlación mediante el diagrama

de dispersión y mediante el coeficiente de correlación, producto momento de Pearson, creado por el estadístico inglés Karl Pearson” (p. 432).

El análisis de la contrastación de hipótesis, se realizó la prueba de correlación con la finalidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Estos resultados permiten interpretar la relación entre las variables, dicha asociación es paramétrica, donde son considerados los siguientes valores de la tabla:

Tabla 7

Escala de correlación de R de Pearson

Rango	Relación
0	Correlación nula.
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja.
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja.
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada.
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta.
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta.
1,00	Correlación positiva grande y perfecta.

Nota: Triola, 2018, p. 178.

Finalmente, se realizó la interpretación de los resultados resaltando el nivel de correlación entre las variables. A partir del cual se elaboran las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos en el estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validación del instrumento de liderazgo resonante

La validez del cuestionario de liderazgo resonante se realizó a través del criterio de jueces experimentados en la temática desarrollada. Estos jueces determinaron la pertinencia de cada uno de los items que componen la prueba, siendo parte fundamental para la recolección de datos.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario del liderazgo resonante

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable

Validación del instrumento compromiso organizacional

La validez del cuestionario de compromiso organizacional se realizó a través del criterio de jueces expertos en la parte temática, metodóloga y estadística. Estos expertos pudieron determinar la validez del contenido del instrumento, es decir, los jueces revisaron si los items realmente guardan relación con los indicadores y pertinencia con las dimensiones.

Tabla 9

Resultados de validación del cuestionario del compromiso organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mg. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable

La validación correcta de los instrumentos por parte de los peritos en el tema, otorgan la seguridad de los cuestionarios realmente miden lo que debe medir. Por ende, todo determina que el instrumento está apto para la prueba de confiabilidad.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de liderazgo resonante.

La determinación de confiabilidad del instrumento de la variable liderazgo resonante se realizó mediante la prueba estadística alfa de Cronbach, debido a que el cuestionario tiene una escala politómica.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad del instrumento de liderazgo resonante

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	30

En la tabla 10, se muestra el resultado estadístico alfa de Cronbach equivalente a 0.963, mostrando que el instrumento de liderazgo resonante es de excelente confiabilidad por estar ubicado en el intervalo de 0,72 a 0,99 dando a entender que el instrumento es aplicable.

De la misma manera, se realizó el análisis de confiabilidad de las dimensiones de la variable liderazgo resonante, por este motivo se detalla el análisis en la siguiente tabla.

Tabla 11

Resultados de fiabilidad de las dimensiones del liderazgo resonante

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Conciencia de uno mismo	,835	6
Autogestión	,899	8
Conciencia social	,905	6
Gestión de relaciones	,918	10

En la tabla 11, se muestran los resultados del estadístico alfa de Cronbach respecto a las dimensiones conciencia de uno mismo (0.835), autogestión (0.899), conciencia social (0.905) y gestión de relaciones (0.918); mostrando que el instrumento de liderazgo resonante es de excelente confiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional.

La determinación de la consistencia interna del instrumento de la variable compromiso organizacional se realizó la prueba estadística de alfa de Cronbach, debido a que la prueba presenta una escala de valoración de cinco alternativas.

Tabla 12

Análisis de fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	30

En la tabla 12, se muestran el resultado estadístico alfa de Cronbach ascendiente a 0.963, mostrando que el instrumento de compromiso organizacional es de excelente confiabilidad.

De la misma manera, se realizó el análisis de confiabilidad de las dimensiones de la variable compromiso organizacional, por este motivo se detalla el análisis en la siguiente tabla.

Tabla 13

Resultado de fiabilidad de las dimensiones del compromiso organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Continuidad	,851	12
Afectivo	,918	12
Normativo	,706	6

En la tabla 13, se muestran los resultados estadísticos de alfa de Cronbach de las dimensiones continuidad (0.851), afectivo (0.918) y normativo (0.706); mostrando que el instrumento de compromiso organizacional en cuanto a sus dos primeras dimensiones es de excelente confiabilidad y en cuanto a su tercera dimensión es muy confiable, por estar ubicado en el intervalo de 0,66 a 0,71, en conclusión, dan a entender que el instrumento es aplicable.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable liderazgo resonante

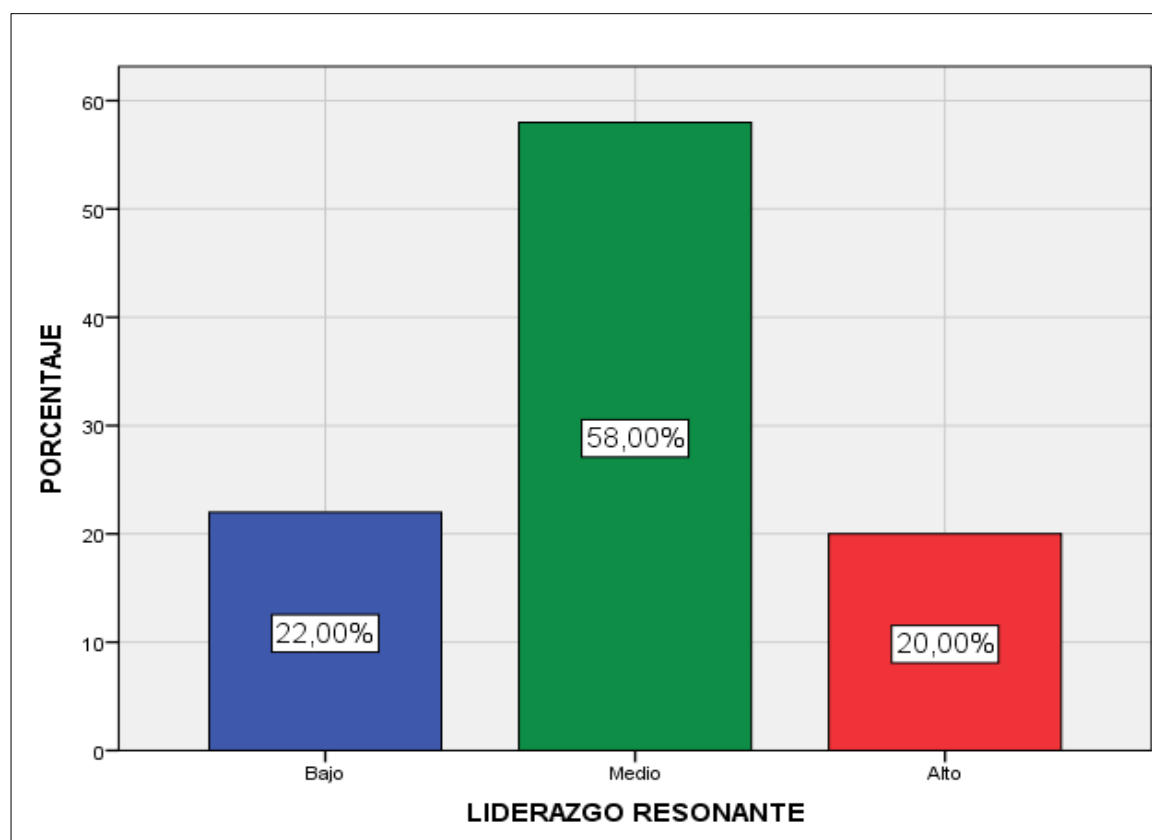
Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable liderazgo resonante

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	11	22,0
Medio	29	58,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la variable liderazgo resonante



En la tabla 14 y figura 3, se aprecia que 29 trabajadores encuestados que representan el 58%, consideran al liderazgo resonante en un nivel medio, por otro lado 11 trabajadores encuestados, que representan el 22% lo consideran en un nivel bajo y 10 trabajadores encuestados, que representan el 20% lo consideran en un nivel

alto. Esto evidencia la escasez de la presencia de liderazgo resonante en los jefes, siendo un problema en el funcionamiento de la organización, esto debido a que existen jefes de carácter autocrático e imponente.

Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional

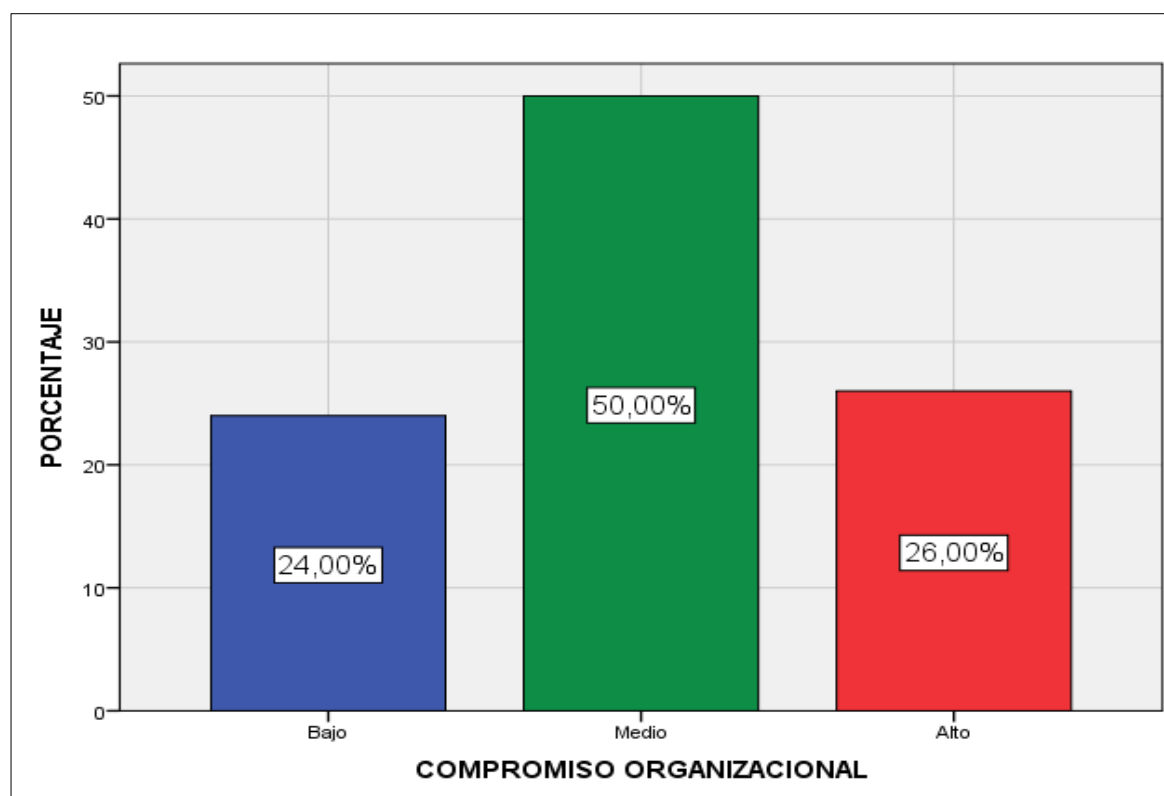
Tabla 15

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	12	24,0
Medio	25	50,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional



En la tabla 15 y figura 4, se aprecia que 25 trabajadores encuestados que representan el 50%, consideran al compromiso organizacional en un nivel medio, por otro lado 13 trabajadores encuestados, que representan el 26% lo consideran en un

nivel alto y 12 trabajadores encuestados, que representan el 24% lo consideran en un nivel bajo. Esto evidencia la carencia de compromiso organizacional en los trabajadores, esto debido a que existe poca valoración del potencial humano que labora en la institución.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del liderazgo resonante

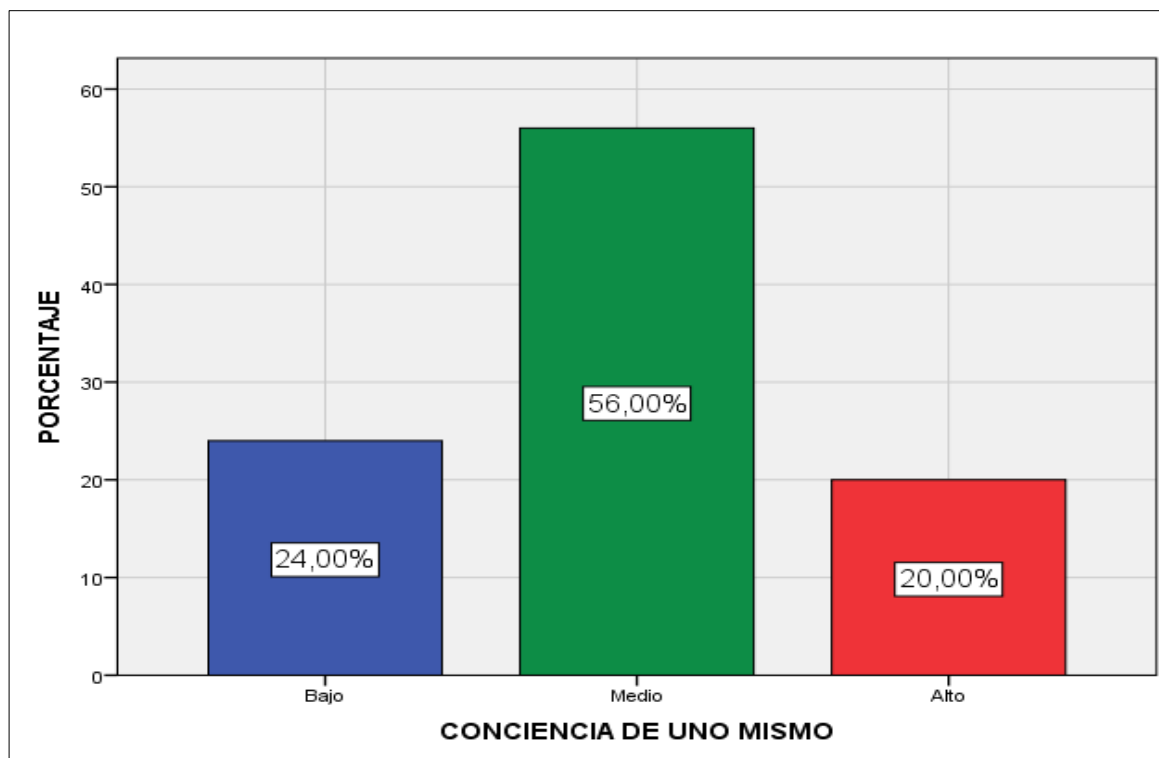
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión conciencia de uno mismo

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	12	24,0
Medio	28	56,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión conciencia de uno mismo



En la tabla 16 y figura 5, se aprecia que 28 trabajadores encuestados que representan el 56%, consideran a la conciencia de uno mismo en un nivel medio, por

otro lado 12 trabajadores encuestados, que representan el 24% lo consideran en un nivel bajo y 10 trabajadores encuestados, que representan el 20% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que los jefes carecen de conciencia de uno mismo, por el motivo de que no se autoevalúan constantemente, desconociendo sus fortalezas y debilidades ocasionando inseguridades en ellos mismos.

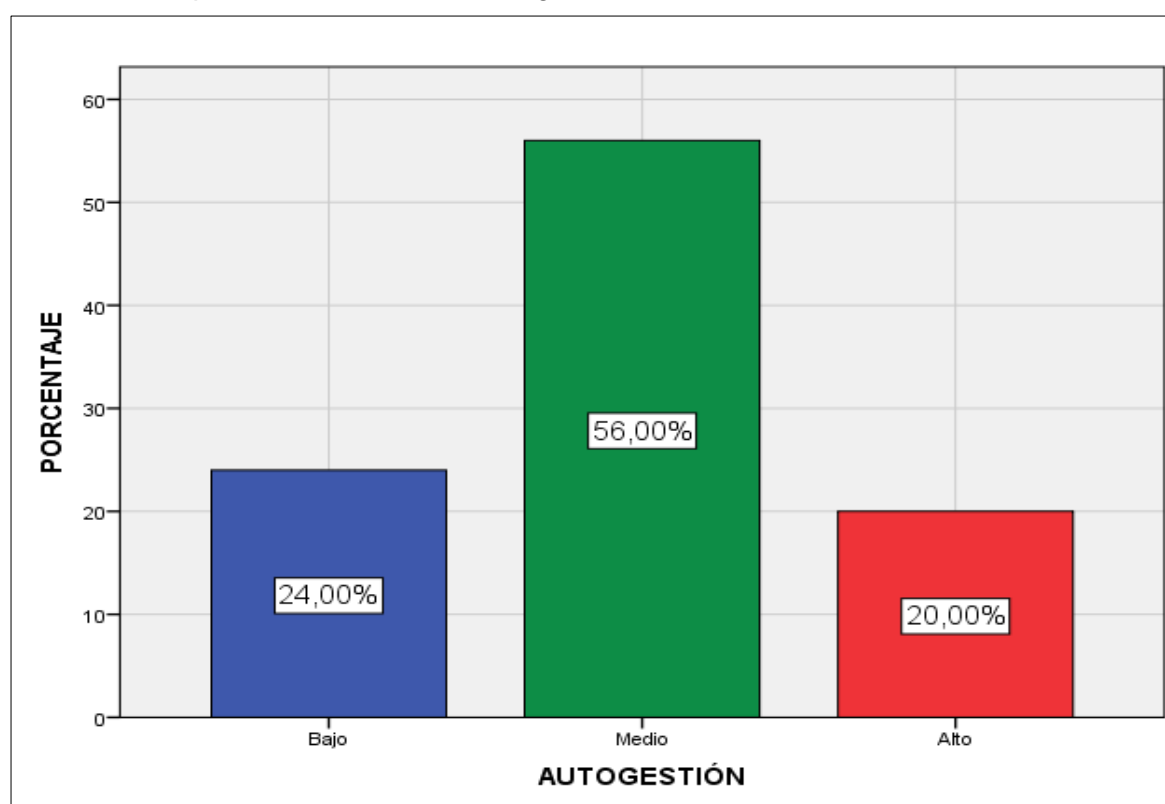
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión autogestión

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	12	24,0
Medio	28	56,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión autogestión



En la tabla 17 y figura 6, se aprecia que 28 trabajadores encuestados que representan el 56%, consideran a la autogestión en un nivel medio, por otro lado 12

trabajadores encuestados, que representan el 24% lo consideran en un nivel bajo y 10 trabajadores encuestados, que representan el 20% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que los jefes carecen de autogestión, a raíz de la falta de confianza en ellos mismos, poca capacidad de resolver problemas y escasez de iniciativa y adaptabilidad ante nuevos retos.

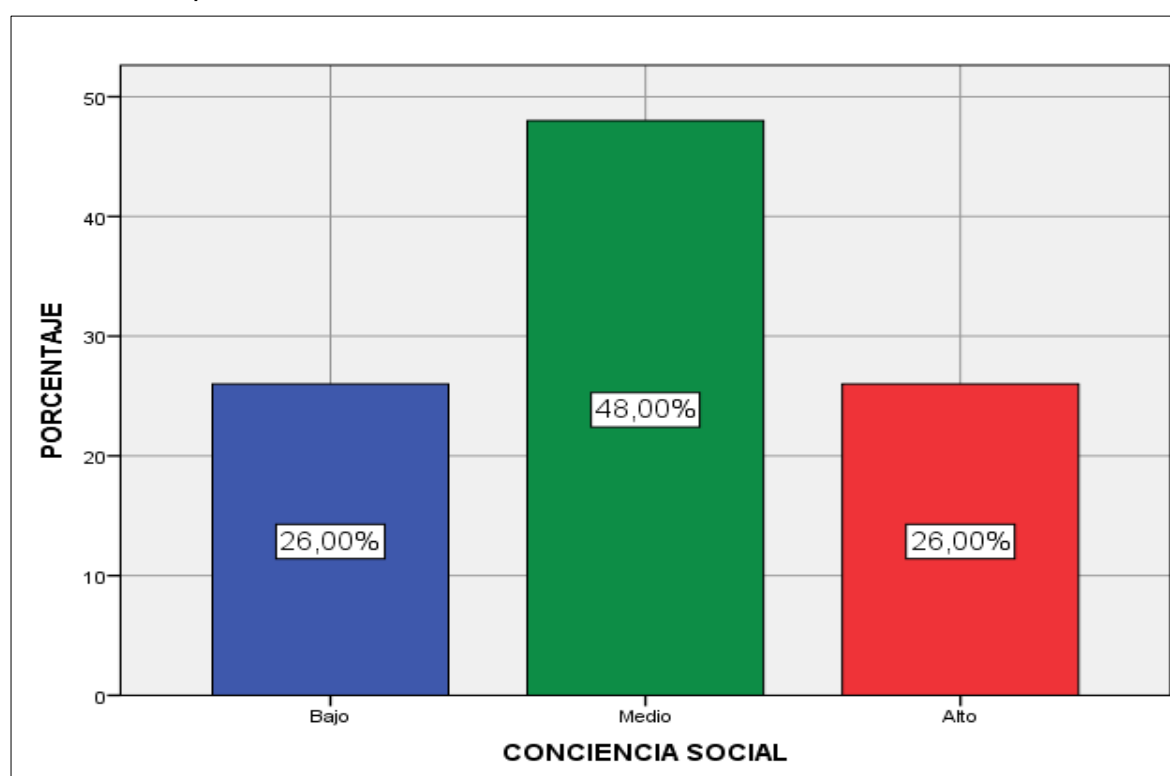
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión conciencia social

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	13	26,0
Medio	24	48,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión conciencia social



En la tabla 18 y figura 7, se aprecia que 24 trabajadores encuestados que representan el 48%, consideran a la conciencia social en un nivel medio, por otro lado

13 trabajadores encuestados, que representan el 26% lo consideran en un nivel bajo y, a su vez, 13 trabajadores encuestados, que representan el 26% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que los jefes carecen de conciencia social, esto debido a la poca empatía con sus trabajadores, escasez de visión y enfoque en el futuro.

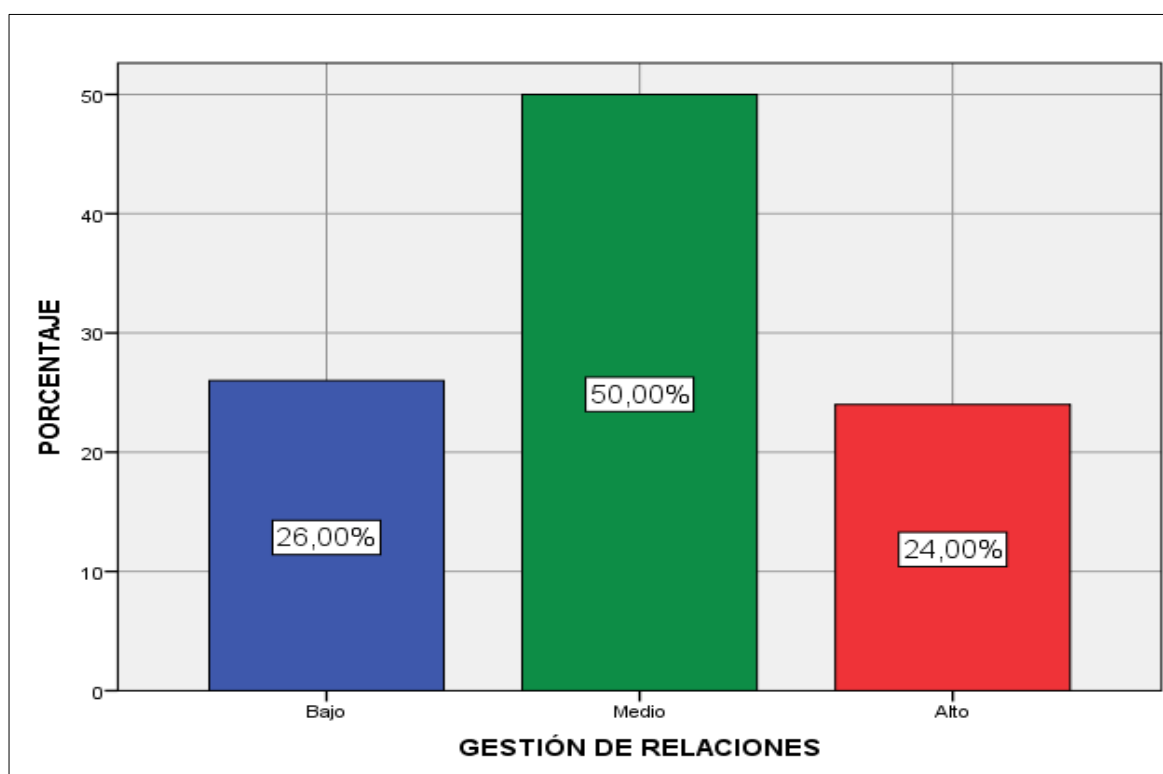
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de relaciones

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	13	26,0
Medio	25	50,0
Alto	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de relaciones



En la tabla 19 y figura 8, se aprecia que 25 trabajadores encuestados, que representan el 50% consideran a la gestión de relaciones en un nivel medio, mientras que 13 trabajadores encuestados, que representan el 26% lo consideran en un nivel

bajo y 12 trabajadores encuestados, que representan el 24% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que los jefes carecen en gestión de relaciones, como consecuencia de que no fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones laborales.

Resultados descriptivos de las dimensiones del compromiso organizacional

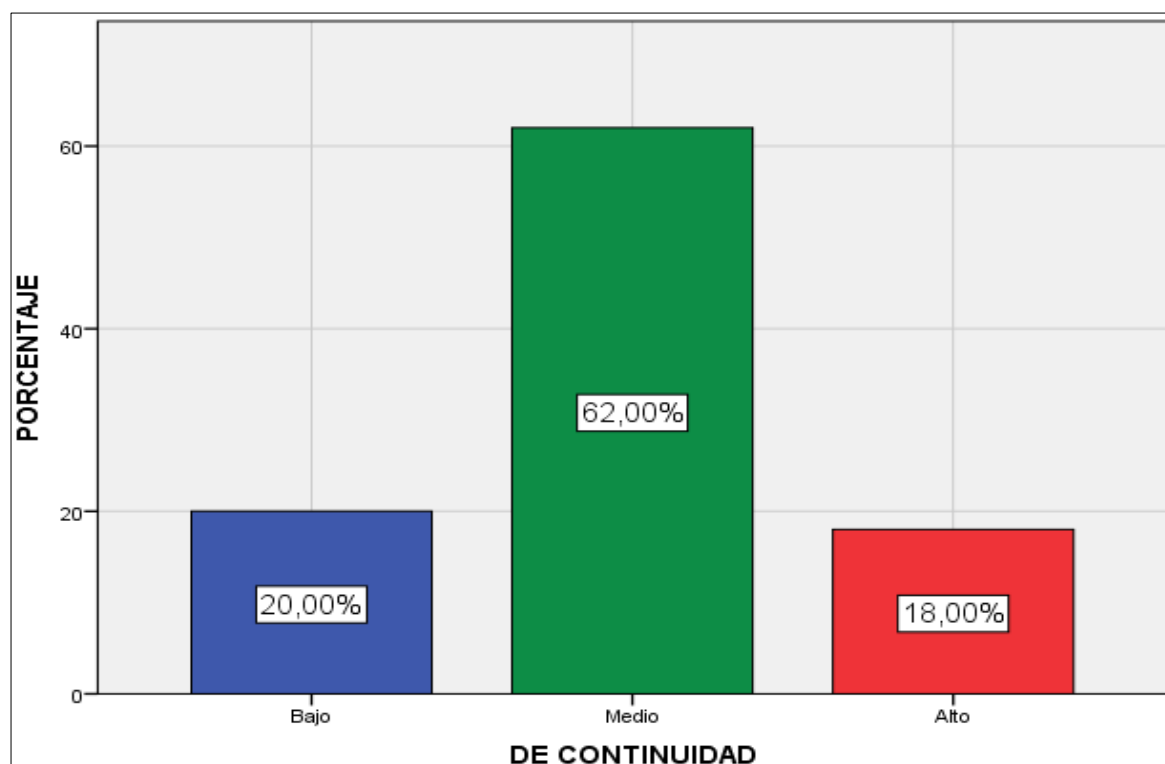
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	10	20,0
Medio	31	62,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad



En la tabla 20 y figura 9, se aprecia que 31 trabajadores encuestados, que representan el 62% consideran al compromiso de continuidad en un nivel medio,

mientras que 10 trabajadores encuestados, que representan el 20% lo consideran en un nivel bajo y 9 trabajadores encuestados, que representan el 18% lo consideran en un nivel alto. Esto evidencia que existe un problema de continuidad por parte de los trabajadores en la organización, debido a que asisten solo porque necesitan un trabajo y reciben un salario fijo mensual.

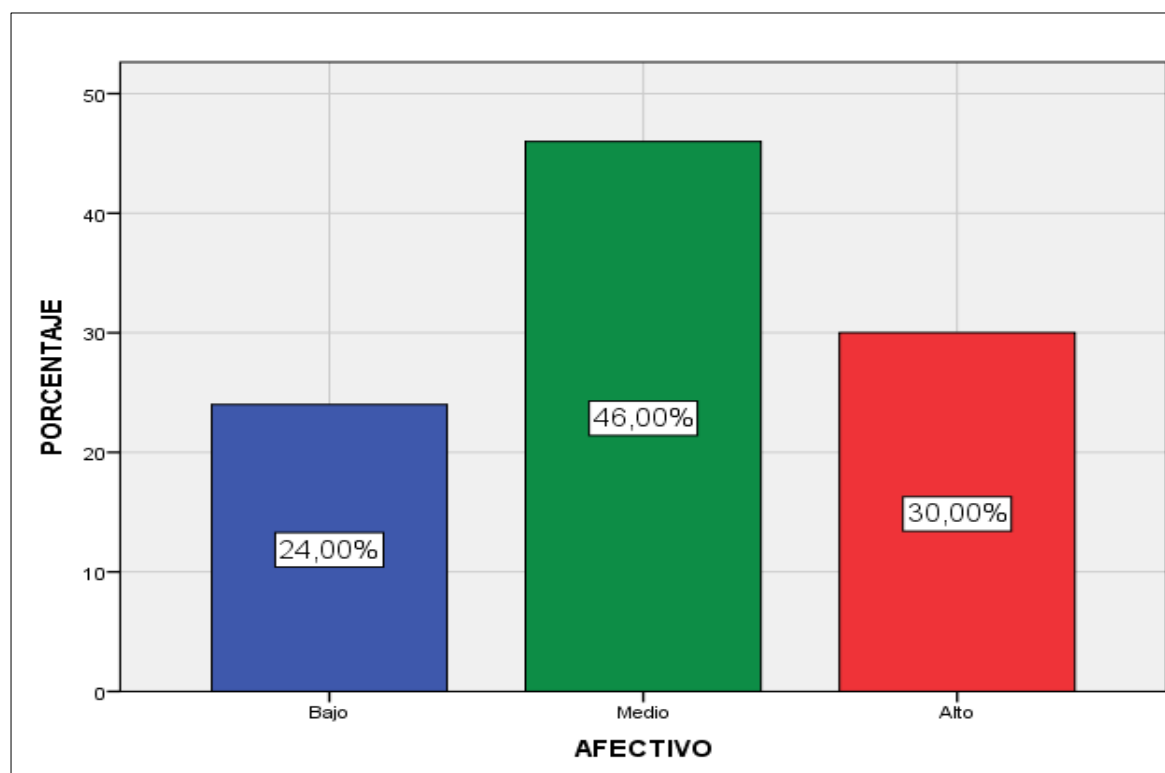
Tabla 21

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	12	24,0
Medio	23	46,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo



En la tabla 21 y figura 10, se aprecia que 23 trabajadores encuestados, que representan el 46% consideran al compromiso afectivo en un nivel medio, mientras

que 15 trabajadores encuestados, que representan el 30% lo consideran en un nivel alto y 12 trabajadores encuestados, que representan el 24% lo consideran en un nivel bajo. Esto evidencia que existe un problema de afecto por parte de los trabajadores hacia la organización, esto debido a que no se sienten valorados y no han creado lazos de afecto con la misma.

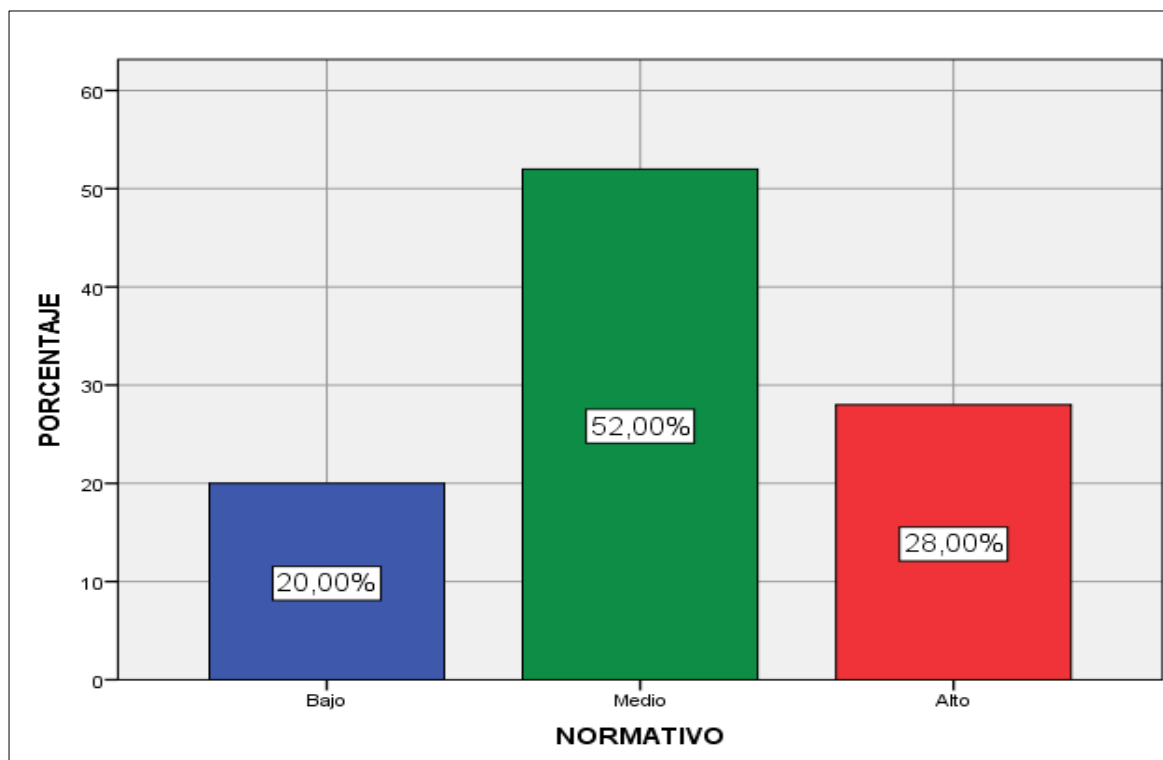
Tabla 22

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	10	20,0
Medio	26	52,0
Alto	14	28,0
Total	50	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo



En la tabla 22 y figura 11, se aprecia que 26 trabajadores encuestados, que representan el 52% consideran al compromiso normativo en un nivel medio, mientras

que 14 trabajadores encuestados, que representan el 28% lo consideran en un nivel alto y 10 trabajadores encuestados, que representan el 20% lo consideran en un nivel bajo. Esto evidencia que existe un problema en el aspecto normativo por parte de los trabajadores hacia la organización, debido a que no están de acuerdo con las políticas y normas de trabajo, ya que, sienten que no son retribuidos de la manera indicada según su desempeño.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

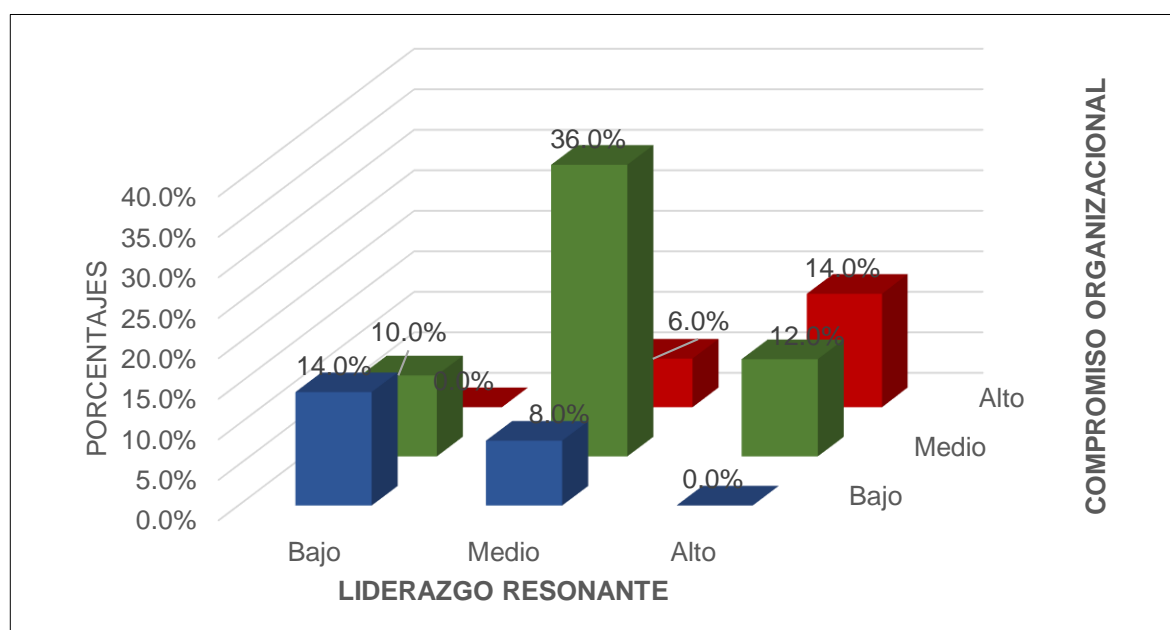
Tabla 23

Análisis descriptivo de la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional

Liderazgo Resonante	Compromiso organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	7	14.0%	4	8.0%	0	0.0%	11	22.0%
Medio	5	10.0%	18	36.0%	6	12.0%	29	58.0%
Alto	0	0.0%	3	6.0%	7	14.0%	10	20.0%
Total	12	24.0%	25	50.0%	13	26.0%	50	100.0%

Figura 12

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo resonante y compromiso organizacional



En la tabla 23 y figura 12, se evidencia la descripción respecto a la relación entre los puntajes del liderazgo resonante y el compromiso organizacional, donde se observa que el 14% de los encuestados consideran que la relación de las variables es mala, mientras que el 36% de los encuestados consideran que es media y el 14% de los encuestados consideran que es alta, estos resultados muestran que existe una correlación positiva directa.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable compromiso organizacional presenta una distribución normal.

H_a. La variable compromiso organizacional no presenta una distribución normal.

Tabla 24

Prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional

	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,978	50	,467

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 24, se evidencia los resultados de la prueba de normalidad Shapiro Wilk, donde se muestra que los puntajes de la variable compromiso organizacional presenta una distribución de contraste normal, pues el valor de significancia es de 0.467, siendo mayor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, la variable compromiso organizacional presenta una distribución normal. Por lo tanto, para la prueba de hipótesis se desarrolló con el coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Ha. Existe relación significativa entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Tabla 25

Resultado de correlación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional

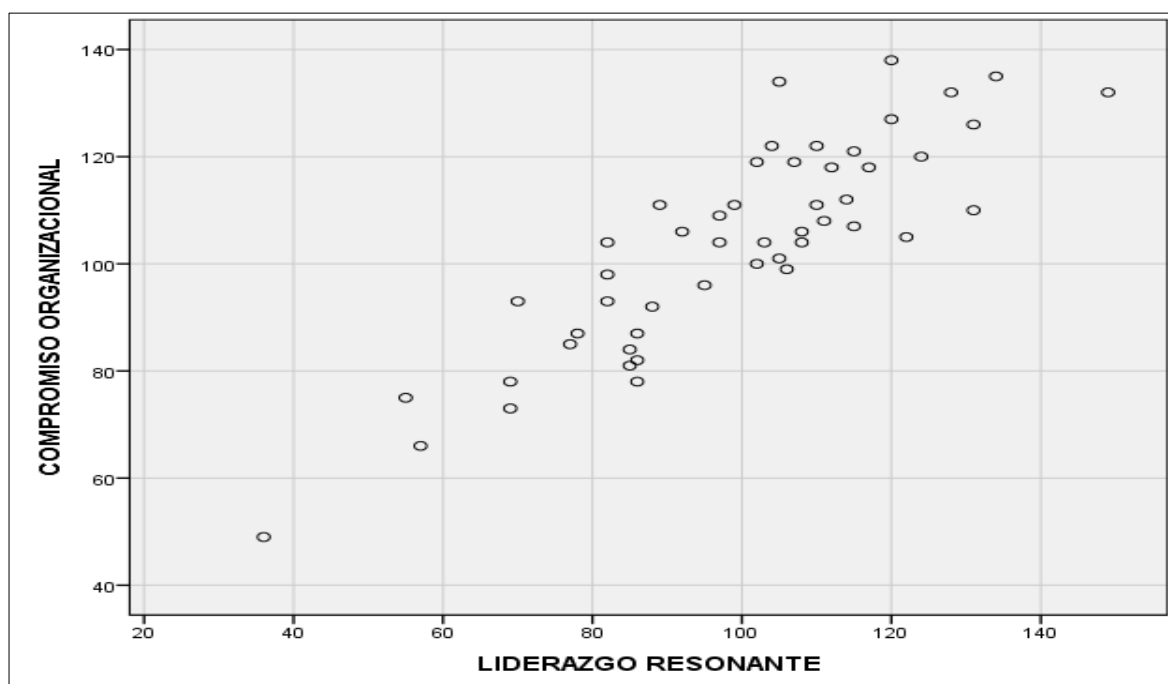
		Compromiso organizacional
Liderazgo resonante	Correlación de Pearson	,872**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 25, se muestran los resultados de la prueba de correlación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional. En ella se evidencia un valor de significancia de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, el liderazgo resonante y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva alta ($r= 0.872$). Es decir, en la medida que el liderazgo resonante sea el adecuado, entonces mejora el compromiso organizacional.

Figura 13

Diagrama de dispersión de las variables liderazgo resonante y compromiso organizacional



En la figura 13, se observa el gráfico de dispersión entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional. En ella se evidencia una relación positiva y directa; es decir, a mayores puntajes en la variable de liderazgo resonante, mayores serán los puntajes en la variable de compromiso organizacional entre los trabajadores de la municipalidad de Villa El Salvador.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

H₁. Existe relación significativa entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Tabla 26

Resultado de correlación entre la autogestión y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Autogestión	Correlación de Pearson	,732**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 26, se muestran los resultados de la prueba de correlación entre la autogestión y el compromiso organizacional. En ella se evidencia un valor de significancia de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la autogestión y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva alta ($r= 0.732$). Es decir, en la medida que mejore la autogestión, entonces mejora el compromiso organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

H₂. Existe relación significativa entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Tabla 27

Resultado de correlación entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
	Correlación de Pearson	,779**
Conciencia de uno mismo	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 27, se muestran los resultados de la prueba de correlación entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional. En ella se evidencia un valor de significancia de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional se relacionan de forma alta ($r= 0.779$). Es decir, en la medida que mejore la conciencia de uno mismo, entonces mejora el compromiso organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

H₃. Existe relación significativa entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Tabla 28*Resultado de correlación entre la conciencia social y el compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
	Correlación de Pearson	,762**
Conciencia social	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 28, se muestran los resultados de la prueba de correlación entre la conciencia social y el compromiso organizacional. En ella se evidencia un valor de significancia de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la conciencia social y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva alta ($r= 0.762$). Es decir, en la medida que mejore la conciencia social, entonces mejora el compromiso organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

H₄. Existe relación significativa entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.

Tabla 29*Resultado de correlación entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
	Correlación de Pearson	,841**
Gestión de relaciones	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

En la tabla 29, se muestran los resultados de la prueba de correlación entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional. En ella se evidencia un valor de significancia de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la gestión de relaciones y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva alta ($r= 0.841$). Es decir, en la medida que mejore la gestión de relaciones, entonces mejora el compromiso organizacional.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la investigación se tuvo como objetivo establecer la relación entre la variable liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador, puesto que se identificó y evidenció carencias respecto a las variables de estudio, en cuanto al liderazgo resonante prácticamente los jefes no lo aplican ocasionando un desempeño deficiente en los trabajadores, por otro lado, en cuanto al compromiso organizacional se evidenció la carencia del mismo en la organización repercutiendo en las actividades desarrolladas por los trabajadores.

Los instrumentos aplicados para recolección de datos estuvieron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultado una excelente confiabilidad. Respecto al instrumento de liderazgo resonante, se logró alcanzar un valor de alfa de Cronbach de 0.963, y en el instrumento de compromiso organizacional se alcanzó un valor de alfa de Cronbach de 0.940, ambos instrumentos superan el 0.75, mostrando que son de excelente confiabilidad para el recojo de la base de datos.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general se alcanzó un resultado de correlación R de Pearson de 0.872 con un nivel de significancia de 0.000, que evidencia una correlación positiva alta entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Peña y Martínez (2021) en su tesis *Liderazgo resonante y clima organizacional en el colegio Max Uhle 7236, Villa El Salvador – 2021*, quienes concluyen que dichas variables tienden a tener un nivel de correlación positiva alta ($r=0.799$; $\text{Sig.}=0.000$). Esto muestra claramente que en ambas investigaciones las variables de liderazgo resonante y compromiso organizacional guardan correlación positiva alta, dando evidencia suficiente que las organizaciones requieren del

liderazgo resonante para que la continuidad, desempeño y compromiso de los trabajadores tengan mejores índices, ya que las emociones son importantes para su desempeño, por ende, al verse influenciados e inspirados por los jefes, el involucramiento laboral será mayor. Por otro lado, haciendo referencia a la variable de compromiso organizacional, el cual ha sido paralelamente relacionado con el clima organizacional, se debe a que ambas son actitudes que reflejan un estado psicológico que están directamente conexas a los valores y objetivos de la organización, teóricamente el hecho de que exista una percepción favorable del clima organizacional incrementa el compromiso organizacional.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 1 se obtuvo un estadístico R de Pearson de 0.732 con un nivel de significancia de 0.000 evidenciando un nivel de correlación positiva alta entre la dimensión autogestión y la variable compromiso organizacional. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Peña y Martínez (2021) en su tesis *Liderazgo resonante y clima organizacional en el colegio Max Uhle 7236, Villa El Salvador – 2021*, donde se evidencia una correlación positiva alta ($r=0.707$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la autogestión y el clima organizacional. En este caso, se analiza las similitudes en los niveles de correlaciones ya que ambas investigaciones presentan una correlación positiva alta. Por ende, la dimensión autogestión muestra siempre la capacidad de manejar las emociones e impulsos conflictivos de manera adecuada, permite encontrar y satisfacer los criterios internos de excelencia para estar siempre atentos a actuar en los momentos más necesarios viendo el lado positivo de las cosas, cambiando las peores situaciones con nuevas visiones y direcciones claras para la organización. Aportando significativamente al compromiso organizacional por parte de los trabajadores, logrando mejores resultados y un óptimo clima laboral.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 2 se obtuvo un estadístico de correlación R de Pearson de 0.779 con un nivel de significancia de 0.000, evidenciando un nivel de correlación positiva alta entre la dimensión conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gallardo (2019) en su tesis *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui - El Porvenir 2019*, quienes, respecto a la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, encontraron una correlación positiva moderada ($\rho=0.380$; $\text{Sig.} < 0.01$). Se observa que ambas investigaciones coinciden en los estudios estadísticos, donde se asocia la conciencia de uno mismo y la inteligencia emocional, esto debido a que la conciencia de uno mismo es tomar las propias emociones y hacer que tengan un impacto en los demás para que sirva de guía en la toma de decisiones, es hacer valorar la seguridad en sí mismos y en sus capacidades. Asimismo, cuando hacemos referencia a la inteligencia emocional es la habilidad de tener una gestión de las propias emociones; es decir, una conciencia emocional de uno mismo, la cual ayuda a comunicar de manera efectiva logrando empatizar con los trabajadores estableciendo puentes de conexión entre los objetivos de los trabajadores y las metas de la organización, superando desafíos y aminorando conflictos, haciendo que los estos mejoren sus capacidades confiando en ellos mismos para desarrollar su potencial a largo plazo.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 3 se obtuvo un estadístico R de Pearson de 0.762 con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia un nivel de correlación positiva alta entre la dimensión conciencia social y el compromiso organizacional. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Tito (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la*

subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago de Surco – 2019, quienes indican que la influencia idealizada y el compromiso organizacional presentan una correlación positiva baja ($r=0.389$; $\text{Sig.}=0.000$). En ese sentido, se analiza las diferencias en los niveles de correlaciones ya que la investigación presentada tiene una correlación positiva alta, mientras que la otra, es positiva baja. Es decir, ambas muestran correlación que relaciona la dimensión conciencia social con influencia idealizada, debido a que la conciencia social es la capacidad de experimentar las emociones de los demás y satisfacer las necesidades de los trabajadores. Asimismo, la influencia idealizada es la capacidad de entusiasmar, transferir confianza e identificar las necesidades del grupo para compartir los riesgos.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 4 se obtuvo un resultado estadístico R de Pearson de 0.841 con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia un nivel de correlación positiva alta entre la dimensión gestión de relaciones y el compromiso organizacional. Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Tito (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago de Surco – 2019*, quien indica que la motivación inspiradora y el compromiso organizacional presentan una correlación positiva baja ($r=0.233$, $\text{Sig.}=0.000$). Se analiza las diferencias en los niveles de correlaciones ya que la investigación presentada tiene una correlación positiva alta, mientras que la otra, es positiva baja. Sin embargo, ambas muestran correlación donde se ha relacionado a la dimensión gestión de relaciones con motivación inspiradora, debido a que la gestión de relaciones es la capacidad de esbozar visiones claras y convincentes que sean altamente motivadoras, es la capacidad de negociar, resolver desacuerdo, establece

vínculos y permite el trabajo en equipo. A su vez, la motivación inspiradora incentiva a la fuerza del equipo con entusiasmo y optimismo.

5.2. Conclusiones

Primero. Respecto al objetivo general, los resultados estadísticos evidencian que existe una relación positiva alta ($r=0.872$; $\text{Sig.}=0.000$) entre el liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor liderazgo resonante habrá mayor compromiso organizacional, donde los trabajadores expresaron que existe un nivel medio de liderazgo resonante con un 58% que representan a 29 trabajadores, mientras que de compromiso organizacional indican que está en un nivel medio con un 50% que representan 25 trabajadores. En consecuencia, se confirma que la aplicación del liderazgo resonante en los jefes directos hará que los trabajadores mejoren y sean eficaces y eficientes, de tal manera que incremente el compromiso organizacional.

Segundo. Respecto al primer objetivo específico, los resultados estadísticos evidencian que existe relación positiva alta ($r= 0.732$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor autogestión habrá mayor compromiso organizacional, sobre el cual los trabajadores expresaron que existe un nivel medio de autogestión con un 56% que representan a 28 trabajadores, por ende, si los jefes poseen un autocontrol emocional, transparencia, adaptabilidad, iniciativa y optimismo, podrán tener la capacidad de manejar las emociones y los conflictos internos, también tendrán la habilidad de afrontar los cambios y superar los obstáculos y verán el lado positivo en las peores situaciones. De esta manera los trabajadores sentirán un

respaldo por parte de sus jefes y la seguridad de estabilidad en el trabajo, logrando aumentar su compromiso organizacional.

Tercero. Respecto al segundo objetivo específico, los resultados estadísticos evidencian que existe relación positiva alta ($r= 0.779$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor conciencia de uno mismo habrá mayor compromiso organizacional, donde los trabajadores expresaron que existe un nivel medio de conciencia de uno mismo en los jefes, con un 56% que representan a 28 trabajadores. Es decir, si los jefes son conscientes de sus propias emociones, conociendo sus propias fortalezas y debilidades y utilizan las sensaciones viscerales en sus decisiones, harán que los trabajadores sientan la presencia de un líder comprometido con ellos, transmitiéndoles seguridad.

Cuarto. Respecto al tercer objetivo específico, los resultados estadísticos evidencian que existe relación positiva alta ($r= 0.762$; $\text{Sig.}=0.000$) entre conciencia social y compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor conciencia social habrá mayor compromiso organizacional, sobre el cual los trabajadores expresaron que existe un nivel medio de conciencia social con un 48% que representan a 24 trabajadores, ya que, la conciencia social permite que el líder conozca las emociones de los demás llegando a comprenderlos y ponerse en su lugar, teniendo la capacidad de reconocer las necesidades de los trabajadores llegando a satisfacerlos, por ende, esto genera un compromiso en los trabajadores.

Quinto. Respecto al cuarto objetivo específico, los resultados estadísticos evidencian que existe relación positiva alta ($r= 0.841$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor gestión de relaciones habrá mayor compromiso organizacional, donde los trabajadores expresaron que existe un nivel medio de gestión de relaciones con un 50% que representan a 25 trabajadores, esto debido a que la gestión de relaciones permite que el jefe tenga las metas claras y posibles utilizando las técnicas necesarias para influir en el equipo llegando a que desarrollen sus habilidades mediante feedback y consejos positivos. También, encauzan al equipo en la dirección más adecuada, cultivando las relaciones entre ellos, llegando a resolver conflictos ante desacuerdos, todo ello permite que el trabajador se sienta encauzado y se comprometa con los objetivos de la organización.

5.3. Recomendaciones

Primero. En relación con la conclusión general que establecer la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional, se recomienda a la Subgerente de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador que en coordinación con el Gerente de Rentas soliciten programas de capacitación y talleres sobre liderazgo resonante para los mismos y los jefes inmediato, donde se dé a conocer los beneficios que tendrá su equipo de trabajo y la efectividad que puede obtener en los resultados más aún de sus trabajadores de campo. Las actividades desarrolladas serán las siguientes:

- Mediante una solicitud al área de recursos, de tal manera que una empresa terciaria de coaching sea la encargada de brindar dichas capacitaciones de liderazgo resonante.

- La frecuencia de los talleres debe ser una sesión por semana y con una duración de 60 minutos, donde los jefes podrán aprender que “un líder no solo nace, sino que también se hace”.
- Uno de los talleres estará conformado por el seguimiento de un día de jornada laboral de los jefes, de tal manera que se pueda realizar un análisis sobre el comportamiento actual y se pueda realizar un feedback para lograr mejoras en sus habilidades directivas.
- El desarrollo será de manera interactiva e innovadora, donde la empresa encargada del taller pueda lograr que los capacitados reconozcan no solo sus fortalezas, sino también sus debilidades, de tal manera que pueda iniciarse con un proceso de mejora y reforzamiento en dichos aspectos.

En relación con la conclusión específica 1 que establece la relación entre autogestión y el compromiso organizacional, se recomienda a la Subgerente de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador que la capacitación antes mencionada, lleve sesiones especiales para la subgerente, ya que, lo que sucede normalmente es que los capacitados no suelen poner en práctica lo aprendido, por ello se necesita de que la subgerente sea la persona más capacitada en dirigir a los jefes a cargo para que se vean resultados positivos en el equipo. La autogestión que desarrolle la líder del equipo hará que comprenda sus emociones y tenga claridad en sus propósitos, sin verse desbordada por la frustración, la rabia, la ansiedad o el estrés, que suele suceder con frecuencia, desviando al equipo de la dirección correcta. Las actividades desarrolladas serán las siguientes:

- La capacitación para la líder del grupo será una vez a la semana con una duración de sesenta minutos, donde podrá manejar sus impulsos conflictivos,

se esforzará por encontrar criterios internos de excelencia, tener iniciativa en diferentes ocasiones y aprenderá a ver el lado positivo de las cosas.

- Se utilizará dinámicas de autocontrol como semáforo de las emociones, el cual servirá en este proceso para transformar las emociones bajas. Por otro lado, se empleará la dinámica del emparejamiento emocional, que e permitirá identificar y expresar las emociones.
- Por último, se pondrá a prueba cada semana los cambios realizados y evaluar que mejoras positivas ha traído al equipo, evaluando la productividad, efectividad y el compromiso de los trabajadores; para verificar la importancia de este taller.

En relación con la conclusión específica 2 que establece la relación entre conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional, se recomienda a la Subgerente de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador, reunirse con los jefes/encargados de cada equipo, donde se lleve a cabo un proceso de retroalimentación y un focus group, para que cada quien sea consciente de sus propias emociones y puedan notar el impacto que genera en su equipo de trabajo, conociendo a fondo sus fortalezas y debilidades, donde las actividades desarrolladas serán las siguientes:

- Todos los viernes de cada semana después de la jornada laboral, se deben reunir los líderes de cada grupo con la subgerente, donde realizaran la dinámica de retroalimentación, empezando por la cabeza del equipo haciendo ver a los demás jefes sus errores de la semana y que deberían hacer para mejorar.
- Posterior a ello, la subgerente debe mostrar seguridad en sus capacidades y tener la humildad de aceptar los comentarios constructivos de cada jefe sobre

su desempeño de la semana, logrando así un mea culpa de sus actos y viendo la mejor alternativa de mejorar.

- De la misma manera, para contribuir a esta dinámica deberán realizar un FODA cruzado personal, donde podrán evaluarse a sí mismos, reconociendo cada una de sus fortalezas con las cuales podrán afrontar de manera eficaz sus debilidades, aprovechando las oportunidades del entorno externo como ventaja para dicha mejora, todo ello aportará a saber afrontar las amenazas que serán inevitables a lo largo del camino. Por esta razón, el FODA cruzado traerá consecuencias positivas en el proceso de capacitación para los jefes.
- Dicha actividad también permitirá que cada jefe auto reconozca sus fortalezas y debilidades, ya que muchos de ellos no son capaces de reconocer dichas características.

En relación con la conclusión específica 3 que establece la relación entre la conciencia social y el compromiso organizacional, se recomienda a la Subgerente de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador, que se realice una capacitación de habilidades blandas, las cuales ayudarán a desarrollar la empatía, el hecho de que sean capaces de experimentar las emociones de los demás, a tener conciencia de la organización siendo conscientes con las normas y políticas de la institución, teniendo la capacidad de servicio para reconocer y satisfacer las necesidades. Las actividades desarrolladas serán las siguientes:

- Un día de la semana será para desarrollar este taller de habilidades blandas, el cual será de sesenta minutos.
- Todos participaran del taller, que será llevado a cabo por un grupo capacitado externo, donde cada trabajador desarrollará al máximo sus habilidades.

- Dicho taller estará sujeto a una evaluación psicológica para evaluar el impacto del taller y si está surtiendo los efectos deseados.
- De la misma manera, se realizará un espacio de relajación emocional que será 3 veces a la semana en los primeros 15 minutos de la mañana, el cuál iniciará con la dinámica de relajación muscular progresiva que permitirá la relajación de los trabajadores, procurando de centrar sus emociones en el trabajo y dejando de lado las emociones externas traídas de casa. Es en este momento, donde el líder resonante tendrá crear armonía con las emociones de su equipo.

En relación con la conclusión específica 4 que establece la relación entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional, se recomienda a la Subgerente de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador realizar actividades que permitan desarrollar y fortalecer el trabajo en equipo y los vínculos laborales, logrando gestionar los conflictos existentes, y observando la motivación de los líderes en la influencia que pueden ejercer en su equipo, donde las actividades desarrolladas serán las siguientes:

- Los sábados, se desarrollará una actividad diferente entre las cuales pueden ser: Juegos deportivos, juegos de mesa o juegos virtuales. En el cual, la subgerente será la encargada de poner fecha, lugar y hora de acuerdo con sus tiempos.
- Dicha actividad será desarrollada por áreas, la cual consistirá en que cada jefe tendrá que liderar a su equipo de manera resonante para encauzarlos en el propósito, que es ganar la competencia.
- Posteriormente competirán entre ellos y habrá un premio para el equipo ganador que podría estar relacionado con el tema laboral para que se sientan

más motivados a ganar, a su vez se premiará al líder que haya cumplido con las características de un líder resonante.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Granica.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chirinos, Y., Rojas, D., García, D. y Barbera, N. (2020). Emprendimientos sostenibles y liderazgo resonante e innovador binomio estratégico para el desarrollo sostenible en los territorios latinoamericanos. *Revista Ra Ximhai*, 16(4), 293-313. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8522382>
- Directivos y Gerentes (2021, diciembre). *Reajustar el nuevo escenario laboral y reconstruir la cultura corporativa, retos en la gestión de Recursos Humanos para 2021*. Dir&ge. <https://directivosygerentes.es/management/retos-en-la-gestion-de-recursos-humanos-para-2021-watch-and-act>
- Ernst y Young (2020, diciembre). *Informe anual de transparencia 2020*. Ernst & Young, S.L. https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_es/home-index/ey-informe-anual-de-transparencia-2020-ey-sl.pdf
- Expansión (2021, junio). *El liderazgo que hoy necesitamos*. Expansión. <https://expansion.mx/opinion/2021/06/09/liderazgo-actual-necesario>
- Gallardo, K. (2019). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui - El Porvenir 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37859>
- Gestión. (2021, 12 de junio). El liderazgo empático es la clave para cultivar una cultura de empresa sana. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/el-liderazgo-empatico-es-la-clave-para-cultivar-una-cultura-de-empresa-sana-noticia/>

- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2017). *El líder resonante crea más*. Debolsillo.
- Guédez, M. (2013). Teoría de las expectativas. *Mariug*.
- Hellriegel, D., Woodman, J. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Herrera, B., Ramírez, R., Del Valle, M. y Lay, N. (2019). Relationship Between social intelligence and resonant leadership in public health Institutions. *Revista de ciencias humanas y sociales*, 1(90), 1223-1249. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8190052>
- Huaylinos, O. (2019). *Liderazgo resonante y el clima social laboral en docentes de la Red 1 UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39341>
- Lorca-Sánchez, B. (2010). *Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica de salud privada* [Tesis de pregrado, Universidad del Aconcagua]. Repositorio Institucional UDA. <https://bit.ly/2MDqdGA>
- Méndez, M. (2006). *La cultura organizacional: Eje de la acción de la gestión humana*. Ecotec.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61 – 98. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

- Observatorio de Recursos Humanos (2019, diciembre). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. ORH. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Peña, M. y Martínez, P. (2021). *Liderazgo resonante y clima organizacional en el colegio Max Uhle 7236, Villa El Salvador – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2067>
- Ramírez, R. (2020). *Inteligencia social y liderazgo resonante en instituciones públicas de salud* [Tesis de maestría, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín]. Repositorio Institucional URFC <https://www.researchgate.net/publication/341601020>
- Ramírez, V. y Mapén, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de servidores públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinoia*, 6(8), 166–189. https://redib.org/Record/oai_articulo2114220-evaluaci%C3%B3n-del-compromiso-organizacional-de-servidores-p%C3%BAblicos-en-m%C3%A9xico
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson Education.
- Sagredo, E. (2019). *Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de centros educativos de adultos de la región del Biobío Chile* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio Institucional UAB. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=271558>

Tito, D. (2019). *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa del distrito de Santiago de Surco – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

Repositorio

Institucional

UA.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1137>

Triola, M. (2018). *Estadística* (12^a ed.). Pearson.

Trujillo, C. (2019). *Liderazgo resonante y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Intipharma, Miraflores - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

Repositorio

del

Perú].

Repositorio

Institucional

UA.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1266>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Liderazgo resonante y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de Recaudación y Control de la
Municipalidad de Villa El Salvador – 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la conciencia de uno mismo y el</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre la conciencia de uno mismo y el</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo resonante y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la autogestión y el</p>	Variable 1: Liderazgo resonante			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Conciencia de uno mismo.	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia emocional de uno mismo. - Valoración adecuada de uno mismo. - Confianza en uno mismo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	<p>Alto [25-30]</p> <p>Medio [21-25]</p> <p>Bajo [10-21]</p>
Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol emocional. - Adaptabilidad - Logro - Iniciativa 	<p>Alto [33-38]</p> <p>Medio [20-33]</p> <p>Bajo [12-20]</p>				

compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021? ¿Qué relación existe entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?	compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. Establecer la relación entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.	compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021. Existe relación significativa entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.	Conciencia social.	- Empatía - Conciencia de la organización. - Servicio		Alto [34-38] Medio [27-34] Bajo [18-27]
¿Qué relación existe entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?	Establecer la relación entre la autogestión y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.	Existe relación significativa entre la conciencia de uno mismo y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.	Gestión de relaciones.	- Liderazgo inspirado. - Desarrollo de los demás. - Catalizar el cambio. - Gestión de conflictos. - Trabajo en equipo y colaboraciones.		Alto [30-35] Medio [22-30] Bajo [12-22]
Variable 2: Compromiso organizacional						
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?	Establecer la relación entre la conciencia social y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.	Existe relación significativa entre la conciencia social y el	De continuidad	- Sentirse obligado.	1. Nunca	Alto [31-38] Medio

<p>Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021?</p>	<p>Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.</p>	<p>compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de relaciones y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento laboral. - Reconocimiento de competitividad. - Crecimiento personal. 	<p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>[26-31)</p> <p>Bajo</p> <p>[12-26)</p>
			Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos de pertenencia. - Alegría - Afecto - Involucramiento con los problemas. 		<p>Alto</p> <p>[16-23]</p> <p>Medio</p> <p>[12-16)</p> <p>Bajo</p> <p>[8-12)</p>
			Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad - Responsabilidad por el personal o actividad a su cargo. 		<p>Alto</p> <p>[25-31]</p> <p>Medio</p> <p>[19-25)</p> <p>Bajo</p> <p>[10-19)</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos utilizados			

<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 50 colaboradores.</p> <p>Muestra: No se considera muestra.</p>	<p>Variable 1: Liderazgo resonante</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de liderazgo resonante.</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>- Instrumentos: Cuestionario de compromiso organizacional.</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos <p>Medidas de dispersión</p> <p>Desviación estándar</p> <p>Estadísticos inferenciales</p> <p>R de Pearson</p>
--	--	---	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL LIDERAZGO RESONANTE

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el liderazgo resonante. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Conciencia de uno mismo						
1	Mi jefe controla sus emociones antes los problemas.	1	2	3	4	5
2	Mi jefe toma decisiones de acuerdo con su estado de ánimo.	1	2	3	4	5
3	Reconozco las fortalezas de mi jefe en el trabajo.	1	2	3	4	5
4	Siento que las debilidades de mi jefe afectan al desarrollo del trabajo.	1	2	3	4	5
5	Mi jefe confía en sus capacidades para lograr las metas.	1	2	3	4	5
6	Mi jefe muestra seguridad en las decisiones que toma para la ejecución de actividades.	1	2	3	4	5
Autogestión						
7	Mi jefe transmite sus problemas personales en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	Cuando llaman la atención a mi jefe por los resultados, suele echar la culpa al grupo por ese motivo.	1	2	3	4	5
9	Frente a los obstáculos, mi jefe pierde la paciencia.	1	2	3	4	5
10	Mi jefe muestra siempre actitud positiva frente a los problemas.	1	2	3	4	5
11	Mi jefe siempre se esfuerza para lograr los resultados proyectados.	1	2	3	4	5
12	Mi jefe organiza al equipo de manera correcta para lograr resultados positivos.	1	2	3	4	5
13	Mi jefe actúa de manera inteligente y rápida, sin esperar que se lo sugieran.	1	2	3	4	5

14	Mi jefe espera hasta último momento que las cosas sucedan para recién actuar.	1	2	3	4	5
Conciencia social						
15	Mi jefe entiende mis emociones, preocupándose por cómo me siento.	1	2	3	4	5
16	Mi jefe no les presta importancia a mis sentimientos, regañándome si estos no son positivos.	1	2	3	4	5
17	Mi jefe cumple y respeta las políticas de la organización.	1	2	3	4	5
18	Mi jefe se reúne con el equipo para capacitarnos sobre las políticas de la organización.	1	2	3	4	5
19	Mi jefe se involucra con el equipo, ayudando a todos los trabajadores.	1	2	3	4	5
20	Mi jefe brinda soluciones ante las dudas que tengo para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Gestión de relaciones						
21	En las reuniones, mi jefe nos motiva a dar lo mejor de sí.	1	2	3	4	5
22	Mi jefe lidera todo el equipo, haciendo que todos trabajemos unidos.	1	2	3	4	5
23	Mi jefe muestra su interés en el crecimiento de cada miembro del equipo.	1	2	3	4	5
24	Mi jefe realiza un feedback o retroalimentación de las actividades que realizo.	1	2	3	4	5
25	Mi jefe busca soluciones y caminos diferentes en las adversidades.	1	2	3	4	5
26	Mi jefe mira las dificultades como nuevas oportunidades de crecimiento.	1	2	3	4	5
27	A mi jefe no le importa los problemas que puedan existir en el equipo.	1	2	3	4	5
28	Mi jefe resuelve las diferencias y tiene la habilidad de hacer llegar a un acuerdo a los implicados en un conflicto.	1	2	3	4	5
29	Mi jefe tiene las capacidades de organizar al grupo humano que dirige y hacer que colaboren entre ellos.	1	2	3	4	5
30	Mi jefe no fomenta el trabajo en equipo, y prefiere el trabajo de manera individual.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el compromiso organizacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
De continuidad						
1	Me dirijo a mi centro de trabajo, por temor a perderlo.	1	2	3	4	5
2	Asisto a mi centro de labores porque debo mantener a mi familia.	1	2	3	4	5
3	Me presento en mi trabajo porque es mi deber.	1	2	3	4	5
4	Tengo reconocimiento por mi desempeño en el área.	1	2	3	4	5
5	Mis actividades desempeñadas no son reconocidas por mi jefe.	1	2	3	4	5
6	Mi desempeño laboral aporta de manera significativa a la institución.	1	2	3	4	5
7	Siento que la organización me empuja a ser competitivo.	1	2	3	4	5
8	Mi desempeño no tiene reconocimiento, a pesar, de ser competitivo.	1	2	3	4	5
9	La organización resalta mi habilidad competitiva, en el logro de resultados.	1	2	3	4	5
10	La institución invierte constantemente en mi capacitación para mi crecimiento profesional.	1	2	3	4	5
11	Siento que tengo mejores oportunidades de crecimiento en otras empresas.	1	2	3	4	5
12	Me siento feliz de desarrollar mi carrera en la institución.	1	2	3	4	5
Afectivo						
13	Me considero parte fundamental del equipo.	1	2	3	4	5
14	Me siento identificado con mi centro de labores.	1	2	3	4	5
15	Entrego todo de mí en el desempeño de mis actividades.	1	2	3	4	5

16	Desempeño mis labores con actitud positiva y de buena manera.	1	2	3	4	5
17	Siento orgullo de trabajar en mi centro de labores.	1	2	3	4	5
18	Tengo sentimientos de alegría y felicidad, cuando me dirijo a mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	Tengo mucha consideración por la organización a la cual pertenezco.	1	2	3	4	5
20	No siento afecto por mi trabajo, simplemente es mi sustento.	1	2	3	4	5
21	Los sentimientos que tengo por mi organización me motivan a sentirme comprometido con las metas planteadas.	1	2	3	4	5
22	No me siento parte de las soluciones en la organización.	1	2	3	4	5
23	Siento que mi involucramiento en las metas es de vital importancia.	1	2	3	4	5
24	Me toman en cuenta para resolver los problemas de la institución.	1	2	3	4	5
Normativo						
25	No considero dejar la organización por un largo periodo.	1	2	3	4	5
26	Permanezco en mi centro de labores, a pesar de otras propuestas atractivas.	1	2	3	4	5
27	Tengo lealtad con los objetivos de la organización, y me esfuerzo para lograrlas.	1	2	3	4	5
28	Mi trabajo es importante para el desarrollo de la organización, por ello me siento comprometido.	1	2	3	4	5
29	Siento que soy un eslabón importante para mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
30	Las actividades que desempeño no son importantes para la organización.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: LIDERAZGO RESONANTE

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

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

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

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

Validación del instrumento: LIDERAZGO RESONANTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: Robladillo Bravo Liz Maribel

DNI: 09217078

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: Robladillo Bravo Liz Maribel

DNI: 09217078

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: LIDERAZGO RESONANTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.



Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCÍA TESIS PARA REPOSITORIO _ TORRES GARCIA ... ⓘ Detalles de la entrega ⓘ Ayuda

COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
LIDERAZGO RESONANTE Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR – 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
MARICIELO BEATRIZ TORRES GARCÍA
ORCID: 0000-0003-2799-5565

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

Compartir

Página 1 de 135

Fuentes principales **Todas las fuentes**

117 Similarity Exclusiones

13%
Similitud general

- 1 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET 12%
- 2 Universidad Autonoma del Peru ... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 3 Universidad Cesar Vallejo on 20... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 4 Universidad Autonoma del Peru ... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 5 Universität Liechtenstein on 202... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Marcas de alerta **0**

13%
Similitud general

Detalles del documento

--
AI

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
SUBGERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia.”

Villa El Salvador, 16 de Diciembre del 2021.

Srta.
Hilda ~~Aidy~~ Gonzales Ortiz
SUBGERENCIA “RECAUDACIÓN Y CONTROL”

Presente. –

Ref.: Proyecto de tesis final de Liderazgo resonante y compromiso organizacional de los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la municipalidad de Villa el Salvador – 2021.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la estudiante TORRES GARCIA, MARICIELO BEATRIZ identificada con DNI 72708435, realizar la aplicación del desarrollo de la investigación de la tesis sobre “LIDERAZGO RESONANTE Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR – 2021.”

Por tal motivo también se autorizó realizar sus encuestas aplicando a los trabajadores que pertenecen a la Subgerencia de Recaudación y Control mediante la plataforma virtual Google, siendo favorable la colaboración de todos.

La estudiante ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificando los problemas y circunstancias que tiene cada área.

Sin otro particular, me despido no sin antes expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente



MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
HILDA ALDY GONZALES ORTIZ
SUBGERENTE DE RECAUDACION Y CONTROL

“Villa El Salvador, Ciudad Mensajera de la Paz”
PROCLAMADA POR LAS NACIONES UNIDAS EL 15 - 09 - 87
Premio Príncipe de Asturias de la Concordia

Anexo 6: Base de datos

Variable. Liderazgo resonante

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	1	3	1	2	5	4	5	1	1	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	4	1	5	5	1	5	5	5	
2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	
5	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	5	
6	3	3	1	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
7	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	
8	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
9	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	
10	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4
13	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	4	5	
16	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	
19	2	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	
20	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
21	1	2	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	2	4	1	4	5	5	4	2	4	4	1	4	4	1	5	5	5	
22	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
23	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	4	4	3	2	

24	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4
25	3	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	4
26	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3
28	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	1	2	2	2	3	2	2
29	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
31	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
32	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
33	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
34	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
35	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
36	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4
37	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4
38	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2
39	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3
40	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	3	5	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
41	2	1	1	2	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4
42	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
43	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	5	5	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3
44	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
45	3	4	5	1	2	2	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5
46	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
47	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4
48	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	2	3	3	3	4	3	3
49	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
50	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5

Variable: Compromiso organizacional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	3	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	
2	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	1	5	
3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
4	4	3	5	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
5	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	5	5	3	
6	1	4	3	1	3	2	4	1	4	2	3	5	3	4	5	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
7	1	1	4	1	4	2	2	1	2	1	1	2	3	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
8	2	2	5	4	2	3	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	1	5	5	5	4	3	3	3	2	
9	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
10	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5	4	4	
11	5	5	5	3	1	5	5	1	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
13	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	5	4	2	2	2	1	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	
14	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
15	5	5	3	2	4	5	5	3	3	1	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	2	5	5	5	3	
16	5	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	
17	5	4	3	4	4	5	4	3	3	1	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	
18	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	5	5	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	
19	2	3	3	3	2	5	5	1	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
20	2	2	4	2	2	5	2	1	2	2	2	3	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	
21	4	2	5	2	5	5	4	5	2	1	1	4	5	1	5	5	2	4	2	2	5	5	4	1	4	5	5	5	2	2	
22	1	1	4	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	4	
23	2	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
24	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
25	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	

26	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	
27	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	
28	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	
29	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	
31	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
32	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
33	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
34	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
35	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	
36	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	
37	4	3	3	3	4	5	5	4	4	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
38	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	5	4	
39	2	2	3	3	1	4	4	2	3	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
40	3	2	4	3	3	4	1	1	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
41	5	3	4	3	4	4	5	5	3	2	2	3	4	2	4	4	3	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	5	3	3	
42	2	1	3	2	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	5	
43	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	4	2	2	2	1	1	1	1	3	3	4	
44	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
45	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	
46	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	
48	4	4	3	3	4	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	2	
49	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
50	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción de liderazgo resonante en los trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador – 2021

Presentación

El plan de acción presenta estrategias de acuerdo con la investigación realizada, con la finalidad de reducir las deficiencias identificadas que ocasionan problemas en la subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador. Las estrategias presentadas han sido establecidas con el fin de implementar opciones de mejoras tanto para el líder como para el equipo, en base a las necesidades de la subgerencia de Recaudación y Control, de tal manera que contribuya a la mejora del desempeño de los trabajadores para lograr las metas de la institución pública.

Asimismo, se tomaron en cuenta los objetivos planteados en la investigación para la realización de las estrategias de cada dimensión estudiada. Se tiene la certeza de que las estrategias planteadas contribuirán la mejora de la realidad problemática, aumentando el compromiso laboral de los trabajadores y el liderazgo resonante en los jefes de la subgerencia de Recaudación y Control de la Municipalidad de Villa El Salvador.

7.1. Base Legal

Es en base al marco jurídico de la Constitución Política del Perú, según la ley N° 27680, también la ley de Reforma Constitucional del capítulo XIV sobre Descentralización, a su vez, la ley orgánica de municipalidades N° 27972 y por último, la ley de bases de la descentralización N° 27783.

7.2. Visión

Ser una Municipalidad líder, con una gestión eficiente, transparente y participativa, donde sin distinción económica, social o de género se sumen esfuerzos para posicionar a Villa El Salvador como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable.

7.2. Misión

Representar al vecino consolidando su participación democrática, con servicios de calidad, promoviendo el desarrollo económico, social y ambiental mediante un manejo responsable y transparente de los recursos públicos.

Plan de acción para el liderazgo resonante

Ítems	¿Qué?	¿Cómo?	¿Con que?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Cuánto?
Acción 1. Liderazgo resonante y compromiso organizacional.	Capacitación y talleres sobre liderazgo resonante para la subgerente y los jefes inmediatos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se hará un requerimiento al área de recursos humanos para la contratación del personal externo para la capacitación. - Se realizará una vez a la semana (lunes) de 16:00 a 17:00. - El tema principal es la gran importancia de la resonancia en el equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Materiales - Tecnología - Conocimiento - Asesoría de coaching. 	Del 07 de febrero al 28 de marzo del 2022.	Subgerente y jefes de la Subgerencia de Recaudación y Control.	100.00 soles (por cada sesión, 8 sesiones en 2 meses)
Acción 2. Autogestión	Sesiones para la cabeza del equipo, ya que, la subgerente sea la persona más capacitada en dirigir a los jefes a cargo para que se vean resultados positivos en el equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Se hará un requerimiento al área de recursos humanos para la contratación del personal externo para la capacitación. - Se realizará una vez a la semana (miércoles) de 16:00 a 17:00, solo para la subgerente. - Se le darán las herramientas necesarias para poder dirigir el equipo con un liderazgo resonante después de la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso humano. - Autocontrol emocional. - Materiales. - Asesoría de coaching. 	Del 02 de febrero al 23 de marzo del 2022.	Subgerente del área de la Subgerencia de Recaudación y Control.	100.00 soles (por cada sesión, 8 sesiones en 2 meses)

Acción 3. Conciencia de uno mismo.	Reunión con los jefes/encargados de cada equipo, donde se lleve a cabo un proceso de retroalimentación y un focus group.	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizará una vez a la semana (jueves) de 16:00 a 17:00, para los jefes y la subgerente. - Se reunirán para evaluar sus fortalezas y debilidades, dándose oportunidades de mejora. - Reconocerán el impacto de sus emociones en el equipo y serán conscientes de ello. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso humano - Comunicación - Autoconocimiento - Tecnología - Trabajo en equipo - Materiales 	Del 03 de febrero al 24 de abril del 2022.	Subgerente y jefes de la Subgerencia de Recaudación y Control.	20.00 soles
Acción 4. Conciencia social.	La subgerente coordinará una capacitación de habilidades blandas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se hará un requerimiento al área de recursos humanos para la contratación del personal externo para la capacitación. - Se realizará una vez a la semana (viernes) de 16:00 a 17:00, solo para la subgerente. - Reforzaran la capacidad en darse cuenta de las redes de toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Materiales - Tecnología - Conocimiento - Conciencia de la organización. - Asesoría de coaching. 	Del 04 de febrero al 25 de marzo del 2022.	Subgerente, jefes y trabajadores de la Subgerencia de Recaudación y Control.	100.00 soles (por cada sesión, 8 sesiones en 2 meses)
Acción 5. Gestión de relaciones.	Se realizarán actividades que permitan desarrollar y	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizará una vez a la semana (sábados) de 08:00 a 12:00, para los trabajadores, jefes y subgerente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Materiales 	Del 05 de febrero al 26 de abril del 2022.	Subgerente, jefes y trabajadores de la	50.00 soles (por cada actividad)

	<p>fortalecer el trabajo en equipo y los vínculos laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades consistirán en dinámicas de minicampeonatos que fomentarán al trabajo en equipo y la coordinación del líder. - Cada sábado será una fecha de juego entre fútbol, vóley y juegos de mesa. - El equipo ganador al final de la fecha tendrá un premio. - Desarrollarán la gestión de conflictos y establecerán nuevos vínculos. - Los jefes acrecentarán su liderazgo inspirado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de conflictos. - Trabajo en equipo y colaboración. 		<p>Subgerencia de Recaudación y Control.</p>	
--	--	---	---	--	--	--