Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S
Fondo Editorial ALININ



Revista Temario Científico

Vol. 4 Nro. 1. Enero - Junio, 2024
ISSN 2805-850X

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional

Revista Temario Científico
Publicación continua, Enero-Junio, 2024
E-ISSN 2805-850X
Alianza de Investigadores Internacionales, SAS (ALININ)

Cómo citar:
Gallardo, R., Materan, S. y Landino, M. (2024). Reflexiones sobre el liderazgo resonante en función al desempeño laboral en las organizaciones. *Revista Temario Científico, 4*(1). e24405. https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.124.5

REFLEXIONES SOBRE EL LIDERAZGO RESONANTE EN FUNCIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

Rubziel Agnelly Gallardo Espinoza, Soraima Gregoria Materan Barreto, Marinel Chiquinquirá Landino Álvarez

Gallardo, R.

MSc. RRHH. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt. UNERMB, Mene Grande, Zulia, Venezuela.

Materan, S.

MSc. RRHH. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt. UNERMB, Mene Grande, Zulia, Venezuela

Landino, M.

MSc. Docencia para la Educación Superior. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt. UNERMB, Mene Grande, Zulia, Venezuela

Palabras clave

Desempeño laboral, inteligencia emocional, liderazgo resonante, motivación.

Keywords

Job performance, emotional intelligence, resonant leadership, motivation.

Recibido: : 30/10/2023
Aceptado: 15/03/2024

https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.124.5

CC BY NC SA

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar el impacto del liderazgo resonante sobre el desempeño laboral en el departamento de atención al público de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) municipio Baralt, estado Zulia, Venezuela, enfatizando la importancia de la inteligencia emocional para dirigir al personal en las organizaciones. Se desarrolló bajo un paradigma cuantitativo, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de campo. La población en este estudio estuvo conformada por 15 colaboradores, todos pertenecientes a la corporación, y dado que es una población finita, la misma no permite extraer una muestra, por tanto, se realizó un censo poblacional, donde todos los miembros entran en el estudio. Para la recolección de la información se utilizó la encuesta, con la aplicación de un cuestionario estructurado en dos partes para la obtención de la información por variable. El instrumento fue validado por 5 expertos en el área. En esta investigación, la confiabilidad se determinó aplicando una prueba piloto a 15 personas, que poseen las mismas características de la población objeto de estudio, pero que no forman parte de ella, y los resultados fueron procesados estadísticamente. La confiabilidad de los instrumentos se pudo determinar, utilizando el coeficiente de Alpha Cronbach, el cual arrojó 0,78 para la variable Liderazgo Resonante y 0,80 para la variable Desempeño Laboral. Asimismo, para determinar la correlación de las variables se aplicó la Correlación de Pearson, obteniéndose como resultado 0.725, lo que permitió referir una correlación alta positiva, siendo esto significativo porque se evidencia que a mayor valor del estilo de liderazgo resonante así será la influencia en el desempeño laboral, lo que proporciona oportunidades y relevancia al trabajo realizado por el recurso humano.

Reflections on resonant leadership based on job performance in organizations

Abstract

The purpose of this research is to analyze the impact of resonant leadership on job performance in the customer service department of the National Electric Corporation (CORPOELEC) Baralt municipality, Zulia state, Venezuela, emphasizing the importance of emotional intelligence to direct staff in organizations. It was developed under a quantitative qualitative, descriptive correlational paradigm, with a non-experimental field design. The population in this study was made up of 15 collaborators, all belonging to the corporation, and since it is a finite population, it does not allow us to extract a sample, therefore, a population census was carried out, where all members enter the study. To collect the information, the survey was used, with the application of a questionnaire structured in two parts to obtain information by variable. The instrument was validated by 5 experts in the area. In this research, reliability was determined by applying a pilot test to 15 people, who have the same characteristics of the population under study, but who are not part of it, and the results were statistically processed. The reliability of the instruments could be determined using the Cronbach Alpha coefficient, which showed 0.78 for the Resonant Leadership variable and 0.80 for the Work Performance variable. Likewise, to determine the correlation of the variables, the Pearson Correlation was applied, obtaining 0.725 as a result, which allowed us to report a high positive correlation, this being significant because it is evident that the greater the value of the resonant leadership style, the greater the influence on job performance, which provides opportunities and relevance to the work performed by human resources.

Introducción

En la actualidad están suscitando cambios profundos y significativos impulsados por el fenómeno de la globalización, donde las transformaciones se presentan a nivel económico, social, político y tecnológico, entre otros, dejando a los líderes de las organizaciones pensando cuáles son las decisiones más idóneas que deben tomar para enfrentar con éxito estos cambios, produciéndose estructuras complejas para la ejecución de las funciones, delineándose un conjunto de funciones, objetivos y valores, entre otros elementos que interactúan entre sí.

Estos son pilares fundamentales para cubrir las expectativas y aspiraciones empresariales, por esta razón, es que demanda que las organizaciones entrelacen todos los recursos existentes para alcanzar los objetivos propuestos eficazmente, enfrentándose a las diferentes situaciones que se presentan, y sobre todo generando en el personal condiciones motivadoras que propulsen un alto nivel de desempeño.

En ese sentido, este estudio pretende analizar el impacto del liderazgo resonante sobre el desempeño laboral en el departamento de atención al público de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) ubicada en el municipio Baralt, estado Zulia, Venezuela.

Tomando en cuenta que dirigir o administrar el Talento Humano, representa el eje principal para el logro de las metas u objetivos organizacionales, ya que este proceso no funciona por separado, sino que, está directamente interrelacionado con los intereses intrínsecos y extrínsecos del personal, así como las aspiraciones de crecimiento de éstos hacia niveles superiores, lo que implica o crea la expectativa de ver la ejecución de un mejor desempeño laboral para alcanzar lo que se espera con responsabilidad, entrega y disposición en conjunto.

En este sentido, los cambios y transformaciones dados a nivel organizacional, producen en cierta forma, ambientes conflictivos a nivel laboral, es así, que conlleva a pensar que es de suma importancia trabajar en unidad con el personal, orientándolo, solicitando la mayor entrega para el logro de las metas y sin duda alguna, su participación en la solución a las problemáticas presentadas, elementos determinantes para que el líder asuma el ejercicio de las acciones, logrando así, la prosecución de las competencias a alcanzar.

Según Summa (2020), "un líder en toda regla es capaz de contagiar ilusión a sus colaboradores, de estimularles, de hacerles crecer profesionalmente y, por supuesto, de propiciar un clima favorable y positivo" (p.03).

Asimismo, Morán y Reinoso (2016) refieren que "un líder es la persona que corresponde a la satisfacción de las personas en lo interno y externo, dotando de confianza y predisposición a toda acción dentro de la organización" (p.12). En ese mismo orden de ideas Contreras et al. (2012) citado por Morán y Reinoso (2016) aluden que:

> Un líder es la persona que por lo habitual manifiesta capacidad para gobernar equipos de trabajo: está pendiente de ellas, de sus sentimientos, de su labor, de sus dictámenes; lo que da significativamente una relación social con el conjunto de trabajo como efecto a una superior disposición en la obtención de los beneficios (p.13).

Entonces, las personas que asumen el liderazgo de las organizaciones deben ser emocionalmente inteligentes, para poder influir en las emociones de los demás de

manera positiva, impulsando el entusiasmo, sin tener que inclinarse hacia el resentimiento o la ansiedad, que viene a representar aspectos negativos entre los grupos, y conduce a la desintegración de los mismos.

Por lo tanto, esta representa una valiosa característica en el liderazgo, ya que los líderes pueden aprobar o censurar, criticar con una óptica constructiva o destructiva, respaldar u obviar las necesidades de los demás, siendo ellos quienes pueden formular el trabajo de los equipos en razón a emitir juicios de gran valoración para el ejecútese de las actividades. En consecuencia, es el líder quien puede determinar el impacto emocional de los trabajadores, siempre y cuando pueda transmitir con claridad las ideas, orientar, alentar con flexibilidad, permitiendo que todos den lo mejor de sí para el logro de los objetivos previstos.

Es decir, que el liderazgo debe estar representado por aquellas personas que se sitúen en función a los sentimientos de los que comparten con él las diferentes actividades gerenciales y ocupacionales, que posea autoridad moral, que transmita lo que los demás desean escuchar, que propicie la motivación, éstos como principios inminentes para poder instaurar la estructura, los sistemas y los diferentes procesos, haciéndose necesario que las organizaciones tomen en cuenta la implementación de procesos dinámicos en los estilos de la gerencia.

Asimismo, Goleman et al. (2016) hacen referencia a que “cuando los líderes encauzan sus emociones y las de sus seguidores en una dirección positiva, provocan un efecto que se difunde sobre éstos, al cual se llama resonancia, derivado del término resonar, teniendo en cuenta que es repercutir en otros haciendo más fácil el aprendizaje al convivir mejor con su entorno” (p.5).

Hoy en día un líder que tenga como características el ser despierto, consciente, en sintonía consigo mismo y con el mundo que lo rodea, con fuertes creencias, firmes valores y protagonista de una vida plena de retos, empático, de comportamiento asertivo, emocionalmente inteligente, que conoce y dirige las emociones de quienes le rodean y las suyas propias, que crea relaciones que perduran en el tiempo e inspira a su equipo demostrando pasión, importancia y preocupación real por las personas tanto como por la empresa, se puede decir que su cualidad es de liderazgo resonante.

De este modo, se infiere que al tener un líder con estas capacidades generaría una repercusión positiva en la organización y por ende en todos sus miembros, dando como resultado un desempeño laboral armónico hacia los objetivos establecidos por la misma. De allí, que los líderes estén en la capacidad de reconocer la presencia de esas emociones y manejarlas acertadamente, con el fin de propiciar interrelaciones efectivas de los trabajadores en su desempeño laboral.

Por su parte, Alvarado y Suárez (2018) consideran que el desempeño laboral representa:

> El comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones (p.23).

Sin embargo, el desempeño laboral se puede identificar como lo que hace el trabajador, más no lo que sabe hacer, partiendo de las aptitudes en cuanto a su

eficacia, calidad y productividad para desarrollar las diferentes actividades laborales encomendadas; asimismo, la manera de aprovechar el tiempo, así como el cumplimiento de las normas de seguridad establecidas sin dejar de lado las cualidades y capacidades personales que son requeridas para desempeñar diferentes cargos u ocupaciones.

En virtud de ello, las organizaciones deben considerar todos los factores que actúan directamente sobre el desempeño de los trabajadores, como la satisfacción de los trabajadores y de los líderes, como el equipo de trabajo, la supervisión, la estructura organizativa, entre otros. De igual manera, la autoestima relacionada con las necesidades propias de los trabajadores, lo que puede permitir su trabajo individual, en equipo y la capacitación ofrecida para mejorar el ánimo y la voluntad en la realización de sus actividades (Quintero et al., 2008).

De allí que, las brechas conflictivas que se presentan en las organizaciones generalmente son producidas por las insatisfacciones laborales en función a las necesidades y carencias del personal, pudiendo en muchas oportunidades ser elementos distorsionantes de las actividades productivas de la organización, sino se direccionan correctamente y se toman los correctivos a tiempo (Gómez, 2013).

En atención a las observaciones y conversaciones informales con el personal de las organizaciones del estado Zulia y particularmente en el municipio Baralt en el departamento de atención al público de (CORPOELEC), se evidencian fortalezas y debilidades en los líderes en relación a sus actitudes emocionales, pudiéndose decir que no hay una marcada acción donde el líder esté en contacto directo con sus propias emociones, porque no establece empatía con el resto del personal, y el equipo de trabajo no se muestra totalmente creativo y eficaz en la ejecución de sus actividades, no se aclara cierta dirección de las emociones del líder ni de los seguidores de forma positiva.

Por tanto, los síntomas reflejan un ambiente de trabajo de bajo entusiasmo, falta de motivación, perdida de la cohesión social para realizar los trabajos individuales y colectivos, lo que no favorecerá el desempeño laboral de las personas. Hay un cierto grado de desanimo, ausencia de cordialidad y alegría que repercute directamente en la eficacia laboral y por ende en el desempeño laboral de los que allí trabajan, característica especifica de un ambiente disonante.

En consecuencia, la presencia de estos síntomas evita la optimización del liderazgo, dado que el personal se encuentra desmotivado porque los líderes de la empresa no manejan acertadamente el aspecto emocional del personal, pudiendo esto repercutir negativamente en el íntegro cumplimiento del desempeño laboral y en la baja productividad de la empresa, sin alcanzar los objetivos propuestos.

En tal sentido, para que una organización sea transformada para el logro de un desempeño eficaz y eficiente de sus empleados, es necesario el cambio de todos los aspectos que giran en función a ello, como la comunicación, las relaciones interpersonales, las mismas actividades a realizar y su modo de hacer. Es en este aspecto donde se debe activar el liderazgo resonante, que vendrá a representar y hacer valer el desempeño laboral desde lo emocional dentro de todos los niveles de satisfacción que asumen los empleados durante la ejecución de las diferentes actividades que se ejecutan.

Partiendo de las anteriores premisas, el presente estudio tiene como finalidad analizar el impacto del

liderazgo resonante sobre el desempeño laboral en el departamento de atención al público de la empresa CORPOELEC, municipio Baralt, estado Zulia, Venezuela determinando con los resultados la relación existente entre las emociones del líder resonante en función al desempeño laboral de los empleados y por qué el accionar de un líder resonante contribuye al incremento de la productividad y a mantener un clima amistoso y lleno de motivación para alcanzar los objetivos propuestos bajo la base del compromiso organizacional.

Líder resonante

Goleman et al. (2016) reseñan que el liderazgo resonante es "un tipo de liderazgo que sintoniza con los sentimientos de las personas, encausándolo en una dirección emocionalmente positiva, es decir, aquel que considera las emociones de los empleados, así como su estado anímico para llegar a alcanzar las metas organizacionales" (p.49). Asimismo, Maestro (2009), expone que "los líderes resonantes son personas capaces de contagiar a los miembros de la organización, estimularlos y movilizarlos, canalizando las emociones de cada una de las personas, provocando un clima favorable a la organización" (p.95).

En contraposición a ello, Palomo (2013) alude a que "cuando un líder carece de resonancia, sus colaboradores muestran un compromiso racional y ético llevando a cabo su trabajo sin dar lo mejor de sí mismos, es decir, no hay compromiso emocional" (p.58). De allí, que esa falta de emocionalidad permite mandar, mas no dirigir o liderar a sus colaboradores. Por tanto, el líder resonante busca despertar de forma natural la resonancia, y su entusiasmo más la pasión que le mueve, repercuten en su equipo, es decir, que el líder resonante tiene la capacidad de poder movilizar y con la empatía sintoniza con el estado emocional de sus colaboradores.

Inteligencia emocional

El líder resonante presenta características propias que lo hacen único en la dirigencia de su equipo de trabajo, y la más importante es poseer inteligencia emocional, la cual según Goleman y Cherniss (2013) "es la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás" (p.17).

Esto implica que la inteligencia emocional ayuda a que las personas puedan ser más eficaces y productivas, y para los líderes una condición imprescindible. De allí que, un líder puede estar muy bien preparado académicamente, poseer una mente analítica y capaz de discernir ante diferentes situaciones con abundantes ideas, pero si no es capaz de gestionar sus propias emociones y la de los demás, dejará de representar para sus seguidores la figura de gran líder.

Asimismo, Núñez et al. (2009) como se citó en Buitrago et al. (2016) señala que "la inteligencia emocional y la intuición son tan importantes en la vida del hombre, tanto en lo individual, lo organizacional y social, así como lo es la agudeza racional; en su conjunto, ellas le facultan para sobrevivir, ser feliz, exitoso, en convivencia pacífica" (p.106). De tal manera, que la inteligencia emocional determinara cómo se ha de lograr las metas propuestas y que satisfaga a todos de manera personal y empresarial.

Es de hacer notar que, estas inteligencias o saberes le permiten al hombre enfrentar sus conflictos intrapersonales e interpersonales y la organización, como gran comunidad de objetivos claros se centra en la persona, mediante el liderazgo, siendo responsable de crear una cultura de paz, para manejar adecuadamente las

situaciones de apremio. Para ello, cuenta con arreglos puntuales, así como también, desarrollos del discernimiento emocional, y de percepción.

De esta manera, algunos estudios realizados por Peter et al. (1990) citados por Mesa (2015) sobre inteligencia emocional, permiten identificar los componentes del coeficiente emocional, como son la autoconfianza, el autocontrol, persistencia, la empatía y el dominio de las relaciones, ya que todo da pie a concebir que estas características están arraigadas en el individuo, así que, la autoconfianza consiste en conocer las propias emociones. El autocontrol está referido a la capacidad de cambiar o frenar emociones (p.27).

La persistencia es la capacidad de estimularse ante situaciones adversas. Estos indicadores están referidos a la gestión de uno mismo y se relacionan con la motivación al logro; los dos últimos son competencias relativas a la afiliación y el poder social, siendo las más difíciles de desarrollar.

Con atención a lo arriba expuesto, los líderes resonantes presentan esa característica singular y propia, separándose de lo tradicional y exaltando ese rol demarcado en ellos como directores democráticos, pedagogos, con el poder de llevar un buen diálogo, receptivos, negociadores, intuitivos, receptivos, creativos y participativos en las escenas donde ejerce la dirección

Además, que cuenten con una muy buena disposición a escuchar las opiniones de sus seguidores sin enjuiciar, dado que su forma de ser comprensivo, lo hace expresar la resonancia, sin ánimos de implementar sanciones por las diferentes ideas, atento a los resultados, y aprendiendo de los errores cometidos, tanto propios como de los demás.

En alusión a ello, Vásquez (2015) hace referencia a que “un buen líder ha de conocer en profundidad a sus colaboradores, así como las necesidades del propio trabajo que han de desarrollar” (p.130) y todo esto origina en los trabajadores la consecución por los objetivos de manera vigorosa, aumenta la productividad e incrementa el interés por su trabajo originándose así una gran satisfacción en el momento que lo realiza.

En concordancia con lo que refleja el líder resonante, es pertinente destacar que el desempeño laboral de los trabajadores está íntimamente relacionado con el actuar del líder resonante, dado que las acciones tendentes a lograr los objetivos llevan inmerso el superar los estándares fijados y proporcionar en sus accionantes una motivación positiva para alcanzar calidad de vida en las personas, los equipos de trabajo y la sociedad en general.

Es así como, Bautista et al. (2020) afirman que “el desempeño laboral está ligado a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas” (p.109) y el resultado de competitividad deviene de la motivación que se ha recibido para lograrlo.

De tal manera, es pertinente afirmar que, en la actualidad, las organizaciones necesitan de nuevas formas de servicio que varíe la forma estructural y produzca el máximo aprovechamiento del capital humano en su desempeño laboral, aunado al conjunto de recursos materiales y sobre todo la oferta que presenta la globalización y las nuevas tecnologías.

Además, de lo que ofrecen las disciplinas emergentes, en pro de su aumento y desarrollo, para apoyar la producción y la transformación, el progreso, la buena

gestión estratégica y operativa de la gerencia, entre otras (Buitrago et al., 2016).

Desempeño laboral

El desempeño laboral de los trabajadores representa la acción laboral, el comportamiento y el rendimiento para el alcance organizacional donde la influencia del líder resonante a través de su motivación lo conlleva al logro de las metas, sin implicar un gasto de energía o consumo fisiológico, sino una acción voluntaria llena de satisfacción laboral con actitud positiva por parte del trabajador.

En ese sentido, Alles (2017) consideró que "el desempeño de una persona, en cualquier actividad, laboral o no, es el resultado de un conjunto de factores agrupados en tres ejes principales: conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos ya sea por estudios formales como informales), experiencia práctica y competencias" (p.29). Por su parte, Calderón et al. (2018) señalan que el desempeño laboral "es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral especifico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad" (p.17).

Es así, que los individuos ponen en evidencia sus competencias laborales logradas a través de su desempeño laboral, donde se integran en conjunto sus conocimientos, experiencia, motivación y principios que le impulsan a alcanzar los objetivos propuestos a favor de la organización de manera productiva. Concluyendo que los líderes resonantes centran su interés en mantener un clima familiar en su gestión y por ende de colaboración en el grupo, para apoyar la unión en el desarrollo de los planes, los programas y las políticas vinculadas para el logro de un eficiente desempeño laboral, así como la conexión entre sus miembros y el compartir de los materiales y recursos, motivándolos a ser partícipes del proceso de adquisición de aprendizaje en ese entorno y de apoyar a los que no saben para de esa manera maximizar los procesos organizacionales.

Finalmente, Bautista et al. (2020) hace un señalamiento importante sobre el desempeño laboral, considerando que "constituye un método que se orienta hacia el desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, tomando en cuenta el conocimiento para la ejecución de las tareas" (p. 117). Asimismo, los autores destacan que el desempeño laboral "es una herramienta esencial para el crecimiento de las empresas, ayuda a establecer las estrategias, afinar la eficacia de los colaboradores para una mejora continua, y para ser más competitivos" (p.117).

De allí que, al analizar las anteriores premisas, cabe considerar la utilidad que tiene para el contexto empresarial la presencia de líderes y de empleados que posean control sobre sus emociones, manteniéndose con ecuanimidad ante cualquier situación, sin dejar de lado la objetividad y poder tomar decisiones imparcialmente, con la capacidad de fomentar el crecimiento y desarrollo de las habilidades emocionales de todos sus seguidores, propulsando cambios a nivel organizacional, de la confianza y que la emoción se contagie, para de esta manera facilitar la vía hacia la competitividad y el éxito.

Metodología

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con la modalidad de investigación descriptiva correlacional. Se consideró descriptiva, tomando en cuenta a Arias (2012), quien refiere que "la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su

estructura o comportamiento" (p.24). De allí que, en la presente investigación se describe la que confronta la Corporación Eléctrica (CORPOELEC) en el Departamento de Atención al Público, con respecto a la relación existente entre el liderazgo resonante y el desempeño laboral en esta organización.

Asimismo, fue considerada correlacional, ya que según Hernández et al. (2014) este tipo de estudios tiene como finalidad "conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular" (p. 93). De tal manera que, en el estudio se buscó relacionar las variables liderazgo resonante y desempeño laboral, usando la estadística descriptiva con el análisis de frecuencias y porcentaje, así como el coeficiente de correlación de Pearson.

El estudio está enmarcado en el diseño de investigación no experimental de campo. Para Hernández et al. (2014) "los diseños no experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula" (p.152). Sin embargo, la investigación en curso se considera no experimental porque que las variables Liderazgo Resonante y Desempeño Laboral, además de sus indicadores y dimensiones han sido analizadas en su estado natural, es decir, no han sido manipuladas.

Asimismo, la investigación es de campo, de acuerdo a lo que plantea Tamayo (2004) que "cuando los datos se recogen directamente de la realidad, denominándolos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión y modificación en caso de surgir dudas" (p.110).

De allí, que a través de la observación directa de las cosas y del comportamiento de las personas se obtiene la información requerida para el objeto de estudio. De tal manera que, este estudio es de campo, ya que en el mismo se realizó un diagnóstico sobre las variables en estudio (Liderazgo Resonante y Desempeño Laboral), logrando recoger la información en el mismo lugar donde se evidencia la problemática.

Todos los individuos que se desean estudiar en el fenómeno se deben seleccionar de acuerdo a las características del objeto de estudio. En consideración a la población que se refiere este estudio estuvo conformada por 02 Supervisores, 07 Asistentes de Atención al Cliente y 06 Cajeros, todos pertenecientes a la Corporación Eléctrica (CORPOELEC), como se describe en el siguiente cuadro:

Tabla 1.

Descripción de la población.

Descripción de la población	Cantidad
Supervisores	02
Asistente de Atención al cliente	07
Cajeros	06
Total	15

Fuente: Departamento de personal CORPOELEC (2020).

Con relación a la técnica e instrumento de recolección de datos de esta investigación se desarrolló a través de la aplicación de la técnica de observación y la encuesta, definida por Arias (2012) como "un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener,

registrar o almacenar información" (p.68). Por su parte, Reis Digital (2022) considera que la técnica de recolección de datos: es un modo de operación probado, bien establecido preciso reproducible: un tipo de receta de cocción describe en detalle operaciones necesarias para obtener el mejor resultado posible, así como sus condiciones de ejecución (p.3).

En tal sentido, se usó el cuestionario, como instrumento de recolección de datos, el cual consistió en un conjunto de preguntas que fueron diseñadas para lograr obtener las respuestas de los encuestados como datos significativos para la investigación. Tal y como lo señala Hernández et al. (2014) "un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir que deben ser congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis" (p.217). Siendo este instrumento muy utilizado dado que es de fácil uso y sus resultados son directos, formando parte de la técnica de la encuesta.

El cuestionario con diseño tipo Lickert, según Mata (2018) corresponde a los instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo o que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (p. 39).

En ese sentido, el cuestionario utilizado se diseñó en dos partes, una por cada variable, de 24 y 28 ítems respectivamente, con cinco (5) alternativas de respuestas a saber:

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

Para medir las variables Liderazgo Resonante y Desempeño Laboral, cuyas respuestas facilitaron esbozar las conclusiones en relación a las características y funciones del líder resonante en la empresa objeto de estudio, que posteriormente condujo a la correlación de los resultados con respecto a la variable desempeño laboral.

Para calcular la confiabilidad, que según a Reidl (2013) "es la consistencia de las calificaciones obtenidas por las mismas personas en ocasiones diferentes o con diferentes conjuntos de reactivos equivalentes…" (p.109).

La misma autora señala que la confiabilidad indica el grado en que las diferencias individuales en las calificaciones de una prueba son atribuibles al error aleatorio de medición y en la medida en que son atribuibles a diferencias reales en la característica o variable que se está midiendo (p. 109).

En razón a ello, para comprobar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la fórmula de Alpha de Cronbach, aplicada a instrumentos de alternativas múltiples y/o tipo Likert, que fue administrado a una pequeña representación de la población o muestra, obteniendo como resultado (0,78) (0,80) en cada instrumento, valor considerado de una escala alta, según la interpretación de resultados de Palella y Martins (2012).

En ese mismo orden de ideas, para la obtención de los resultados de manera efectiva, se siguieron ciertos pasos: inicialmente, se recopilaron todos los datos obtenidos a través del estudio, siendo estos reflejados de manera numérica, los cuales fueron organizados de manera apropiada en las tablas diseñadas para ello para visualizar mejor los resultados pudiendo además tener los datos organizados para identificar las tendencias o anomalías relevantes para el estudio.

Al realizar el análisis estadístico con la correlación de Pearson en el sistema SPSS 2.0, se describieron los datos objetivamente para su mejor interpretación y en esa misma medida se realizaron las explicaciones de los resultados.

Para esto se ha tomado en cuenta un baremo con los promedios que resultan de la tabulación en una hoja de doble entrada, lo que contribuyó a conformar un conjunto de conclusiones y recomendaciones en relación a estudio. El baremo se construyó como sigue a continuación:

Tabla 2.

Baremo de interpretación de resultados.

Alternativas	Ponde-ración	Rango	Interpretación Cualitativa
Siempre	5	5-4,21	Muy alto
Casi siempre	4	4,20-3,41	Alto
A veces	3	3,40-2,61	Moderado
Casi nunca	2	2.60-1.81	Bajo
Nunca	1	1.80-1	Muy Bajo

Fuente: elaboración propia (2023).

En ese mismo orden de ideas, posteriormente se calculó la correlación existente entre las variables en estudio, procediéndose a calcular la misma a través del coeficiente de Pearson, según los postulados de Morales (2011) "el coeficiente de correlación **r** de Pearson expresa en qué grado los sujetos tienen el mismo orden en dos variables", lo que permite ubicar el nivel de correlación de las variables dentro del rango especifico (p.3).

Tabla 3.

Rango de Correlación.

Rango	Descripción
r= -1.00	Correlación grande, perfecta y negativa
r= -0.90 a 0.99	Correlación muy alta negativa
r= -0.70 a 0.89	Correlación alta negativa
r= -0.40 a 0.69	Correlación moderada negativa
r= -0.20 a 0.39	Correlación baja negativa
r= -0.01 a 0.19	Correlación muy baja negativa
r= 0.00	Correlación nula
r= 0.01 a -0.19	Correlación muy baja positiva
r= 0.20 a -0.39	Correlación baja positiva
r= 0.40 a -0.69	Correlación moderada positiva
r= 0.70 a -0.89	Correlación alta positiva
r= 0.90 a -0.99	Correlación muy alta positiva
r= - 1.00	Correlación grande, perfecta y negativa

Fuente: adaptado de Fallas (2012).

En ese sentido, al realizar el cálculo desde el coeficiente de Pearson, se especifica una correlación de incidencia, que está representada con una tendencia a un nivel de correlación especifica entre las dos variables objeto de estudio, la cual, puede ser positiva o negativa, alta o moderada, baja o perfecta, tomando en cuenta los resultados encontrados en esta correlación, así como la posibilidad de invertir la incidencia por sus efectos en la realidad.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, con el fin de responder al objetivo general del estudio, el cual consistió en "Analizar el impacto del liderazgo resonante sobre el desempeño laboral en el departamento de atención al público de la Corporación Eléctrica Nacional CORPOELEC, municipio Baralt, estado Zulia, Venezuela".

En ese sentido, se detallan los resultados derivados del análisis de estos sobre la temática de la investigación, tal y como se presenta en la tabla 4, los promedios porcentuales de la dimensión características del liderazgo resonante, evidencian que si bien presentan una inteligencia emocional elevada (85 %) lo que concuerda con Colina et al. (2023) quienes afirman que el liderazgo resonante se origina desde la inteligencia emocional, esto es, las habilidades interpersonales de una persona, su capacidad para comprender sus propias emociones y las de los demás, y su capacidad para actuar con compasión para lograr un resultado positivo

No obstante, en lo que respecta a las otras características del líder resonante son bajas, el 54% del promedio porcentual de la población encuestada respondió a la opción, "Casi Nunca", lo que significa que el líder no reúne las características de un líder resonante, impactando en el desempeño de los colaboradores, ya que según Goleman et al. (2016) un líder debe ajustarse a las exigencias del entorno, sin estas cualidades puede generar disonancia y trasmitir mensajes perturbadores afectando el bienestar colectivo y el rendimiento del personal

Entre otras cosas, los entrevistados perciben que no se les permite la oportunidad de participar activamente en las diferentes actividades planificadas, no ofrecen capacitación permanente al personal y consideran que la empresa no prepara el personal para ocupar cargos de más alto rango, sin embargo, una minoría representada por el 15%, 6% y 19% estiman que estas características están presentes. Manifiestan, además, que no se da con regularidad la supervisión de desempeño laboral que garantice el desarrollo óptimo de las actividades.

Tabla 4.

Resultados dimensión características del líder resonante.

Indicadores	**Alternativas de respuestas**				
	Siempre	**Casi Siempre**	**A veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**
Inteligencia emocional	85	15	0	0	0
Entusiasta	5	10	75	10	0
Orientador	0	5	10	75	10
Confortador	0	10	15	65	10
Con Autoridad moral	0	0	13	87	0
Propiciador de motivación	0	0	0	85	15
Promedios porcentuales	**15**	**6**	**19**	**54**	**6**
Baremo	**Bajo Liderazgo Resonante**				

Fuente: elaboración propia (2023).

Así pues, con los anteriores resultados es posible afirmar que existe una gran debilidad en las características del líder resonante de la empresa CORPOELEC que repercute directamente en la organización, dado que las características señaladas deben aportar una visión corporativa y ética en la conducción y guía de las personas.

De tal manera, que el liderazgo debe ser compartido con base en la confianza y transparencia, y cada persona en la organización es importante, tiene mucho valor en sí misma; en razón a ello el líder resonante está en capacidad de desarrollar la dimensión humana, promover los valores que ayudarán a incorporar y motivar a todos para realizar un mejor trabajo.

Los resultados reflejados en la tabla 5, referidos a la dimensión funciones del liderazgo resonante, refleja que el 43% de los empleados respondieron que la empresa "casi nunca" ejerce las funciones de un líder resonante, y que no existe el fomento a la capacitación continua, no hay disposición para aceptar nuevas ideas y tampoco se gestiona la implementación de competencias que ayuden a trabajar en equipo de forma satisfactoria.

Cabe señalar que los resultados reflejan con un 33% hacia la opción "A veces", que los empleados sienten que no expresan con sinceridad las emociones ante la presencia de obstáculos, y tampoco hay interés de los líderes en aceptar las sugerencias por parte del personal y menos aún valorar la disposición de los mismos.

Tabla 5.

Resultados dimensión funciones del liderazgo resonante.

Indicadores	**Alternativas de respuestas**				
	Siempre	**Casi Siempre**	**A veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**
Dirección eficaz de las personas	0	6	54	40	0
Ejercicio combinado eficiente	10	12	68	0	10
Competencias directivas	0	0	30	20	50
Competencias emocionales	16	14	20	45	5
Fomentar el mantenimiento del cambio	0	0	10	85	5
Evaluar el cambio	6	4	15	65	10
Promedios porcentuales	**5**	**6**	**33**	**43**	**13**
Baremo	**Bajo Liderazgo Resonante**				

Fuente: elaboración propia (2023).

En ese sentido, los resultados en forma general reflejan que, aunque las funciones son ejecutadas por el personal, existe una fuerte debilidad que está causando bajo liderazgo resonante en cuanto a las funciones de éste.

Al respecto Palomo (2013) señala que "las competencias administrativas o la gestión son las acciones que el líder debe ejecutar para conseguir los fines y objetivos de la empresa" (p.46).

Seguidamente, Camacaro (2017) define las competencias gerenciales como: "las habilidades, capacidades, destrezas, conocimientos y saberes que emplean las personas para desempeñar un cargo en la organización" (p.8); de tal manera que las competencias gerenciales reflejan las cualidades de las personas a través de su comportamiento emocional en su área de trabajo

En ese mismo orden de ideas, Hellriegel et al., (2009) considera que las competencias directivas "son el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que una persona debe poseer para ser efectiva en un amplio abanico de puestos y en distintas clases de organizaciones" (p.4).

De allí, que todas esas competencias estarán vinculadas con la visión que se pueda tener del negocio, poder optar por la resolución de problemas, gestionar los recursos necesarios para la buena y mejor operatividad de la empresa, así como la mejor estrategia para atender los clientes y la conformación de una red de relaciones.

Partiendo de las anteriores premisas, los autores consideran que el líder debe ser receptivo ante las nuevas propuestas de los colaboradores, porque esa actitud de receptividad ejerce calidad sobre el liderazgo que se ejerce y le permitirá valorar esas nuevas ideas para dirigir la gestión hacia el cambio en beneficio de la colectividad organizacional.

Los cambios generados deben ir en función a satisfacer las necesidades motivacionales y de actitud de los seguidores, los cuales el líder debe mantener y modificar de ser necesario con miras a sentirse cómodos y motivados en la ejecución de las tareas.

En la tabla 6, se presentan los resultados de las funciones que desempeña el líder resonante sobre la base del desempeño laboral, los datos reflejan los promedios porcentuales de la dimensión factores de la variable liderazgo resonante, donde se aprecia un elevado promedio porcentual de 44% por la opción "Casi nunca".

Se puede observar que las funciones del líder resonante en la empresa objeto de estudio está muy bajo, dado que no cumple con las expectativas de la población encuestada, donde se observa que no hay una alta satisfacción laboral, razón que contribuye a que disminuya la autoestima, todo producto del desinterés del líder en no buscar la forma de capacitar al personal a través de la técnica de trabajo en equipo, llevando las acciones de manera supervisada para alcanzar el éxito de los objetivos propuestos.

Tabla 6.

Resultados dimensión factores del desempeño laboral

Indicadores	Alternativas de respuestas				
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	%	%	%	%	%
Satisfacción Laboral	7	13	25	55	0
Equipo de Trabajo	10	15	65	10	0
Supervisión	10	10	10	50	20
Estructura Organizativa	5	6	6	60	19
Autoestima	0	0	0	50	0
Capacitación	0	0	0	40	50
Promedios porcentuales	**6**	7	**7**	**44**	**15**
Baremo	**Bajo Liderazgo Resonante**				

Fuente: elaboración propia (2023).

Es de considerar, que el desempeño laboral está entendido como el resultado de la relación que existe entre el trabajo que se realiza con respecto al producto obtenido, en beneficio de la organización; de allí, que la responsabilidad no es solo de quien realiza las actividades o funciones de un determinado trabajo, sino que el mismo está condicionado a los diferentes factores externos a la persona en correspondencia con el clima laboral donde se desenvuelve y a la estructura formal en la cual se definen las funciones (Cornejo, 2011).

No obstante, la función de supervisión es una función indispensable para la ejecución del desempeño laboral, porque ayuda al desarrollo óptimo de los programas, del procesamiento de información, la medición y el seguimiento de las actividades humanas a quien se le atribuyen las actividades tomando en cuenta las políticas del departamento de Recursos Humanos.

En cuanto a los factores del desempeño laboral (tabla 7) se asientan los promedios porcentuales de la dimensión factores del desempeño laboral, los cuales evidencian que el 44% de los encuestados optaron por la opción "Casi nunca", lo que hace entrever que la posición de la empresa ante los niveles no es eficiente, aunque en el aspecto de la iniciativa un 85% respondió que "siempre" se presenta ese aspecto, siendo esto una característica positiva.

Sin embargo, hay mucha deficiencia con respecto a los otros indicadores, y esto incide en el estado emocional de los colaboradores al asumir las responsabilidades, así como obstaculizar el trabajo eficaz en la organización, porque no hay motivación al logro, y secuencialmente no se toma en cuenta la capacitación del personal que contribuya a elevar el talento, ni menos a que el personal mejor para asumir cargos a futuro.

Tabla 7.

Resultados dimensión niveles de desempeño laboral.

Indicadores	Alternativas de respuestas				
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	%	%	%	%	%
Adaptabilidad	07	07	16	50	20
Iniciativa	85	15	0	0	0
Conocimientos	10	10	30	40	10
Trabajo en equipo	0	0	0	70	30
Estándares de trabajo	0	0	10	60	30
Desarrollo de talentos	0	0	10	65	25
Potencia del diseño del trabajo	0	10	15	55	20
Maximización del desempeño	0	0	0	50	50
Promedios porcentuales	**13**	5	**10**	**49**	**23**
Baremo	**Bajo Liderazgo Resonante**				

Fuente: elaboración propia (2023).

En consideración a ello, cabe destacar que tanto las tareas como el desempeño laboral en una organización guarda estrecha relación con la dinámica que caracterice las relaciones establecidas con el equipo de trabajo; por tanto, el éxito de la organización dependerá en gran medida con el logro de las metas en conjunto, y por ende la motivación que se sienta para realizar la labor.

En consecuencia, el desempeño laboral está directamente vinculado a los conocimientos, habilidades y capacidades que posea la persona en la realización de las actividades, y eso hace que las empresas hagan los esfuerzos más influyentes en sus empleados para descubrir las fortalezas y oportunidades que le ofrece el personal a su cargo.

Partiendo de los anteriores resultados, reflejados en las tablas por cada dimensión, se trazó la correlación de las variables, obteniéndose los siguientes valores (ver tabla 8).

Tabla 8.

Correspondencia entre el liderazgo resonante y desempeño laboral.

	Liderazgo Resonante	Desempeño Laboral
Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	0,725	0,725
N	52	52

Fuente: Programa SPSS 2.0

Los resultados reflejados en la tabla 8, y tomando en cuenta el Rango de Correlación (tabla 3), se muestra que existe una correlación alta positiva entre las variables, atendiendo al Coeficiente de Pearson, que indica que la correlación alta positiva y correlación muy alta positiva está en los rangos 0.72 y 0,90; lo que evidencia que a mayor liderazgo resonante se reporta un mayor nivel de desempeño laboral en esta población (Dagnino, 2014).

Sin duda, los datos correlacionados entre las variables cimientan el hecho de que el liderazgo resonante es visto, sentido y percibido como un medio para llevar a cabo las funciones a través de la motivación necesaria y alcanzar el adecuado desempeño laboral en la organización objeto de estudio, lo que da a entender a la empresa que los líderes deben manejar la inteligencia emocional eficientemente para motivar al personal y encausarlos a alcanzar de manera satisfactoria el desempeño laboral esperado en beneficio de la organización y de sus propios intereses.

Conclusiones

En ese sentido, en cuanto a las funciones del liderazgo resonante, se concluye que en la empresa CORPOELEC analizada, el líder resonante presenta debilidades, al no hacer un buen uso de su elevada inteligencia emocional, no ser entusiasta, orientador, confortador con autoridad moral y propiciador de motivación, generando un impacto débil-poco significativo en diferentes situaciones para dar solución a las problemáticas presentadas en ese entorno y con el personal, n da la oportunidad al personal de participar activamente en las actividades planificadas, como tampoco lleva a cabo la supervisión del desempeño laboral para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades, razones que hacen que el personal se sienta desmotivado e insatisfecho para la realización de sus actividades.

Asimismo, que sus lideres tengan poco marcada las características del líder resonante impacta en los trabajadores, ya que ellos sienten que no son portavoces de las decisiones que toma la organización, porque la empresa no ofrece capacitación permanente al personal, evitando en gran medida que el personal pueda ocupar cargos de más alto rango o asumir responsabilidades que le garanticen un incremento salarial por su ascenso laboral, independientemente de que se destaque en su desempeño laboral.

Es de hacer notar que, si los líderes de la empresa CORPOELEC optasen por aplicar un liderazgo resonante generarían beneficios a la organización, creando además un clima laboral favorable para los trabajadores y alta rentabilidad a la empresa logrando también cualquier objetivo que se propongan.

De tal manera, que la actitud del líder resonante en la empresa analizada debe ser de irradiar entusiasmo, optimismo, ser empático y saber llegar a través de una buena comunicación, poniendo en ejecútese su inteligencia emocional para tratar bien las emociones, lo que le permitirá de alguna manera ayudar en el desempeño laboral del recurso humano, creando en ellos confianza en sí mismos y vincular sentimientos positivos hacia sus subordinados.

Por tanto, el líder resonante lleva la responsabilidad de ser asertivo, de escuchar con atención a las solicitudes de los empleados y sintonizar con lo que demandan para dar respuestas correctas y que aporten ideas y opiniones para salir de cualquier situación que presente dificultad para el desarrollo de su desempeño laboral en la organización,

siendo en este caso visionario y democrático con miras a alcanzar transformaciones positivas en la organización.

Referencias bibliográficas

Alles, M. (2017) *Desempeño por competencias, estrategia evaluación de personas*. 3ra Edic. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. ISBN 978-950- 641-932-5

Alvarado, A., y Suárez, K. (2018). *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transporte Enangeal, S.A.* [Tesis] Universidad de Guayaquil. Ecuador. https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/49cc18ef-2d23-42de-af43-3722b474e78f/content

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. 6ta Edición. Caracas: Editorial Epísteme. ISBN: 980-07-8529-9 https://bitly.ws/ZvIP

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7 (1), 54 - 60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Buitrago, R., Hernández, M. y Hernández, P. (2016). Liderazgo Resonante y su efecto dinamizador en la negociación ante conflictos organizacionales. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar*. Colombia. pp 97-111. https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2727/2919

Calderon, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J. y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de ˜ desarrollo empresarial. Pro Sciences: *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*. 2(7) pp. 15-22. ISSN: 2588-1000.

Camacaro, M. (2017). Competencias gerenciales para la gestión de empresas manufactureras del Municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. Universidad de Los Andes. *Actualidad Contable Faces*, Vol 20. Num 34. pp. 5-26. https://bitly.ws/3e8Du

Colina, M., García T., Maya, R., Nieves, D. y Quintero, B. (2023). Liderazgo resonante en el desempeño académico de los estudiantes universitarios: programa de lengua castellana e inglés. En:Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (2023). (Eds.), *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica*. Vol. XX. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xx.9

Cornejo, J. (2011). *Cómo ser un empleado exitoso*. Editorial Palibrio. ISBN 987-1-4633-1271-8

Dagnino, J. (2014). Correlación. *Chil Anest*, *43*(1) pp. 150 -153.https://www.sachile.cl/upfiles/revistas/54e63a1a778ff_15_correlacion-2-2014_edit.pdf

Fallas, J. (2012). *Correlación lineal. Midiendo la relación entre dos variables*. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion_lineal_2012.pdf

Goleman, D., Boyatzis, R. y Mckee, A. (2016). *El líder resonante crea más*. España: Penguin Random House Grupo Ediorial. ISBN 9788466336031.

Goleman, D. y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.* Editorial Kaydos. ISBN 9788499883205. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=goleman+inteligencia+emocional&ots=41VPFv7iLT&sig=jfnYdxaMRR1YiOwV0LQqeEploi0#v=onepage&q&f=false

Gómez, G. (2013). *Conflicto en las Organizaciones y Mediación*. Obtenido de https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración: un enfoque basado en competencias.* 11ª Edición. Cengage Leraning Editores. México. ISBN 0-324-42140-0

Hernández, R., Fernàndez, C., Batista, M. (2014). *Metodologa de la Investigaciòn*. 6ta Ediciòn. McGrawHill. Mexico. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Mata, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Vol 20, Num 1. https://bitly.ws/3e8AZ

Maestro, J. (2009). *Regálate Liderazgo*. Barcelona: Profit Editorial. ISBN 97884969988. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QwVNIrwEAUQC&oi=fnd&pg=PA15&dq=REGALATE+LIDERAZGO&ots=XGL6yaFxtY&sig=oV-xq1WniQFatKn0guCtHRUSswg#v=onepage&q=CONTAGIAR&f=false

Mesa, J. (2015). *Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes.* Universidad de Mursia. Tesis Doctoral. https://bitly.ws/3e8GY

Morales, P. (2011) *Coficiente de Correlación*. Universidad Rafael Landivar. Guatemala.

Morán, N. y Reinoso, M. (2016). *Liderazgo Transformacional en el desarrollo organizacional de la Compañía Envasadora Ecuatoriana S.A. Ingrafen*. [Tesis] Universidad de Guayaquil, Ecuador. https://bitly1.ws/WuyM

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial Fedupel. 3ra edición. ISBN: 980-273-445-4

Palomo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo.* 6ta Edción. Madrid: ESIC. ISBN 9788473568890. https://bitly.ws/WFYH

Quintero, N., Africano, N. y Faria, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilante Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium.* 3(9), pp. 33-51. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903

Redl, L. (2013) *Confiabilidad en la medición. Metodología de la Investigación en Educación Médica*. Vol. 2, Num. 6. Pp. 107-111. https://bitly.ws/3e8C6

Reis, D. (2022). *Instrumentos de recolección de datos: ejemplos y tipos*. https://bitly.ws/3e8yQ

Summa, R. (2020) Liderazgo: características de un líder. *Red Universitaria virtual internacional*. 1(1) pp.1-7. https://bitly.ws/WML9

Tamayo, M. (2004). *Proceso de Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Editorial Limusa. México.

Vásquez, L. (2015). *El recurso humano como factor estratégico para alcanzar los objetivos organizacionales* (Tesis Maestría). Universidad de Carabobo. https://bitly.ws/WJkT.