



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA SOBRE LA  
INFLUENCIA DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL  
SOBRE LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE VENTAS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Gestión Comercial**

**Autora:**

Carmen Rosa Zavaleta Caceres

**Asesor:**

Mg. María Méndez Cañón

Lima - Perú

2019



## DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación es dedicado a Dios, que siempre nos acompaña.

A nuestros amados Hijos, por haber impulsado nuestra motivación, con gran orgullo y amor

Nuestra dedicatoria también es a todas las Madres del Mundo, que nos han dado parte de su vida, dedicado a nuestro desarrollo personal y profesional.



## AGRADECIMIENTO

A Dios que es nuestro motor y a nuestros hijos, que son nuestro motivo, principales agentes en la búsqueda de nuestro auto realización, porque siempre los tuvimos presente para seguir avanzando y no flaquear, hasta llegar a nuestro objetivo.



## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>24</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuentes para el llenado de la base de datos .....	15
Tabla 2. Inclusión y exclusión .....	17
Tabla 3. Codificación de los datos recolectado .....	18
Tabla : Grafico 1 Clasificación de datos recolector-----	20
Tabla Grafico 2 Clasificación de los datos recolectores.....	19
Tabla Grafico 3 codificación de datos.....	20
Tabla Grafico 4 Capitulo de resultados.....	21
Tabla 11.....	28
Tabla 12 Composición de los artículos según su especialidad .....	29
Tabla 13 Composición de los artículos según su idioma .....	31
Tabla 14 Fuentes de la Investigación .....	35
Tabla 15 Distribución por países .....	36



## RESUMEN

El Perú ha pasado a ser uno de los países con mayor crecimiento económico en el siglo 21, pero con bajos índices de productividad. Tema que en la actualidad toma gran relevancia ya que dicho indicador se asocia al estilo de liderazgo de los jefes, contribuyendo así dicha relación en la economía de la empresa pues un empleado feliz y comprometido genera mayores ingresos, mejor optimización de recursos y calidad de servicio. Por lo tanto el objeto de este estudio es recabar toda la información científica para poner en evidencia el impacto del liderazgo transformacional sobre el incremento de la productividad en empleados del área comercial de una empresa, mostrando los estudios referentes al tema realizados en los distintos países de Latinoamérica y España que respaldan dicha revisión sistemática.

En los últimos años donde se ha iniciado el reconocimiento de la importancia del capital humano sobre el futuro de las empresas, la falta de liderazgo, motivación, alta rotación de los colaboradores, la falta de compromiso con las empresas en las que se labora y la lucha de las organizaciones por sobrevivir en medio de la competencia a través de su capacidad para producir, optimizar tiempo y sobre todo obtener los resultados económicos deseados es importante realizar investigaciones acerca de la influencia del liderazgo transformacional sobre la productividad de los trabajadores debido a que en la actualidad el manejo de habilidades blandas, la preocupación por el desarrollo del colaborador, la comunicación efectiva y la participación de los mismos contribuye a un mejor desarrollo del capital humano, generando gran impacto sobre el clima laboral y por ende permitiendo al



colaborador estar más a gusto en sus puestos de trabajo logrando así que sus niveles de productividad incrementen , logrando mejoras económicas para las empresas donde se encuentran comprometidos, el tiempo es dinero, recordemos que a mayor productividad mayores ingresos.

Por otro lado cabe mencionar que el liderazgo transformacional persigue la participación activa de los colaboradores y a su vez el empoderamiento, generando así una clara percepción del desarrollo personal, mejora continua y preocupación por que cada colaborador se convierta en un líder que pueda gestionarse de manera independiente dentro de cada área en la que se desempeñe con la autonomía que su cargo le permita.

El objetivo de la investigación es conocer, analizar, comprender y demostrar el impacto del liderazgo transformacional sobre la productividad de los colaboradores del área comercial en las universidades del Perú haciendo uso de literatura redactada entre los años 2008 – 2018, para que se reconozca a este tipo de liderazgo como agente importante en la mejora de la productividad laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Liderazgo transformacional, productividad, desempeño laboral, empresas, Educación Superior Universitaria.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo en la actualidad toma una importante participación en el desarrollo de las personas y en el crecimiento de las organizaciones pues fomenta una cultura de orden, respeto y manejo de las emociones que le permiten a las empresas orientar el desarrollo de su gente bajo un ambiente seguro y controlado impactando también en el desarrollo social.

El liderazgo transformacional “es un proceso enfocado en la estimulación de la conciencia de los trabajadores a fin de convertirlos en seguidores productivos, que acepten y se comprometan con el alcance de la misión organizacional, apartando sus intereses particulares y centrándose en el interés colectivo”. Bass y Avolio (2006).

Según Valiente, José Andrés Cortes, Perea, María Vera, Gallego, Eva Cifre, (2017), muestran la influencia del Liderazgo transformacional, entre la inteligencia del líder y el Flow de su equipo de trabajo, que contribuye de manera significativa, la producción de los colaboradores y por deforme de la Empresa, mejorando notablemente el posicionamiento que esta tiene en el mercado, ganado colaboradores eficaces, idóneos, contribuyendo así, a un sector importante dentro de la economía del País, así proporcionar nuevas fortalezas competitivas, crear nuevas oportunidades de estrategias, para la productividad del colaborador, del equipo de trabajo, para el crecimiento comercial de cualquier empresa. La relación líder (Inteligencia emocional) y equipo de trabajo (Flow de los colaboradores), es sumamente importante no sólo para tomarlo en cuenta sino también para ejecutarlo, en bienestar y producción de cualquier equipo de trabajo.

Goya Daniel, (2016) nos proporciona datos importantes e informa que actualmente en las Empresas Educativas Universitarias Privadas que existen en el Perú, están en





crecimiento económico, mercado globalizado que demanda grandes inversiones para la excelencia Educativa Privada, ofreciendo así, todas las herramientas necesarias para dictar carreras profesionales Universitarias en Empresas Privadas.

Según, Medina Fernández de Soto, Jorge Eduardo (2016), informa que uno de los principales objetivos estratégicos de la empresa es la productividad, que es medida mediante un seguimiento a la eficacia de los colaboradores, la fortaleza de la productividad radica en el trabajo. Son los Países de EE. UU., posteriormente Europa y Asia - Pacífico, que obtienen mayor productividad, logrando el desarrollo económico de la Empresa y sus habitantes. La productividad es la unión entre la producción obtenida y los insumos utilizados; Cuantos más eficientes y eficaces seamos en la utilización de los recursos, seremos más productivos, logrando ser más competitivos.

Según Ana Guil Boza (214), informa de la presencia de la Mujer en las Universidades Españolas, desde su inicio hasta el comienzo del nuevo milenio. La sociedad no aceptaba la participación de las mujeres en las Universidades, participación femenina que fueron creciendo en las aulas Universitarias, como alumnas y como profesoras, según las estadísticas nacional e Internacional, estas participaciones fueron creciendo, gracias a la visión que tenía la mujer, primero proyecto de formación y de profesionalismo.

Actualmente no hay oportunidades de igualdad en las Universidades a pesar de 150 años de lucha. Jiménez, Alejandro (2016), indica que la investigación es esencial, es importante y son bien remunerados en países Industrializados, donde existen instituciones públicas y privadas que tienen interés empresarial; En Latinoamérica donde están



desvinculadas de la Industria, las investigaciones son financiadas con fondos públicos, por ellos tenemos resultados no favorables.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio realizado en esta investigación es la revisión sistemática de la literatura científica, para Kitchenham & Charters, (2007) la revisión sistemática es una forma de estudio secundario que usa una metodología bien definida para identificar, analizar e interpretar todas las evidencias relacionadas con una pregunta de investigación específica de una forma que es imparcial y hasta cierto punto repetible.

El presente estudio de revisión sistemática de la literatura según Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P, 2014, p.4. “Es un conjunto de procesos sistemáticos críticos e empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno problema” Es por esto que dicha investigación es no experimental, descriptiva y cualitativa, por medio de la cual se evaluarán criterios tales como; bases de datos electrónicas como revistas, artículos científicos, libros y tesis de reconocido prestigio académico, originales( estudios primarios), solo en idioma español, por medio de la revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años en el rango del 2008 al 2018.

En la presente investigación teórica dos de las fuentes más utilizadas han sido EBSCOhost y ProQuest ya que nos ofrecen gran cantidad de recursos acerca de la información especializada recopilada de instituciones y universidades de gran prestigio a nivel mundial que requerimos para el presente desarrollo. También se utilizaron bases de



datos como Redalyc y Google Académico un libro físico titulado Liderazgo en el comportamiento organizacional (Loya, 2009). En dichas fuentes electrónicas se realizó una búsqueda avanzada considerando la palabra clave “Liderazgo transformacional”. Se establecieron filtros y operadores boléanos como: { (“Liderazgo transformacional”) Y (“productividad”) } con la finalidad de acceder a información mucho más precisa y detallada para el desarrollo de la presente revisión de la literatura.

La estrategia de búsqueda planteada utiliza palabras claves como: liderazgo, liderazgo transformacional, liderazgo en las organizaciones, productividad, influencia del liderazgo sobre la productividad, productividad en el área comercial, liderazgo en el área comercial, impacto del liderazgo sobre la productividad, importancia del liderazgo transformacional.

La presente muestra está conformada por 40 publicaciones de análisis, entre ellas las bases de dato electrónicas EBSCOhost, ProQuest, Google Académico y Redalyc; de las cuales se accedió a información entre los años 2008 al 2018. Por otro lado, se buscó información a través del uso de las palabras claves, en el cual se encontraron 90 resultados de búsqueda y se descartaron 49 por no encontrarse dentro del criterio de información relevante, debido a no ser de actualidad, presentar contenido general y poco específico; así como no cumplir con el criterio de búsqueda, por no ser artículos con doble revisión y tesis no publicadas en revistas. Paso a detallar las preguntas de investigación establecidas para direccionar el proceso de investigación: ¿Cómo ha tomado importancia el liderazgo transformacional sobre los resultados en la productividad en las universidades del Perú durante los últimos 10 años? ¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional sobre la



productividad del departamento comercial de las universidades en el Perú durante los últimos 10 años?

Para el proceso de recopilación de datos en la presente revisión de la literatura consideraremos a los siguientes descriptores o variables como los más relevantes:

“Liderazgo transformacional”, “Influencia del liderazgo transformacional sobre la productividad”, “Impacto del liderazgo transformacional en la productividad”; por último, la técnica de exploración bibliográfica a utilizar en la presente revisión sistemática de la literatura será de bibliotecas virtuales, fuentes de información en internet y libros físicos de consulta.

Revisión sistemática de la literatura sobre las estrategias de: La influencia del Liderazgo transformacional sobre la productividad del área comercial en las Universidades del Perú, de los años 2008 al 2018

2.2 Fuentes de búsqueda de información para realizar este estudio de revisión sistemática de la literatura usamos 7 bases científica de datos.

Google Académico, Es un buscador de libre acceso, perteneciente a Google LLC (internet software tecnologías, etc), escribe el texto completo de la literatura, suministra información sobre los datos adquiridos en una variedad de formatos de publicación y disciplinas.

Permite la información de referencias bibliográficas.

SciELO: (Scientific Electronic Library Online o Biblioteca Científica Electrónica en Línea, En un buscador que incluye revistas científicas chilenas.

**ProQuest:** valiosa herramienta de trabajo facilita la búsqueda y navegación, traducida al castellano. Con contenido de innovadoras tecnologías de información, aumenta la productividad de todo buscador.

**Redalyc:** (Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal), Acceso abierto para la actividad científica editorial, es un metabuscador académico, es una base de datos bibliográfica y una biblioteca digital de revistas de Acceso Abierto, apoyada por la Universidad Autónoma del Estado de México con la ayuda de muchas de otras instituciones de educación superior y sistemas de información.

**EBSCOHost:** Es una plataforma perteneciente EBSCO Publishing que da acceso a Bases de Datos de textos completos y secundarios, es la tercera empresa privada de búsqueda e información más grande en Birmingham, Alabama.

Representación gráfica:

### Fuentes para el llenado de la base de datos

Grafica 1

BUSCADOR	FRASE DE LIBRO	RESULTADO DE BUSQUEDA	INTERVALO ESPECÍFICO	IDIOMA	TIPOS DE FUENTE
Google Académico	Productividad	20	2009-2019	Español	Revistas
SciELO	Liderazgo	1	2009-2019	Español	Revistas
ProQuest	Estrategias	12	2009-2019	Español	Revistas
Redalyc	Liderazgo	2	2009-2019	Español	Revista

### 2.3 Proceso de Búsqueda:

Los procedimientos, y formas que han usado para conseguir la información fueron:

Operadores de truncamiento Se utilizó este buscador para ampliar los resultados:

Liderazgo\*\* productividad\*\* educación\*\* estrategias\*\*.

Operadores de proximidad: Se escribió textualmente en los buscadores las palabras:

“planeación estrategia” “strategic planning” “Liderazgo producción” “Liderazgo estratégico”.



Operadores booleanos: Se uso en menor medida, para buscar los últimos artículos que no se conseguían, se escribió en el buscador de las bases científicas la monosílaba “SAME” Obteniendo más resultados, por ejemplo: “liderazgo transformacional o transformacional liderazgo”

Además, se aplicaron los siguientes filtros:

- De un período específico de estudio de investigación de 10 años, del 2008 al 2018.
- De idiomas, el Castellano, en pocos casos inglés.
- Términos específicos: Se escribió, partes del título de nuestra investigación, como: “productividad del área comercial en las universidades del Perú” “influencia del liderazgo transformacional”
- Términos claves, para este estudio se emplearon varias palabras claves con sus sinónimos, para obtener un resultado preciso: Liderazgo, Liderazgo Transformacional, Liderazgo positivo, Educación, Productividad en el área comercial, Estrategias de productividad, Productividad, Estrategias Comerciales e Instituciones de Educación Superior.

#### **2.4 Criterios de inclusión y exclusión:**

##### **De Inclusión:**

Idioma Español

Idioma inglés traducido al español

Temporalidad 10 años del 2008 al 2018

Revistas científicas

Fuentes fidedignas

Países que tocamos para nuestro estudio son: Cuba, Ecuador, Guatemala, Argentina, México, Perú, España, Colombia, Venezuela, Portugal, América latina y el Caribe.



### De Exclusión:

Eliminación por falta de similitud entre temas.

Fuentes dudosas

Fuentes que abarcan del año 2008 para atrás.

Eliminación por información que no es afín a la información buscada.

Temas que son muy repetitivos

Temas donde hay mucha similitud

Temas repetitivos

### Gráfica 2

#### Inclusión y Exclusión

<b>Tipo de documento utilizado</b>	<b>Período de tiempo 10 años</b>	<b>Idioma utilizado</b>	<b>Posesión Status</b>	<b>Tipos de bases de datos</b>
Artículos científicos	Del 2008 hasta el 2018	Español	Publicado en bases científicas	Base de datos científicas
Tesis	Del 2008 hasta el 2018	Español	Publicado en bases científicas	Base de datos científicas

Elaboración propia

### 2.5 Codificación de datos:

Utilizamos datos de forma cualitativa. Se halló aproximadamente 518 artículos, en nuestras bases científicas, se redujo a 42 artículos, fueron copiados en un Excel, obtener así una

mejor comprensión de ellos, teniendo presente la fecha de publicación, accesibilidad, tipo de investigación, resumen del artículo, para ser reducidos a 12 estos, es así como estos 12 aportaron al desarrollo de nuestra investigación

**Gráfico 3**

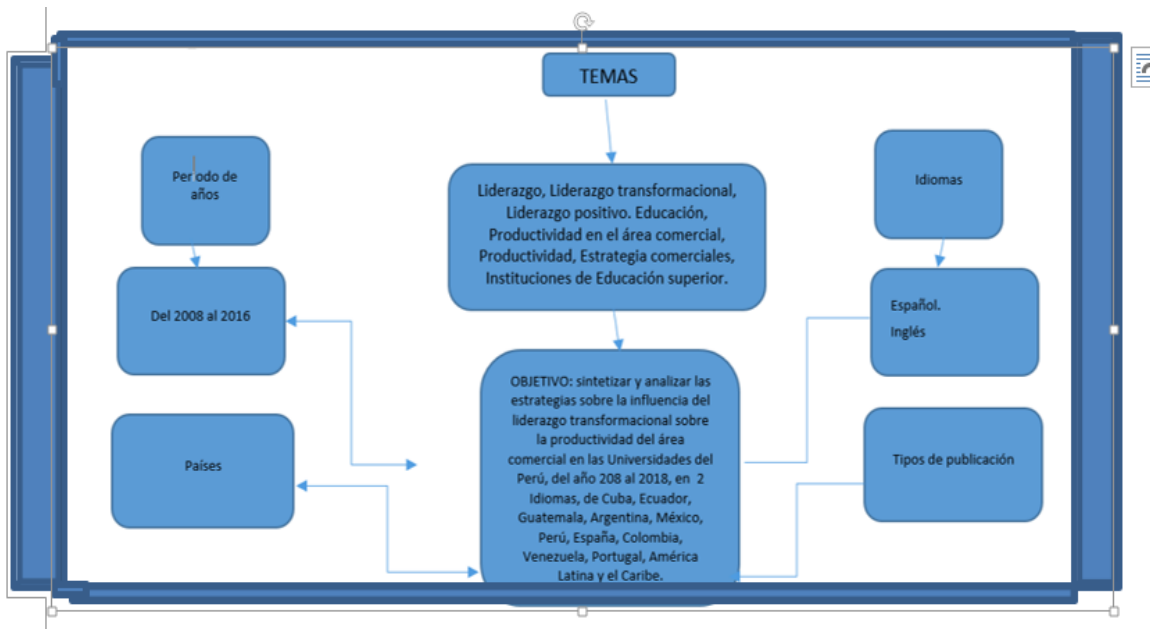
**Clasificación de los datos recolectados**

Tipo de documento	Periodo	Idioma	Estatus	Tipo de publicaciones
Revistas Científicas	Del 2008 al 2018	Español	Difundido en repositorio acreditado	Revistas científicas Nacionales e Internacionales

Elaboración propia

**Gráfico 4**

**Codificación de datos**

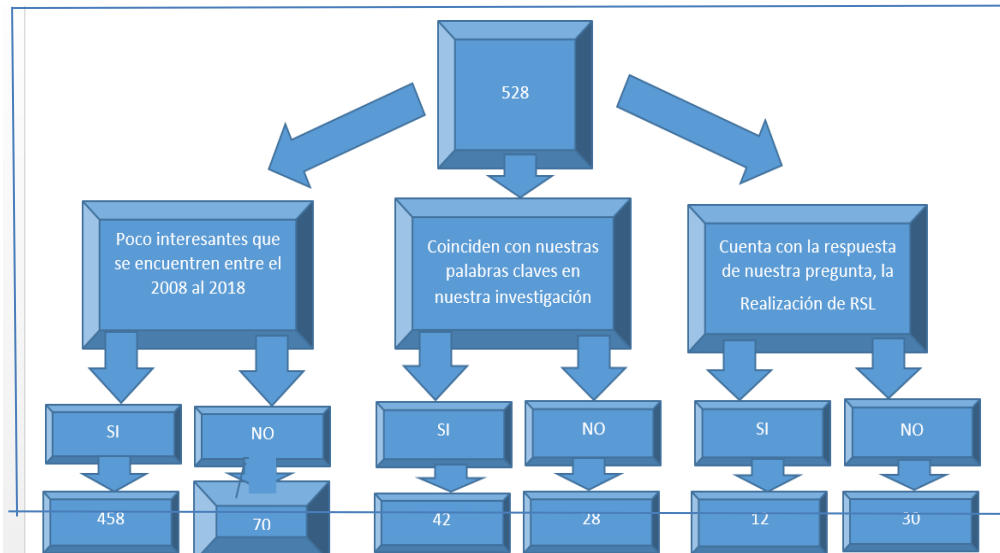




### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Encontramos 528 artículos de investigaciones científicas, para nuestra revisión sistemática de la literatura, que nos parecían interesantes pero muchos no encajaban con la búsqueda del año 2008 al 2018, estas se redujeron a 70, se descartaron porque aunque tenían el tema de la investigación, no eran importantes, entonces nos quedamos con 42 artículos de investigación, que coincidían con nuestra muestra palabras claves, con nuestra búsqueda de investigación, al final nos quedamos con 12 artículos para iniciar nuestra investigación, donde vamos a obtener una mejor comprensión de ellos, teniendo presente la fecha de publicación, accesibilidad, tipo de investigación, resumen del artículo, realizar así una acertada revisión sistemática de la literatura.

Gráfica 5



Elaboración propia

### GRAFICA N° 6

#### RESULTADO DE LA INVESTIGACION



Elaboración propia

### 2.6 Composición de artículos seleccionados.

Seleccionamos bases de datos con información científicas de bases científicas, de fácil acceso, que enriquecieron nuestros conocimientos para este estudio, contando con las revistas científicas en las bases de datos Google Académica y ProQuest, con mayor participación para nuestra investigación.

### Gráfico 7

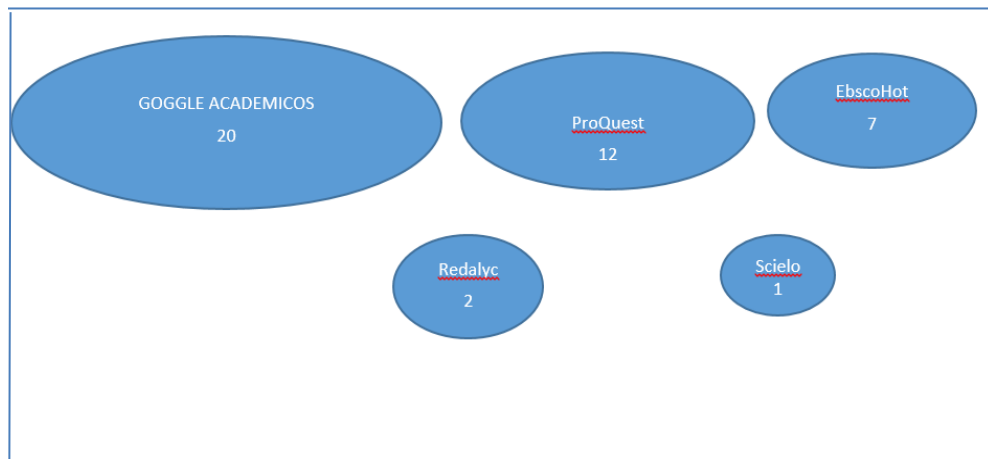
#### Bases de datos científicas

BUSCADOR	RESULTADO DE BUSQUEDA
Google Académico	20
SciELO	1
ProQuest	12
Redalyc	2
EBSCO Host	7

## Elaboración propia

### Gráfico 8

#### Total de bases de datos Científicas



Elaboración propia.

#### 2.7 Revisión de las Bases Científicas seleccionadas:

##### Bases Científicas Google Académico:

Esta base Científica, nos proporcionó 20 artículos con mayores informaciones científicas, que enriquecieron nuestra información y nos fue de fácil acceso, previamente seleccionados.

##### Base Científicas de ProQuest: 12 artículos

Esta base Científica, nos proporcionó 12 artículos de participación en 2do lugar, con informaciones científicas, que también enriquecieron nuestra información, como también de fácil acceso.



### **Base Científicas de Ebsco:**

Esta base Científica, nos proporcionó 7 artículos de participación, como 3er lugar, en nuestras informaciones científicas que tocamos, que enriquecieron nuestra información, también el acceso fue fácil.

### **Base Científicas de Redalyc:**

Esta base Científica, nos proporcionó 2 artículos de participación, una de menor participación, esta como 4to lugar, en nuestras informaciones científicas que tocamos para nuestra investigación y que enriquecieron nuestra información, como también es de fácil acceso.

### **Base Científicas Scielo:**

Esta base Científica nos proporcionó sólo 1 artículo de participación, el de menor participación, como último lugar en el 5to lugar, en nuestras informaciones científicas que tocamos para nuestra investigación, que enriquecieron nuestra información, de fácil acceso.

## 2.8 Características de la unidad de estudio

### Fuentes de Investigación:

AUTOR	TÍTULO	AÑO	TITULO DE LA FUENTE	ENLAZADO LINK	AFILIACIONES
Valiente, José Andrés Cortes, Perea, María Vera, Gallego, Eva Cifre	Relación entre la Inteligencia Emocional del líder y el Flow de su equipo de trabajo REVISTA	2016	Rev. Interam. Psicol. Ocup	ProQuest	Colombia
Goya, daniel	UNIVERSIDADES PRIVADAS: hacia la excelencia académica.	2016	Latin Trade	EBSCOHost	Perú
Medina Fernández de Soto, Jorge Eduardo	Modelo integral de productividad: una visión estratégica	2016	Libros - Ingeniería & Ciencias Exactas	Google académico	Bogotá
Ana Guil Boza	Universitarias en España: De los inicios a la actualidad	2014	Revista Histórica de la Educación Latinoamericana	Google Académico	España
Jiménez, Alejandro	Relaciones universidad-empresa: hacia una productividad basada en innovación	2016	Revista Institucionales Repositorios UAH	Google académico	Chile



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Al culminar la aplicación de la metodología en la presente revisión sistemática de la literatura científica se presentan los resultados de la bibliografía seleccionada que será utilizada para el desarrollo de la presente investigación con relación al título “Influencia del liderazgo transformacional sobre la productividad en el área comercial de las universidades en el Perú”

Por tanto, los resultados seleccionados en la presente investigación cumplen con los criterios de búsqueda, como rango de años, idioma, tipos de fuentes y la similitud con el título de investigación. Es por esto por lo que hemos identificado diferentes conceptos respecto al título de investigación, la relevancia del tipo de liderazgo y el incremento de la influencia en las áreas pertinentes en base a las nuevas tendencias del área laboral permitiendo diagnosticar alguna problemática real y aplicar un plan de acción a través de estrategias y herramientas a implementar, con la finalidad de contribuir al incremento de la productividad en el área comercial.

Cabe indicar que el proceso de búsqueda de información en las diferentes bases de datos virtuales ha sido complejo ya que debido a la poca cantidad de información que se ajustó en gran cantidad al título de nuestra revisión ha sido necesario ser muy específicas respecto a los criterios de búsqueda y la conjugación de las frases.

Por otro lado, es importante mencionar que la barrera del idioma ha sido preocupante ya que la información del título en cuestión tenía bastante bibliografía en inglés, a la cual no pudimos acceder por no contar con traducciones, también debimos descartar libros y tesis



de nuestra investigación por presentar información incompleta e irrelevante quedando fuera de nuestros criterios de investigación.

## CONCLUSIONES

El objetivo de esta revisión sistemática es conocer, la importancia del impacto sobre la productividad a través del liderazgo transformacional en las universidades, a través de las nuevas tendencias y los cambios evidentes en el perfil de los colaboradores modernos. Con la influencia de la globalización y la modernización la competencia a nivel laboral ha tenido un incremento considerable, esto hace que las empresas se replanteen la necesidad de implementar estrategias que influyan de manera positiva sobre la productividad de sus colaboradores a través de una dirección enfocada en un liderazgo transformacional que contribuya a la mejora de colaboradores y empleadores a través de una filosofía de ganar ganar, que solo se puede lograr con un correcto enfoque y compromiso que solo te da este tipo de liderazgo.

También se busca analizar las estrategias y herramientas utilizadas por los líderes transformacionales en la productividad de los colaboradores para demostrar la influencia de estas y la probabilidad de replicar dichas estrategias en el área comercial de las diferentes empresas.

Y finalmente, darle la importancia al impacto del liderazgo transformacional sobre la productividad del área comercial en las empresas en los últimos 10 años que este requiere.



## REFERENCIAS

- Gumnau, S. & Sorribes, J. (2009) Liderazgo transformacional y capital psicológico positivo. Directivos construcción. (España) Recuperado en: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=007178ee-fc0c-4824-a812-e9c5a121d8ea%40pdc-v-sessmgr05>.
- Loya, S. (2011). Liderazgo en el comportamiento organizacional (2da ed.). México: Trillas.
- Peralta, A.; Besio, C. (2007) Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Universidad de Talca (Chile) Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/218361859/citation/98AC059AEBF74B49PQ/1?accountid=36937>
- Vasquez Luis, R. (2010). Habilidades directivas y técnicas de liderazgo: su aplicación en la gestión de equipos de trabajo (1era ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Zweifel, S. (2018) Empresas Humanas. Capital Humano. (España) Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=007178ee-fc0c-4824-a812-e9c5a121d8ea%40pdc-v-sessmgr05>