



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL DESARROLLO
DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA BBVA,
TERRITORIO LIMA SUR - 2019

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

AUTORA

JENNY VALLE REYES

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DEL 2019

DEDICATORIA

Esta investigación, dedico de manera especial a mis padres que siempre estuvieron alentando cada meta que me proponía y que lograron que pueda seguir adelante.

A mis hermanos, amigos y docentes que con su compañía y sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, anécdotas y días. Los llevare presente en cada paso que dé.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres, Walter Fernando Valle Tenorio y Genilda Reyes Heredia, por su incondicional apoyo, por creer en mí y en lo que puedo entregar, por inculcarme valores, me ayudaron a comprender lo importante que es vivir los días como si fueran siempre importantes y que todo sea en vida.

Agradezco a mis hermanos, Lorena, Marcial, Antonio y Fernando, cada uno tan distinto y con tanto en común, el amor que nos une y el apoyo que siempre nos atraerá al mismo lugar, hogar.

Agradezco a mi enamorado Piero, quien supo entender con paciencia la dedicación que le entrego a mis trabajos, proyectos y por brindarme siempre su apoyo.

Agradezco a mi asesor el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por el apoyo, orientación y enseñanza que me brindo durante y posterior a la investigación realizada.

Agradezco a mis compañeros por hacer de esta etapa universitaria una de las más importantes.

Agradezco a la Universidad Autónoma del Perú, por haberme brindado oportunidades incomparables; a mis docentes, quienes me brindaron sus conocimientos y anécdotas laborales necesarios para culminar con éxito mi formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	23
1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos.....	25
1.4 Limitaciones de la investigación.....	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	28
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	42
2.2.1 Bases teóricas de liderazgo transformacional.....	42
2.2.2 Bases teóricas de capital humano.....	48
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	55
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	58
3.2 Población y muestra.....	60
3.3 Hipótesis.....	62
3.4 Variables – Operacionalización.....	62
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	65
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	66
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	72
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	73
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	75

4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	77
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	84
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	85
4.6	Procedimientos correlacionales.....	86

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	93
5.2	Conclusiones.....	96
5.3	Recomendaciones.....	98

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Definiciones de liderazgo.....	41
Tabla 2	Población de colaboradores de la empresa BBVA según sexo.....	58
Tabla 3	Población de colaboradores de la empresa BBVA según sedes de territorio Lima Sur.....	58
Tabla 4	Operacionalización de la variable liderazgo transformacional.....	61
Tabla 5	Operacionalización de la variable desarrollo de capital humano.....	62
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional.....	71
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de desarrollo del capital humano.....	71
Tabla 8	Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional.....	72
Tabla 9	Fiabilidad del instrumento de desarrollo del capital humano.....	72
Tabla 10	Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional	73
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable desarrollo del capital humano.....	74
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual.....	75
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional.....	76
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada.....	77
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada.....	78
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión análisis de competencias.....	79
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión competencias críticas.....	80
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión estabilidad y crecimiento.....	81
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano.....	82
Tabla 20	Resultados de la prueba de normalidad de la variable desarrollo del capital humano.....	83
Tabla 21	Resultado de correlación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano.....	84
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano.....	86
Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano.....	87

Tabla 24 Resultado de correlación entre la dimensión influencia idealizada y el desarrollo del capital humano..... 88

Tabla 25 Resultado de correlación entre la dimensión consideración individualizada y el desarrollo del capital humano..... 89

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Dimensiones del liderazgo transformacional.....	43
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional.....	73
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable desarrollo del capital humano....	74
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual.....	75
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional.....	76
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada.....	77
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada..	78
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión análisis de competencias.....	79
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión competencias críticas.....	80
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión estabilidad y crecimiento.....	81
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano.....	82
Figura 12	Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano.....	85

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA BBVA TERRITORIO LIMA SUR – 2019

JENNY VALLE REYES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El capital humano es entendido como la capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo. En cuanto a su importancia, reside en reconocer el papel clave que juegan los colaboradores en la realización de las tareas imprescindibles para el éxito de la empresa. El problema fue ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019? La investigación se justifica porque busca encontrar los mecanismos que mejoren el desarrollo del capital humano, basados y fundamentados en la correcta aplicación y desarrollo de las dimensiones del liderazgo transformacional. La hipótesis alterna fue: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019. El objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019. Los instrumentos aplicados a la muestra presentaron una confiabilidad alta mediante el estadístico Alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de 0.981 para el instrumento de liderazgo transformacional y un resultado de 0.887 para el cuestionario de desarrollo del capital humano, en la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson de 0.541, con un nivel de significancia de 0.000. Así mismo se concluyó que existe una correlación moderada entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, desarrollo del capital humano

**TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND THE DEVELOPMENT OF HUMAN
CAPITAL IN THE COMPANY BBVA TERRITORY**

LIMA SUR – 2019

JENNY VALLE REYES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Human capital is understood as the productive capacity of a company based on the quality of training of its employees and its work experience. Regarding its importance, it lies in recognizing the key role that collaborators play in carrying out the essential tasks for the success of the company. The problem was: What is the relationship between transformational leadership and the development of human capital in the BBVA company, Lima South territory - 2019? The research is justified because it seeks to find the mechanisms that improve the development of human capital, based and based on the correct application and development of the dimensions of transformational leadership. The alternative hypothesis was: There is a relationship between transformational leadership and the development of human capital in BBVA, Lima South territory - 2019. The objective was to determine the relationship between transformational leadership and the development of human capital in BBVA, territory South Lima - 2019. The instruments applied to the sample presented high reliability through the Cronbach Alpha statistic, obtaining a result of 0.981 for the instrument of transformational leadership and a result of 0.887 for the questionnaire on the development of human capital, in the test of hypothesis was obtained a Pearson's R of 0.541, with a level of significance of 0.000. Likewise, it was concluded that there is a moderate correlation between transformational leadership and the development of human capital in the BBVA company, Lima South territory - 2019.

Keywords: Transformational leadership, human capital development

INTRODUCCIÓN

El liderazgo transformacional es un concepto que fue acuñado por James Burns en el año 1978, él lo definía como un proceso en el cual los líderes enfatizan su comportamiento en los niveles más altos de moral y motivación, posteriormente Bass escribió una obra denominada: “Liderazgo y rendimiento más allá de las expectativas” en esta apartado, Bass describe las características que debe tener un líder para ser considerado transformacional, dentro las que destaca que debe ser un modelo de integridad y justicia, tener altas expectativas, capacidad de motivar a los demás, ser capaz de proporcionar apoyo y reconocimiento, despertar las emociones de sus seguidores, tener la capacidad de lograr un compromiso de las personas, inspirar a las personas a alcanzar sus metas por más difíciles que sean.

El liderazgo transformacional, basa su desarrollo en los siguientes principios: Crear una visión inspiradora del futuro, motivar a la gente a comprar y entregar en la visión, gestionar la entrega de la visión y construir relaciones cada vez más fuertes basadas en la confianza.

La importancia de tener líderes transformacionales en las empresas, porque permite poner énfasis en los procesos antes de hablar de los resultados, es decir hoy en día las empresas que desean innovar cometen el error de centrar sus esfuerzos solo en los avances de la tecnología, cuando la verdadera transformación está en la valoración de las personas y en sus procesos hacia el cambio. Por otro lado, considerar a la crisis como un motivo de cambio, los líderes transformacionales son capaces de reconocer en los resultados no alentadores o negativos las oportunidades de cambio. Asimismo, estos líderes consideran que es imprescindible contar con la opinión del otro para conseguir el objetivo común en la organización, es decir estos líderes buscan una comunicación efectiva entre los miembros de la organización.

El tema de la presente tesis se titula: “Liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en la empresa BBVA territorio Lima Sur 2019”. La situación problemática del estudio es analizar el grado de desarrollo del capital humano relacionada con el liderazgo transformacional que presentan los altos mandos.

El problema general es: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA Continental territorio Lima Sur - 2019?

El objetivo de la investigación es determinar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA Continental territorio Lima Sur – 2019.

Así mismo la hipótesis alterna es: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA Continental territorio Lima Sur – 2019.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis alterna, es decir sí existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano; por lo tanto, a mejor liderazgo transformacional mejor es el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA Continental, Lima Sur – 2019.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

En capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes, desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado y la definición conceptual de la terminología.

En capítulo III, se describe el método que corresponde al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, la operacionalización de las variables, método y técnica de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos investigados.

En capítulo IV, se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos, contraste de las hipótesis.

En capítulo V, se desarrollaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Por último, las referencias bibliográficas empleadas las cuales complementan la investigación y además facilitaron el desarrollo de mi tesis, a su vez la recolección de datos y anexos pertinentes.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mercado tan cambiante como el actual las organizaciones necesitan adaptarse de manera rápida para poder estar a la par del acelerado cambio que caracteriza a la sociedad. La garantía de sobrevivir y alcanzar el éxito ahora depende de aquellas organizaciones que logren anticiparse a las nuevas necesidades y demandas del mercado. En la transición los líderes juegan un papel muy importante, pues en ellos está que el cambio se vea reflejado además de ello también dependerá las estrategias que utilicen.

Frente a los clásicos estilos de liderazgo, aparece un estilo poco aplicado, o quizás poco comprendido como tal, el liderazgo transformacional, este tipo de liderazgo es cada vez más valorado, además que también se empieza a generar una demanda más amplia en el mundo empresarial, este estilo tiene la característica de buscar un cambio, lograr una transformación significativa en la organización, empujar por así decirlo a los colaboradores de la empresa a la mejora, todo lográndolo a través de la participación, de la guía continua, de la enseñanza.

Los líderes transformacionales poseen como principal característica la habilidad de transmitir sus ideas, contagiar el entusiasmo, lograr una motivación positiva entre sus seguidores, fomentar en ellos el compromiso y generar un cambio real. Aquellos líderes transformacionales cuidan a su vez a los miembros de equipo de trabajo, se preocupa por su salud tanto mental como física, su desarrollo y bienestar, a la par los intereses de la empresa, las metas que se trazan.

Por otro lado, se comprende como liderazgo a la influencia que uno tiene sobre una persona o una masa de personas, el liderazgo te permite incentivar para que puedan desempeñar su labor de manera correcta, guiándolos a un solo objetivo, se busca enfocar al capital humano hacia una sola meta, lo que indica que no solo va a depender de la cantidad de trabajadores que se tenga para desarrollar un trabajo sino también de la calidad y empeño que cada uno le pone para terminarlo de manera correcta y comprenda el significado de la labor que

está desempeñando, porque el ser humano al ser alguien racional siempre se está cuestionando el por qué o la razón de las cosas, situaciones o labores a realizar, es por ello que es importante que aquel capital humano que se tiene y se genera en la empresa conozca la razón y el motivo de estar ahí y comprenda por qué realiza las actividades de una u otra forma, es decir su sentido de pertenencia.

El mercado global es tan competitivo y cambiante que los líderes necesitan estar en constante preparación y optar por tener una vida equilibrada, a su vez deben ser conscientes del estilo de liderazgo que emplean en el desarrollo de sus funciones.

El desarrollo de las habilidades del líder repercute de manera positiva y eficaz en sus áreas y está llevando en ese rumbo a las organizaciones quienes entienden ahora que el desarrollo de los trabajadores es el camino hacia el desarrollo de sus indicadores, pues se ve que el líder en la actualidad posee características que velan por el aprovechamiento de todos los recursos tanto de la empresa como del capital humano. Se están buscando las maneras adecuadas para aprovechar mejor el capital humano de las organizaciones y sale a relucir que todo debe iniciarse en los niveles directivos de la compañía.

El liderazgo transformacional tiene como efecto alentar, inspirar y motivar a toda la organización, generar que los colaboradores busquen la superación, generar una transformación en los colaboradores, los cuales empezaran a buscar o a utilizar las herramientas de la compañía para su desarrollo personal y por consecuencia de la compañía.

Una de las principales formas de poder desarrollar el capital humano de nuestra organización es la constante capacitación y seguimiento de ellos, ya que el capital humano se basa no solo en la cantidad de colaboradores con los que cuenta, sino también de la calidad, el grado de formación y la productividad de los colaboradores involucrados en el proceso de la elaboración de las tareas es por ello que Finlandia es considerado como uno de los principales referente puesto que cuenta con el mejor capital humano debido a que implementaron un buen

plan de capacitación y aprovechamiento de sus recursos humanos, a su vez como punto a favor es que cuenta con una población joven. También como ejemplo de lo antes mencionado se tiene a Suiza que les permite a sus trabajadores que superen su formación personal, de la mano de sus valores, cabe resaltar que el liderazgo en cada una de las ramas es primordial para que puedan desarrollarse de manera óptima en la organización.

Forbes (2015) sostiene que:

Un capital humano altamente calificado es un motor clave para el crecimiento económico de un país, así como la construcción de talento que esté diversificado, indicó el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés).

En su reporte sobre capital humano 2015, la institución señala que Finlandia es la nación que cuenta con el mejor capital humano del mundo pues hay una construcción y aprovechamiento adecuados de sus recursos humanos. El WEF destacó que un punto a favor del mercado laboral finlandés es que cuenta con una población joven (...).

A continuación, los 10 países que tienen el capital humano más calificado: Finlandia, Noruega, Suiza, Canadá, Japón, Suecia, Dinamarca, Holanda, Nueva Zelanda y Bélgica. (párr. 1-2).

Estos países vienen a colocarse entre los diez mejores calificados por el capital humano, cuentan con una mano de obra apta para trabajar en cualquier sistema, se debe a la capacidad de los países para fomentar el talento a través de la educación, el desarrollo de nuevas habilidades y la facilidad de brindar herramientas durante el tiempo que permanezca el colaborador.

En la actualidad, en el Perú las empresas están tratando de cambiar su enfoque, ya no quieren ver a las personas como un tangible renovable sino como un bien que sea leal, que al llegar al trabajo no sienta la presión o el estrés de las distintas funciones o por la misma cotidianidad pueda ocasionarse, se busca

brindar un buen clima para los trabajadores para que puedan mejorar constantemente pero esto no solo depende de los trabajadores sino de los líderes, y en realidad se encuentra que todo inicia en los jefes de las áreas, puesto que dependiendo del estilo de liderazgo que opte en ejercer es cómo repercutirá en los colaboradores, las decisiones que ellos tomen serán en su mayoría para evitar los problemas que se puedan suscitar en el desempeño de las tareas cotidianas. En este sentido, los líderes se han convertido en una parte fundamental en las empresas, razón por la cual, estas se han visto conveniente empezar a capacitarlos, sin embargo no se lleva a cabo en su totalidad o no le toman la importancia debida y se siguen presentando casos donde los líderes no trascienden de la manera adecuada en los colaboradores, generando renuncias, que los colaboradores finalicen su contrato sin aspirar a algún puesto más o que se realicen fraudes, lo que genera además de mala imagen para la empresa, es que los colaboradores queden con antecedentes en su legajo y tengan inconvenientes para un posterior ingreso a otra entidad financiera.

Según el ranking de líderes, realizado por Monitor empresarial de reputación corporativa. (2019) se ubica en el primer puesto Carlos Rodríguez Pastor quien pertenece a Interbank con una valorización de 10 000 puntos seguido de Dionisio Romero Paoletti del Banco de Crédito del Perú con 9 000 puntos. Estando en el puesto siete Miguel Uccelli de Scotiabank y colocándose en un puesto 36 Fernando Eguiluz del BBVA quien fue designado por el Grupo BBVA desde el 1 de Julio como nuevo ejecutivo y sucede a Eduardo Torres Llosa quien durante el periodo que estuvo (12 años) tuvo una reconocida gestión. Torres Llosa ocupa el puesto 5 con una Institución no bancaria (Universidad del Pacifico).

En una entrevista realizada por el Diario Gestión (2017) a Miguel Solano, gerente general de Merco en el Perú, nos dice que: “El combustible de las empresas camina y tiene familia. La gestión de talento es fundamental para asegurar el éxito de cualquier compañía, y las palabras clave son atracción y retención” (párr. 2).

A su vez en otra entrevista realizada por el mismo Diario Gestión (2019) a Miguel Solano, gerente general de Merco en el Perú, indica que: “Existe una

correlación entre la reputación de los líderes y de sus compañías. Si una empresa sufre una grave crisis reputacional, difícilmente la reputación del líder se verá libre, y viceversa” (párr. 1).

Asimismo, en el mismo Diario Gestión (2019) a Miguel Solano, gerente general de Merco en el Perú, indico que:

Un claro ejemplo de la transferencia reputacional compañía-líder, se observa en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco): del Top 10 de las empresas más reputadas en el Perú 2019, el 100% de sus ejecutivos aparecen también dentro del Top de líderes con mejor reputación. 1. BCP: Gianfranco Ferrari 2. Interbank: Luis Felipe Castellanos 3. Backus AB InBev: Rafael Álvarez 4. BBVA: Fernando Eguiluz 5. Ferreyros: Mariela García 6. Scotiabank: Miguel Uccelli 7. Alicorp: Alfredo Pérez 8. Natura: Eduardo Eiger. (párr. 2).

Lo antes mencionados son reconocidos por su motivación, ideas y/o métodos innovadores, la persistencia y cualidades éticas que poseen. Siendo considerado en el puesto 4 Fernando Eguiluz, gerente general de BBVA en el Perú, quien tiene poco tiempo en el encargatura de gerente general tiene situaciones y realidades que llega a conocer y solucionar.

Muchas veces se llega a reconocer situaciones en donde el personal lleva en un puesto largo tiempo sin ánimos de querer conocer más sobre la empresa, sin las energías de aprender o desarrollar más sus habilidades por distintos motivos y es lo que las compañías intentan mejorar. Una de las entidades bancarias más reconocidas en el Perú, busca lo que es cambiar esa cara, tener más personal enfocado a captar capital y tener a un personal que pueda desempeñar más de una función que le agrade sin generar presión sobre ellos. Son un promedio de 356 oficinas en 23 departamentos a lo largo del Perú y un aproximado de 5,570 empleados lo que convierte a la empresa BBVA Continental en una empresa que debe estar pendiente de sus colaboradores puesto que ellos son la primera cara que el banco brinda a sus clientes. Al observar la labor del líder en distintas oficinas se pueden detectar los principales inconvenientes y se

busca estandarizar el estilo de líder que se requiere para manejar las oficinas de las empresas.

Se observa como estilo predominante el liderazgo transformacional, el cual brindar una visión más concreta de las principales metas de la compañía, que es captar ingresos y fidelizar a los clientes a su vez en un ámbito más interno, se ve como meta la venta de seguros y enfocar a los colaboradores a un área más comercial que ayude tanto al crecimiento personal de cada persona como al crecimiento como empresa. Entre las medidas que está acogiendo el banco están las de estandarizar sus procesos y diálogos que mantiene el asesor con el cliente. El cambio de percepción que tiene los clientes para con el banco cambiará una vez que los líderes de cada oficina motiven a los trabajadores para que realicen una buena gestión de su puesto.

Horna (2014) señaló que:

En el Perú la mayoría de las organizaciones públicas carecen de la presencia del liderazgo y se siente la ausencia de líderes para gestionar sus recursos humanos. Esto define a los jefes de la organización y determina el éxito o el fracaso de la misma. (p. 32).

En las oficinas del BBVA Continental donde se llevó a cabo esta investigación, se percibe que existe falta de liderazgo por parte de los jefes inmediatos, quienes en el desempeño de su puesto y contando con el perfil de líder transformacional deberían de fomentar y concientizar con los buenos valores, buscar la preparación de los colaboradores y que empleen las herramientas brindadas por la empresa. Si bien la empresa BBVA ya es una empresa y marca posicionada y conocida a nivel mundial por ser una de las principales entidades bancarias, presenta una formación de liderazgo escasa, si bien es cierto, realizan programas para el desarrollo de los colaboradores como, análisis de calidad, exámenes mensuales, prácticas virtuales de desarrollo, boletines informativos sobre ocurrencias o premiaciones a colaboradores, eventos de confraternización, esto con el fin de fidelizar a sus colaboradores a la empresa y fomentar constantemente que el objetivo trazado sea solo único.

Con respecto a la estimulación intelectual se percibe que en algunas oficinas se hacen las operaciones o actividades reduciendo procesos porque de esa forma se permite, la generación de atajos o comandos automatizados generando la reducción de tiempo en las actividades; sin embargo, en otras oficinas no se realizaban puesto que el líder no enseñaba o guiaba en la realización de tales funciones. Como también se pudo observar el hecho que en la elaboración de los exámenes mensuales o que se desarrollaban cada cierto tiempo se observaba en algunas oficinas más apego a la veracidad de las respuestas y del proceso como tal, mientras que en otras se observó que veían el tema del desarrollo de los exámenes en conjunto. A su vez se observó que la resolución de problemas en gran medida desde el inicio del proceso de selección te indica que lo debes delegar a tu jefe inmediato, puesto que ellos se encargan de la parte engorrosa de la resolución de problemas con clientes, puesto que en el momento que te encuentras frente a ese tipo de situaciones quizás no te encuentras preparado para afrontar de manera asertiva.

Por lo que se busca mejorar en dicho aspecto, la estimulación intelectual, el desarrollar las habilidades que se tienen tanto de comunicación como de resolución de problemas, el aprender y desarrollar las actividades optimizando esfuerzos y tiempo es algo que busca tanto la empresa como el colaborador, se vive en un mundo donde vivir constantemente en un ambiente rutinario, genera estrés o deserción de trabajo, por lo que el desempeño de las actividades de los componentes de la empresa debe ser más dinámico y que se genere nuevos conocimientos.

Con respecto a la motivación inspiracional, se logró observar que en el BBVA la mayoría de colaboradores no realizan sus operaciones o actividades diarias por un sentido o meta personal a futuro, más bien se realiza sin ganas y da la impresión de que solo esperan que se termine el día, no se sienten involucrados, pero esto viene a variar en cuanto a las oficinas, puesto que en algunas las incidencias de errores vienen a ser en mayor cantidad, e incluso los reclamos o la percepción de los clientes viene a ser perjudicial para la empresa. Es bajo estas situaciones que se percibe la presencia o ausencia del líder, por lo

que debe influir en sus colaboradores y guiarlos a la meta central de la oficina generando un propósito en ellos, y el ánimo de querer seguir adelante.

Por lo que se busca en dicho aspecto por medio del líder y del estilo transformacional, generar un propósito y enseñar el “ser” de la organización y así comprometerlos para lograr los resultados.

Con respecto a la influencia idealizada, en el BBVA en ciertas oficinas las indicaciones e incluso actitudes de gerentes o sub gerentes es de poco admirar, puesto que el conjunto de valores que ellos tienen no está claro, y entre los principales a mencionar son el respeto, empatía y responsabilidad. Debido a que pueden llegar a emplear lenguaje no asertivo hacia sus colaboradores o incluso la comunicación no es directa, viene a ser a través de un tercero, el cual puede no llegar a transmitir la información de forma adecuada, lo cual genera una mala imagen del gerente o sub gerente. A su vez el exceso de confianza que le podría estar brindando a compañeros o colaboradores se presta a malos entendidos o generan ciertos recelos con los pares por el trato diferenciado.

Se busca mejorar la percepción de parcialidad de lo colaboradores hacia el jefe directo, a su vez que se genere un ambiente de respeto, puesto que sin ese componente los colaboradores no perciben un ambiente apto para el desarrollo adecuado de sus actividades.

Con respecto a la consideración individualizada, se observa en función al conocimiento individual de cada líder para con sus colaboradores, las habilidades y falencias en el desempeño de sus actividades, por lo que una vez teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades, se puede armar un plan de mejora, el desarrollo de habilidades blandas es crucial por el contacto constante que se tiene con los clientes, de por si el trabajo se vuelve rutinario al cabo de un tiempo, pero lo que hace que la percepción sea distinto es cómo afrontar el día a día con apoyo de la influencia del líder.

Por ello se busca mejorar el aspecto individualizado por lo que la delegación de funciones o actividades entre los colaboradores es un buen inicio, además de

que se generen la rotación de dichas actividades para que de esta forma todos puedan desarrollar sus conocimientos y se genere compromiso con el desempeño de sus funciones.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?

¿Cuál es la relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?

¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?

¿Cuál es la relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación entre la variable liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA territorio Lima Sur - 2019, es necesaria e importante puesto que permite que la empresa obtenga conocimientos acerca de la percepción que se tiene sobre los ítems evaluados. La gestión de un líder transformador es generar un cambio en aquellas personas a las que tiene llegada, impulsarlos a la meta central, hacer que el eje de las actividades sea para sumar tanto a la empresa como a ellos mismos, puesto que si la empresa mejora los colaboradores mejoran, porque con buenas gestiones se abren

posibilidades para mejores capacitaciones, nuevos puestos, mayores beneficios, mejor clima laboral, etc.

Por otro lado, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica: La presente investigación pretende brindar conocimiento sobre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano. El liderazgo transformacional genera un impacto positivo en las organizaciones y personas, debido a que se busca que por medio del desarrollo de los colaboradores se mejore una organización, por lo que se opta por adquirir visión y nuevas posibilidades (Lussier y Achua, 2016). En el presente trabajo se sigue el enfoque de las teorías del líder de estilo transformacional. Según Bass (1987) y Burns (1978) consideran trascendental la sinergia entre un colaborador y el líder dentro de la organización, puesto que el desempeño de las actividades se presume que va en aumento. La visión compartida es la premisa del líder transformacional mientras que por otro lado el otro estilo de liderazgo, transaccional, se orienta a tareas y recompensas (Lussier y Achua, 2016) y en cuanto al desarrollo del capital humano, este contribuye en el aprendizaje en los colaboradores que permite desarrollar sus capacidades de tal manera que se generen resultados positivos tanto en la empresa como en lo personal (Tejada, 2016).

Justificación práctica: La presente investigación pretende contribuir con la aportación de un conjunto de datos empíricos derivados de los resultados de la investigación los cuales puedan dar nuevas luces de lo trascendental que es formar y tener buenos líderes, a su vez se pueden usar como base para la determinación de empezar a formar líderes transformacionales. Por otro lado, la investigación llega a conclusiones importantes que permiten formular conclusiones y recomendaciones orientadas a paliar la problemática observada en la empresa sujeta de estudio.

Justificación metodológica: En el aspecto metodológico, la presente investigación aporta con la estandarización de dos instrumentos de medición, uno para el liderazgo transformacional y por otro lado el capital humano, dichos

instrumentos presentan suficientes niveles de validez de contenido, constructo y criterio. Así como una confiabilidad que demuestra la precisión de la medición del instrumento para el recojo de datos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Determinar la relación entre la motivación inspiraciones y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Determinar la relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Determinar la relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación bibliográfica.

No se encontraron muchos trabajos de investigación que estudien ambas variables en simultaneo, liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano. En la mayoría de investigaciones encontradas se estudiaban de manera independiente, e incluso en la variable desarrollo del capital humano no se encontraban bajo ese criterio.

Limitación temporal

Escaso tiempo para realizar parte de la investigación debido a la cantidad de oficinas y la poca accesibilidad a los colaboradores ya que manejaban diferentes horarios para la atención a la investigadora, pero se lograron vencer las dificultades favorablemente.

Limitación institucional

Debido a que ya no me encuentro laborando en la empresa el recabar la información se hizo tedioso, puesto que ya no se cuentan con los mismos accesos para la información.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.

Antecedentes internacionales

García (2014) en su tesis: "Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial" Realizada en la Universidad de Valladolid, España. Para obtener el grado de doctora, tuvo como objetivo obtener un modelo para que pueda demostrar la relación que se presenta entre la inversión en conocimiento, capacidades y habilidades los cuales considera como componentes del capital humano. El diseño es experimental. En esta investigación la muestra es de 91 empresas. Llegó a las siguientes conclusiones:

La investigación plantea que mejores resultados en la empresa se obtienen cuando el conocimiento de los empleados es mayor y por ende redundando en mayor productividad. Sin embargo, el coeficiente que se obtiene en ambas técnicas para la variable que representa conocimientos, es decir costos de formación son bajos, por lo que se interpreta que la formación de los conocimientos en los empleados no asegura una mejora en la productividad de la empresa.

La investigación plantea que la empresa obtiene un mayor beneficio si las habilidades de los empleados incrementan. Y, cuando se observa el coeficiente obtenido, es mayor que la anterior por ende se puede interpretar que la aptitud que tienen los empleados en el trabajo, es decir el saber hacer, tiene una importancia significativa.

La investigación plantea que la satisfacción de los empleados y directivos basándose en mayores capacidades de los empleados, conlleva a mejores resultados en la empresa. Se pudo determinar que la actitud de los directivos contribuye de forma positiva a los resultados de la empresa. Al observarse el coeficiente obtenido para la satisfacción de los empleados el resultado fue el más alto. Lo cual se interpreta en que un personal motivado y leal contribuye directamente de forma positiva a los resultados de la empresa.

García (2014) además pudo concluir que:

Cabe destacar que, si bien antes se pedía y valoraba en la empresa la formación en conocimientos y la experiencia, hoy en día es una combinación de conocimientos, capacidades y habilidades lo que aporta una ventaja competitiva a la empresa y, por tanto, mejora sus resultados. Así, se valora el saber, el ser y el saber hacer. Estudios recientes revelan que formar en este tipo de competencias es una labor que requiere bastante tiempo por parte de las empresas y es la formación que se debe buscar para los empleados. (pp. 288-289).

Aborda también la teoría de que en cuestiones del desarrollo de la labor de las empresas no se toma en cuenta al capital humano puesto que existe evidencia de que la preocupación de la mayoría de empresas y empresarios es captar, mantener y lograr la satisfacción de sus clientes. García, aborda al capital humano como recurso principal de la empresa y además nos indica que, Carrasco (1986) en su época también analizaba el componente humano como factor en la empresa.

Villalón (2014) en su tesis: “El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal” realizada en la Universidad de Chile, Santiago de Chile, facultad de ciencias sociales, para optar por el grado de Magister en educación, el objetivo que tuvo fue conocer las prácticas del liderazgo transformacional como agente motivador en los directivos del colegio municipal, el diseño de la investigación de Villalón es de tipo no experimental, con una muestra conformada por 97 docentes, y se llega a las siguientes conclusiones:

El liderazgo predominante en el establecimiento municipal fue el transaccional sin embargo se observó que se requiere el transformacional y lo que comprende como tal.

Se requiere que el equipo directivo este bajo una visión común, la cual se oriente a un proyecto educativo institucional, en donde se vean involucrados los

docentes en el planteamiento de objetivos y metas. Se determinó que el liderazgo racional también se había arraigado en la institución.

Señala que la carga administrativa, la orientación por desempeño y la infraestructura, da como respuesta que cada persona opere de forma individual, ya que no hay interacción entre pares o con directivos, ya que no hay ambientes comunes más allá de pasillos y escaleras. Si el equipo directivo se logra alinear internamente y se apoya en aquellos docentes que tienen una influencia entre sus pares, además de fomentar la interacción entre pares, fomentaría un clima de confianza y pertenencia para con la empresa.

Los factores estudiados, compréndase directivos y docentes, tienen la buena intención de transformar la cultura organizacional del Colegio y enfocarse en el liderazgo transformacional, sin embargo, no será posible si no se establece canales de comunicación idóneos entre las partes.

Luna (2012) en su tesis: “Influencia del capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato” desarrollado en la Universidad de Celaya, Guanajuato, México. Para optar el grado de doctor en administración. El objetivo principal es el poder comprobar que la competitividad de las Pymes y de grandes empresas se debe a la influencia de su capital humano. A su vez busca desarrollar un modelo de competitividad basado en el capital humano, también con la experiencia laboral el capital humano logra competitividad en las Pymes. El diseño es no experimental. En esta investigación la muestra 1372 casos, se efectuó en 33 empresas similares. Llegó a las siguientes conclusiones:

Según los resultados obtenidos la investigación de Luna cumple con los objetivos que tuvo planteados. También se puede observar que el modelo propuesto es factible de ser aprobado y emplearlo por los empresarios del sector, con la finalidad de tener un panorama más claro y oportunidad de cumplir con los objetivos que persiguen.

Según se observa que las propuestas que plantea el modelo, dan resultados positivos, esto se detalla en la correlación de las variables. Es dable que el modelo sea utilizado por empresarios de Pymes sin problema alguno.

En México las Pymes a pesar de las fortalezas que tienen, la tasa de mortandad va en incremento puesto que alrededor del 70% de las Pymes cierran antes de un año según informo la presidencia de la república y esto señala a que se debe al ambiente competitivo en el que se forman y a la llegada de competidores internacionales. Lo que pretendía Luna era dotar a las empresas de una herramienta que les permita solucionar aquellos problemas que más sobresalen en su día a día.

Rojas (2012) en su tesis: "El liderazgo transformacional en directores de tres liceos bicentenario y tres liceos regulares de la región metropolitana". Desarrollada en la Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Para obtener el grado de maestro en ciencias sociales, tuvo como objetivos principales, describir el liderazgo transformacional empleado en directores de tres liceos bicentenarios y tres liceos regulares, teniendo en cuenta la percepción de los docentes y realizar un contraste entre la percepción sobre el liderazgo transformacional por parte de los liceos bicentenario y los liceos regulares. El diseño es no experimental. En esta investigación la muestra es de 54 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Fue posible señalar que la dimensión influencia idealizada como atributo, tuvo el porcentaje promedio en los tres liceos bicentenarios de 92,6%. Por su parte, el promedio en los tres liceos regulares en esta misma dimensión fue de 60,8%.

De acuerdo a los resultados, en el caso de los liceos bicentenarios, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo. Y, en el caso de los liceos regulares, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un alto liderazgo.

- Con respecto a la dimensión influencia idealizada como comportamiento, tuvo el porcentaje promedio en los tres liceos bicentenarios de 96,3%. Por su parte, el promedio en los tres liceos regulares en esta misma dimensión fue de 85%.

De acuerdo a los resultados, en el caso de los liceos bicentenarios, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo. Y, en el caso de los liceos regulares, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo.

- Fue posible señalar que en relación a la dimensión motivación, el porcentaje promedio en los tres liceos bicentenarios fue de 96,3%. Por su parte, el promedio en los tres liceos regulares en esta misma dimensión fue de 58,3%.

De acuerdo a los resultados, en el caso de los liceos bicentenarios, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo. Y, en el caso de los liceos regulares, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un liderazgo medio.

- Fue posible señalar que en relación a la dimensión estimulación intelectual, el porcentaje promedio en los tres liceos bicentenarios fue de 96,3%. Por su parte, el promedio en los tres liceos regulares en esta misma dimensión fue de 85%.

De acuerdo a los resultados, en el caso de los liceos bicentenarios, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo. Y, en el caso de los liceos regulares, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo.

- Finalmente, fue posible señalar que en relación a la dimensión consideración individualizada, el porcentaje promedio en los tres

liceos bicentenarios fue de 92,6%. Por su parte, el promedio en los tres liceos regulares en esta misma dimensión fue de 59,1%.

De acuerdo a los resultados, en el caso de los liceos bicentenarios, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un muy alto liderazgo. Y, en el caso de los liceos regulares, los docentes tienen la percepción de que sus directores son profesionales con un liderazgo medio.

Cañar y Ríos (2016) en su tesis: "Propuesta para el fortalecimiento del liderazgo en el área de producción de la planta sur, compañía de la industria metalmeccánica". Realizada en la Escuela de Administración de Empresas en Santiago de Cali, Colombia. Para obtener el grado de maestro en administración, tuvo como objetivo elaborar una propuesta que permita fortalecer el liderazgo en el área de producción de una compañía metalmeccánica. La investigación es de tipo descriptivo, explicativo. Tiene como muestra a 18 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos señala que existe un alto porcentaje de participación del liderazgo disonantes, que se pueden interpretar como falta de armonía en el equipo. Entre los tipos de liderazgo que tienen un porcentaje más alto en la organización investigada son el coach, el capataz y el autoritario. Y aquellos que tienen un porcentaje más bajo son el guía, el afiliador y el demócrata.

Un aspecto fundamental que concluyeron es que el entorno en el que el trabajador se desenvuelva influye en el estilo de liderazgo que llega a desarrollar, encontró que entre las mujeres que fueron evaluadas, predominaban los estilos coach, demócrata, capataz y autoritario debido a las situaciones de alta presión que conlleva su trabajo, puesto que se enfrentaban a situaciones retadoras, principalmente con el sindicato de la empresa.

Antecedentes nacionales

Minaya (2014) en su tesis: “El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa 5084 “Carlos Philips Previ” Callao 2010 – 2011” Realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Para obtener el grado de maestro en educación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de compromiso organizacional de los docentes en la Institución Educativa 5084 “Carlos Philips Previ” Callao. El diseño es no experimental, en esta investigación la muestra es de 39 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

La medición de la variable liderazgo transformacional docente ha permitido revelar que en el 56.6% de los docentes y directivos perciben el Liderazgo transformacional de los directivos en nivel alto, de igual modo, un 34.9% ubican al liderazgo transformacional en un nivel medio, un 5.4% en un nivel muy alto. Asimismo, se ha hallado que el 59.3% de los docentes encuestados registran un compromiso organizacional medio, y el 40.7% un nivel bajo.

Existe suficiente evidencia empírica para firmar que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con las actitudes hacia el compromiso docente. Por lo que se puede concluir que a un mejor nivel alcanzado en la percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar un mejor compromiso docente en el personal.

Al correlacionar la dimensión consideración individual del liderazgo transformacional y la variable actitudes de compromiso organizacional docente mediante el estadístico coeficiente de correlación de Pearson se halló una alta correlación positiva ($r= 0.948$) por lo que se concluye que la planificación educativa y el compromiso de los docentes se relacionan significativamente en docentes y directivos.

La dimensión estimulación intelectual de la variable liderazgo transformacional se correlación positiva y significativamente con la variable

actitudes de compromiso docente ($r= 0.942$ y $\text{sig} = 0.00 < 0.05$) con los que se verifica que a una mejor estimulación intelectual se alcanza mejores actitudes de compromiso organizacional en docentes.

Zúñiga y Zúñiga (2016) en su tesis titulada: “La integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del gobierno regional de Huancavelica – año 2015”. Realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Para obtener el grado de licenciado en Administración, tuvo como objetivo conocer la relación de la integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del Gobierno Regional de Huancavelica para el año 2015. El diseño no experimental, en esta investigación la muestra es de 44 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se concluyó que, si mejora la integración estratégica en la oficina, mejora correlativamente el desempeño de los trabajadores.

A demás se obtuvo que, a medida, que mejora la estrategia en la oficina, mejora correlativamente el desempeño de los trabajadores.

Se concluyó que, a medida, que mejora la táctica en la oficina, mejora correlativamente el desempeño de los trabajadores.

Y por último se concluyó que, a medida, que mejora la operativa en la oficina, mejora correlativamente el desempeño de los trabajadores.

Vigo (2014) en su tesis: “Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el gobierno regional de Ancash”. Realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Para obtener el grado de doctor en administración, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de programa de desarrollo de recursos humanos para optimizar el desempeño laboral en esta institución. El diseño es no experimental, en esta investigación la muestra fue de 168 personas, llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que los trabajadores tienen un desempeño laboral deficiente ya que según los resultados obtenidos de las dimensiones investigadas no se obtiene un nivel bueno ni excelente. El optimo desempeño del capital humano requiere de un nivel más que aceptable.

Se concluyó que, el Gobierno Regional de Ancash - Sede Central no tiene programa de capacitación y desarrollo el cual permita optimizar el desempeño. Esto se afirma con los resultados ya que demuestran que la forma en que la institución realiza la capacitación es de forma improvisada sin una debida planificación, organización y evaluación adecuada.

Las necesidades de los trabajadores de ser correctamente capacitación no son identificadas previamente, lo cual impide determinar los objetivos de capacitación y desarrollo de manera efectiva ni evaluar los resultados para hacer el trabajo de retroalimentación de manera correcta.

Las capacitaciones que han sido implementadas cuentan con deficiencias puesto que no tienen una correcta metodología y estrategias de aprendizaje. Por otro lado, no tienen el enfoque adecuado, ya que no tienen en cuenta el desarrollo del capital solo el desempeño momentáneo. Sumándole a la problemática que ya representan las capacitaciones, no se da el seguimiento o retroalimentación de las mismas, ya que no se evalúa el aporte de la capacitación en los trabajadores.

Se determinó que, la asignación de un presupuesto para el programa de desarrollo del capital humano no se encuentra implementado. Por lo que se determina que dicha actividad queda a iniciativa de los trabajadores puesto que el Gobierno Regional de Ancash – Sede central no estaría prestando atención a las necesidades de capacitación y desarrollo de los trabajadores y determina que la participación ha sido mínima en la contribución de optimizar el desempeño de su capital humano.

Cuentas (2015) en su tesis: “Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en Lima metropolitana”.

Realizado en Universidad Católica del Perú, para obtener el grado de maestro en gestión de la Educación, tuvo como objetivo identificar las estrategias de gestión del capital humano que se desarrollan en la Facultad de Educación de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El diseño es no experimental. En esta investigación la muestra 11 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

La investigación determinó que la facultad de educación en la universidad de estudio no prioriza el capital humano como elemento fundamental en el desarrollo de la organización. Esto se determina ya que, las estrategias empleadas no consideran a los docentes como inversores de capital humano y no estaría siendo considerado como ventaja competitiva. Determinaron que la incorporación de docentes nuevos no forma parte de un proceso transparente y articulado.

Se determinó que la institución no cuenta con un plan de capacitación y formación de los docentes, con el fin de actualizar y perfeccionar los conocimientos que ya tienen. Las actividades con las que cuenta la institución son esporádicas y no se centra en las necesidades reales de los docentes, ni al contexto actual. Esto limita las capacidades de la institución de tener una ventaja competitiva sobre las demás instituciones.

Cabe resaltar que, a pesar de lo mencionado, la totalidad de los docentes manifiesta tener un compromiso de actitud con la institución, esto quiere decir que se identifican con las actividades que realizan, debido a una sinergia que se genera docente-alumno. Lo cual se identifica como rescatable y refleja los vínculos emocionales y de vocación que se establecen en la organización, pero tomando en cuenta la deficiencia que tiene la institución para con la gestión del capital humano.

Chacón (2016) en su tesis: "Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral". Realizada en la Universidad Católica del Perú para obtener el grado de Licenciada, tuvo como objetivo precisar la relación entre las variables: liderazgo transformacional y satisfacción laboral. El diseño es no

experimental. En esta investigación la muestra 65 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

El estudio determinó que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión consideración individualizada y las dimensiones “sentirse bien en el trabajo” y “buen lugar para trabajar” de la escala de satisfacción laboral. Esto se determinó tras observar la oportunidad que brinda el líder de participar y aportar nuevas ideas dentro del trabajo, y esto logra que los empleados tengan la percepción de que avanzan en la institución, por ende, se relaciona con la satisfacción laboral del empleado.

La investigación halló una correlación positiva y significativa entre la dimensión motivación inspiradora y las dimensiones de la escala de satisfacción laboral. Esto se determinó puesto que se refleja la habilidad que tiene el líder para motivar a los empleados, fomentar una visión compartida e incentivar el compañerismo. Con esto incrementa las posibilidades que tiene un empleado de desarrollar habilidad para el crecimiento personal y profesional. Lo cual se relaciona con el logro de satisfacción laboral. Locke (1976) determinó que, la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa se logra cuando el líder motiva, brinda colaboración y empodera a los trabajadores a sentirse capaces y fuertes, con ello los trabajadores sienten confianza y mejoran su desempeño laboral, maximizando su desempeño.

A demás se halló una correlación positiva y significativa entre la dimensión influencia idealizada y las dimensiones de la escala de satisfacción laboral. Para Kouzes y Posner (2002), la relación se establece debido al comportamiento y a la percepción que tienen los trabajadores sobre sus líderes, ya que son visto como personas provistas de confianza e integridad. Cabe resaltar que cuando los líderes brindan soporte autónomo a sus trabajadores, compréndase como dar libertad en opinar, decidir sobre temas relacionados a la organización, desencadena que los trabajadores perciban la empresa como un ambiente favorable, esto se relaciona con altos niveles de satisfacción laboral dentro de la empresa. (Raineri, 2006).

Por otro lado, el líder transformacional tiene un papel importante en la entrega de confianza, esto influye en la efectividad entre el líder y el trabajador, se entiende por esto que les permite completar procesos de forma más efectiva dentro de la empresa, concluir proyectos en el tiempo pactado y desarrollar la creatividad e innovación. Y en la muestra tomada para la investigación, los empleados ven a sus líderes como ejemplos a seguir lo cual se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable liderazgo transformacional

2.2.1.1 Definición de liderazgo transformacional

Según Burns (1978) citado por Fernández y Quintero (2017) dice que el liderazgo transformacional: “Crea un cambio significativo en la vida de las personas y las organizaciones, se rediseñan las percepciones y los valores y cambian las expectativas y las aspiraciones de los trabajadores” (p. 59).

Velásquez (2006) citado por Bracho y García (2013) nos dice que el liderazgo transformacional:

Es un estilo definido como un proceso de cambio positivo en los seguidores, centrándose en transformar a otros a ayudarse mutuamente, de manera armoniosa, enfocando de manera integral a la organización; lo cual aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de sus seguidores. (p. 167).

Bass (1987) dice que: “En un mundo cambiante, los líderes más valiosos, son aquellos que pueden despertar las conciencias de los subordinados acerca de lo que están haciendo” (p. 163).

Tabla 1

Definiciones de liderazgo

Autor (es)	Año	Definición de Liderazgo
More	1927	Es la habilidad para impresionar a la voluntad del líder de los dirigidos e inducir la obediencia, el respeto, la lealtad y la cooperación.
Hemphill y Coons	1957	Es el compromiso de un individuo que dirige las actividades de un grupo hacia una meta común.
Burns	1978	Es el proceso recíproco de la movilización de las personas con ciertos motivos y valores, diversos recursos económicos, políticos y otros, en un contexto de competencia y de conflicto, a fin de alcanzar las metas independientemente.
Katz y Kahu	1978	Es el aumento de la influencia por encima del cumplimiento mecánico de las directrices habituales de la organización.
Rauch y Behling	1984	Es el proceso de influir sobre las actividades de un grupo organizado hacia la consecución de sus metas.
Kotter	1990	Es el proceso de movilización de un grupo de gente en una dirección que genuinamente satisface los intereses a largo plazo reales de todo el colectivo.
Chiavenato	2001	Es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de la comunicación.
Meyer y Slechta	2004	Es lograr los resultados específicos y beneficiosos a través de las personas.
Agüera Ibañez	2004	Es el proceso por el cual una persona despliega su capacidad para influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común.
Bennis y Nanus	2008	Es la fuerza central que se encuentra detrás de las organizaciones vitales y viables, es menester que, el liderazgo ayude a las organizaciones a desarrollar una nueva visión.
Navarro	2009	Es la capacidad de influir, motivar y permitir que otras personas contribuyan a la eficacia y el éxito de las empresas de las que son miembros.
Lussier y Achua	2010	Es el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos organizacionales y por medio del cambio.
Northouse	2013	Es un proceso mediante el cual una persona influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo común.

Fuente: Jaramillo y Fierro (2016).

2.2.1.2 Importancia del liderazgo transformacional

Murillo (2012) dice que: “Los líderes son capaces de establecer una meta, persuadir a otros, para que les ayuden a alcanzar esa meta, y llevar a su equipo hacia la victoria. Así, el liderazgo, es crucial, para los gestores, en el mundo empresarial” (p. 32).

En ocasiones se presentan crisis en las empresas o incluso en el entorno que afecta directamente a los colaboradores es por ello que Jaramillo y Fierro (2016) respecto al liderazgo transformacional dicen:

Abarca las practicas que hacen que un líder sea más efectivo en el manejo de las crisis empresariales debido a su esfuerzo por motivar en las personas a ser creativas en la búsqueda de soluciones y el logro de resultados (...) por consiguiente, redefinir los objetivos fundamentales y corporativos dentro de un plan gestión de crisis. (p. 114).

2.2.1.3 Características del liderazgo transformacional

Se considera que la principal característica del líder transformacional es valorar y retener el capital humano de su empresa, se caracteriza por conocer a sus colaboradores de manera individualizada lo cual genera mayor confianza y le permite que llegue de manera distinta a cada uno.

Los líderes transformacionales inspiran a sus colaboradores para que de esta forma trasciendan sus intereses personales por el bien de la organización, y pueda de esta forma tener un impacto sobre ellos. (Robbins y Judge, 2013).



Figura 1. Dimensiones del liderazgo transformacional.
Fuente: Robbins y Judge (2013).

Según Barceló (2019) indica que se caracteriza por que: “Ejercen influencia en los miembros del grupo, es por eso que acaban convirtiéndose en un modelo a imitar por parte de sus seguidores. Prestan atención a sus seguidores, de manera que promueve su desarrollo y su crecimiento” (párr. 9).

El liderazgo transformacional motiva y transforma a los colaboradores, se presenta como un intercambio entre el líder y el colaborador de conocimientos, ideas y visiones dirigido a una sola meta planteada y determinada por ambos. A su vez son principales motivadores en que sus colaboradores también puedan realizar lo mismo que ellos, es decir, el líder transformador busca potenciar a sus colaboradores a que ellos también puedan transformar o repercutir en la vida de otros de manera positiva que los encamine a una sola meta.

2.2.1.4 Dimensiones del liderazgo transformacional.

James McGregor Burns dicen que el liderazgo transformacional es aquel estilo que lo desarrollan aquellas personas que cuentan con una fuerte visión y personalidad debido a que son capaces de modificar de manera satisfactoria las expectativas, percepciones y motivaciones de aquellos a los

que tiene a su cargo. Pero si bien es cierto Burns presento de manera más amplia el significado Bass desarrollo a su vez cuatro características del liderazgo transformacional, estimulación intelectual, motivación inspiracional, influencia idealizada, consideración individual.

Barceló (2019) define aquellas características como:

Estimulación intelectual: el líder transformacional estimula a sus empleados a pensar, a buscar las mejores soluciones a los problemas;

Consideración individualizada: los empleados son vistos de forma individual, para ello es necesario utilizar la inteligencia emocional como forma de relacionarse con el equipo.

Inspiración y motivación: el equipo siente la inspiración y la motivación del líder;

Influencia idealizada: el equipo ve a líder como un ejemplo, como una persona a seguir (párr. 5).

Estimulación intelectual

Bass y Avolio (1994) dicen que: “El líder transformacional impulsa a los seguidores para que puedan pensar sobre los problemas y así desarrollen sus propias habilidades intelectuales y puedan brindar soluciones antes las situaciones de conflicto organizacional” (p. 87).

De esta manera se muestra que la estimulación intelectual generada por el líder transformacional ayuda a que los colaboradores puedan buscar soluciones creativas a las situaciones de crisis que se puedan presentar, además de generar iniciativa para el desenvolvimiento.

Motivación inspiracional

Aquella motivación que genera el líder transformacional genera inspiración entre los colaboradores puesto que desarrolla un ambiente de armonía y brinda compromiso con las metas propuestas y plantea de manera objetiva la visión de la organización.

Bass y Avolio (1994) citado por Fischman (2005) dicen que: “La capacidad de relación del líder con el colaborador integrado significa a su labor para luego manifestar la visión de la organización u empresa” (p. 19).

Se presenta de manera entusiasta que es la principal característica de tal motivación, lo que sirve como generador de confianza entre los colaboradores.

Influencia idealizada

Bass y Avolio (1994) dicen que el líder transformacional:

Ejerce una influencia idealizada lo cual implica que dan sentido de propósito a sus seguidores. La consideración individual trata a cada seguidor individualmente, además le proporciona apoyo, entrenamiento, oportunidades de mejora; el líder se gana el respeto, así como la confianza de sus seguidores. (p. 33).

Consideración individualizada

Aquel líder que rige bajo el estilo de liderazgo transformacional busca que sus colaboradores logren alcanzar sus metas y logren el crecimiento. Según la consideración individualizada nos indica que el líder transformacional y los colaboradores trabajan a la par.

Fischman (2005) dice que: “El líder transformacional sabe cuáles son las necesidades de cada uno de sus seguidores, dirige y aconseja a cada uno de ellos y su meta es la consideración individual de cada uno” (p. 45).

Como se viene explicando el líder transformacional se relaciona con los colaboradores personalmente para así generar que el colaborador se sienta en confianza sin perder de vista el objetivo a su vez genera que el colaborador no se sienta supervisado.

2.2.2. Bases teóricas de la variable desarrollo del capital humano

2.2.2.1 Definición del desarrollo del capital humano

Tejada (2016) dice que el desarrollo del capital humano: “Contribuye, fundamentalmente, con el aprendizaje de las personas para expandir su capacidad de acción, de manera que produzcan resultados satisfactorios en sus vidas y en sus organizaciones” (párr. 1).

2.2.2.2 Importancia del desarrollo del capital humano

Lo que debe considerar las empresas es que el elemento principal de ellas es el capital humano por ello el desarrollo del capital humano como tal es primordial para mejorar los resultados de las empresas, puesto que el activo principal debe ser el capital humano, porque si este se desarrolla, el desarrollo de la empresa como tal también se eleva, porque el capital humano se encargara de fidelizar a los clientes, aumentar los ingresos y el desempeño de las actividades.

Rodríguez (2002) dice que el capital humano es uno de los principales elementos de las empresas. Es por ello que, en el desarrollo de las políticas de responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos para gestionar de acuerdo a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de igualdad son instrumentos importantes que

mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, incrementándose de esa forma la productividad de la empresa.

2.2.2.3 Características del desarrollo del capital humano

Respecto a las características, Tejada (2016) indica que:

Una vez determinados los problemas de desempeño, debemos identificar qué tipo de aprendizaje se necesita.

Si falta mejorar las competencias del personal (conocimiento, destrezas y actitudes) recurrimos al aprendizaje de primer nivel.

Si el trabajador es consciente de esta necesidad puede aprender por imitación o por reflexión. En el primer caso, el colaborador observa cómo sus compañeros de trabajo realizan las tareas que dominan y lo imitan.

En el segundo caso, reflexionan sobre su propio desempeño y el de otros que hacen un trabajo similar.

Por otro lado, la capacitación, interna o externa, juega un rol importante cuando la empresa identifica una competencia a mejorar.

En este caso, es recomendable revisar las estrategias de aprendizaje de adultos que ayudan a aumentar la asimilación y comprensión del colaborador. (párr. 3).

2.2.2.4 Elementos del desarrollo del capital humano

Castillo (2012) indica que los elementos del desarrollo del capital humano, son:

- La capacidad se divide en tres subcomponentes: conocimiento, habilidad y talento.
- El conocimiento lo representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona.
- La habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado.
- El talento como la facultad innata para realizar una tarea específica sinónimo de actitud.
- El comportamiento es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo, el comportamiento combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales.
- El esfuerzo es la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto, promueve tanto la habilidad como el conocimiento y el talento. (p. 13).

2.2.2.5 Teorías relacionadas al desarrollo del capital humano

Para Castillo (2012) el capital humano:

Adquiere una poderosa importancia en relación con la competitividad de las organizaciones, este conocimiento no sólo se encuentra en la mente de las personas como ya se mencionó, sino también en los procedimientos establecidos en documentos, en las rutinas y prácticas organizacionales. (p. 14).

Asimismo, para Castillo (2012) la capacitación o la adquisición de conocimientos se puede dar también por:

El avance tecnológico actual facilita que los procesos de capacitación puedan ser llevados a cabo aún sin tener a un grupo reunido en un espacio determinado, existen varias modalidades hoy para capacitar a distancia aprovechando las ventajas de Internet. (p. 63).

No todas las personas tienen las mismas capacidades y pueden aprender de la misma forma ni a la misma velocidad. Aprender significa desarrollarse, generar un cambio en relación a como se encontraba al inicio, dichos cambios pueden producirse en los hábitos, habilidades o percepciones. El cambio interno se ve reflejado en el cambio externo y como finalidad tiene en mejorar el desempeño.

Para Rodríguez (2007) citado por Castillo (2012) señala que las leyes del aprendizaje son:

1. La ejercitación. La gente recuerda mejor aquello que ha repetido y ejercitado.
2. El efecto. La gente relaciona el éxito o el fracaso en alguna tarea en relación con la satisfacción o frustración experimentada.
3. La primacía. El individuo recuerda más claramente la primera experiencia que las sucesivas ya que se crea una impresión más fuerte e imborrable.
4. La intensidad. La persona aprende más de las vivencias asociadas con un impacto emocional que con las monótonas.
5. La utilidad. La gente memoriza más fácil lo adquirido a medida que lo utiliza.

A partir de estos principios, y de otros aspectos socio-psicológicos como el de la motivación, revisado en la unidad anterior, se puede

decir que el aprendizaje debe responder a las necesidades de los participantes y que la efectividad del método a utilizar depende del objetivo a alcanzar. (p. 58).

2.2.2.6 Dimensiones del desarrollo del capital humano

El desarrollo del capital humano puede desarrollarse con las siguientes dimensiones:

Análisis de competencias

El Centro Integrado Politécnico Donapea (2012) indica que:

Las competencias son comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su actividad o función. Incluyen el saber, el saber ser y el saber hacer. Por tanto, el desarrollo de competencias es el resultado de adquirir unos conocimientos, consolidar unas actitudes y dominar ciertas habilidades. Las vías para conseguir cada uno de estos aspectos son la docencia, la orientación y el entrenamiento, respectivamente.

- Los conocimientos se obtienen a través de la adquisición de nuevos datos mediante la información. Para desarrollar cualquier competencia es conveniente empezar adquiriendo conocimientos teóricos sobre ella. Los programas de formación internos y externos –cursos, jornadas, seminarios, etc.- que se organizan en y desde las organizaciones, son medio adecuado para adquirir estos conocimientos.
- Las actitudes son las motivaciones que la persona tiene frente a la acción se desarrollan mediante un proceso de formación. Con esta formación se pretende conseguir que la motivación racional de la persona coincida con su motivación afectiva. Este esfuerzo requiere una actitud de compromiso con el aprendizaje de la

competencia. Para el desarrollo de las actitudes la metodología del coaching resulta muy adecuada.

- Las habilidades son las destrezas operativas necesarias para conseguir que la decisión tomada se transforme en acción. Para ello se requiere un entrenamiento adecuado que consiste en la repetición de acciones. El propio desempeño profesional constituye el medio óptimo para adquirir estas habilidades.

Diferentes estudios relevantes señalan a las habilidades profesionales y personales como elementos clave para la empleabilidad frente a los conocimientos adquiridos. (p. 5).

Competencias críticas

Ciertas competencias críticas a tener en consideración según Centro Integrado Politécnico Donapea (2012) son:

- Motivación, entusiasmo y ganas de aprender: es la capacidad de mantener una actitud positiva y proactiva para desarrollar el trabajo y el aprendizaje.
- Iniciativa: es la capacidad de proponer e iniciar actuaciones y proyectos que permitan obtener mejores resultados.
- Orientación a resultados: es la capacidad de aportar y actuar para la consecución de los objetivos definidos.
- Orientación al cliente: es la capacidad de conocer las expectativas de clientes internos y externos, para ofrecer respuestas adaptadas y fortalecer relaciones de confianza.

- Trabajo en equipo: es la capacidad de trabajar con otros, creando un ambiente de colaboración, comunicación y confianza para la consecución de unos objetivos conjuntos.
- Empatía: es la capacidad de percibir y comprender los sentimientos de los demás, para actuar en consecuencia.
- Resolución de conflictos: es la capacidad de prever, afrontar y resolver conflictos interpersonales desde el respeto para obtener resultados satisfactorios para todas las partes.
- Adaptación al cambio/flexibilidad: es la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones y contextos manteniendo una actitud constructiva.
- Confianza en sí mismo: es el convencimiento en las propias capacidades y posibilidades de desarrollo.
- Comunicación: es la capacidad de percibir, escuchar y transmitir de manera efectiva, empleando el canal adecuado en el momento oportuno. (p. 6).

Estabilidad y crecimiento

Para García (2017) El crecimiento personal: “Consiste en autorrealizarse, en hacer lo que uno realmente quiere hacer y vivir más plenamente. El crecimiento personal también nos ayuda a hacer más llevaderos los momentos difíciles, tiende a mejorar las relaciones personales” (párr. 3).

Para Riquelme (2019) la estabilidad: “No se debe cambiar al personal de cargo a cada rato, de esa forma nunca van a obtener la experiencia necesaria para realizar las labores con éxito” (párr. 24).

2.3. Definición de la terminología empleada.

Consideración individual.

El líder identifica las necesidades y capacidades individuales de sus seguidores, capacita, aconseja y delega tareas, de esta forma fomenta el desarrollo personal de sus colaboradores.

Estimulación intelectual.

El líder brinda herramientas para fomentar el desarrollo intelectual de sus seguidores y sean capaces de solucionar los problemas de forma innovadora les ayuda a cuestionar los supuestos establecidos.

Influencia idealizada.

El líder es capaz de generar admiración en sus seguidores por su forma de actuar con ética y moral, logra de esta forma ser visto con una persona de confianza y es capaz de comprometer al equipo con la visión compartida de la organización.

Motivación inspiracional.

El líder es una persona optimista, motivadora y con un fuerte sentido de visión a largo plazo, logra comunicar la visión con fluidez y de forma clara, estimula a sus seguidores para lograr altos niveles de desempeño.

Estructura organizacional.

Se refiere a la formación que tiene la organización, esto detallando los puestos que tienen los miembros en la organización. Esta estructura debe de realizarse en base a todas las actividades o tareas que se pretende realizar.

Gestión.

Es el proceso de manejar de manera eficiente los recursos asignados por la organización. Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla las actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Proceso.

Son todos aquellos pasos que se deben de seguir para cumplir un propósito. El proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar, para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para la sociedad.

Cambio organizacional.

Hace referencia a las transformaciones que sufre la organización, esto respecto a los desafíos que muestra el mundo empresarial, como se hoy en día la globalización es un factor que obliga a las organizaciones a realizar cambios.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, porque se busca describir la relación entre las variables liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA territorio Lima Sur en el año 2019. En este tipo de investigaciones se caracterizan por analizar, describir, las características de las variables dentro de su ámbito natural.

Al respecto, Bernal (2010) indica que la investigación de tipo descriptivo correlacional: “Evidencia rasgos, cualidades o atributos de la población estudiada, así como mide el grado de relación entre variables de la población estudiada” (p. 120).

La investigación de acuerdo al momento en que se recogieron los datos de la muestra es una investigación es de tipo transversal o transeccional, porque se aplicó los instrumentos en un momento único.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que los estudios de corte transversal son: “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Finalmente, la investigación se desarrolló bajo los lineamientos de las investigaciones de enfoque cuantitativo, porque se aplicó procedimientos matemáticos y estadísticos para el desarrollo de los análisis descriptivos como inferenciales, tanto para la prueba de normalidad como para la prueba de contrastación de las hipótesis.

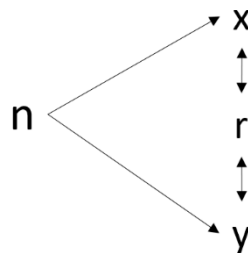
Al respecto, Bernal (2010) dice: “El enfoque cuantitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado” (p. 60).

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, debido a que no existe manipulación de ninguna de las dos variables, únicamente está enfocado en describir, analizar, explicar y predecir los acontecimientos de las variables marketing digital y decisión de compra, se considera las características de las variables tal como se encuentran en su ámbito natural.

Al respecto, Hernández, et al. (2014) indican que el diseño no experimental consiste en: “Su asociación sin manipular deliberadamente las variables, es decir, las variables son independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador” (p. 152).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n = Tamaño de la muestra.

x = Liderazgo transformacional.

y = Desarrollo el capital humano.

r = Relación entre las variables.

3.2. Población y muestra

Población

En la presente investigación, la población estuvo conformada por 7 oficinas, con un total de 64 colaboradores, de la Empresa BBVA Continental Territorio Lima Sur en el año 2019.

Tamayo (2012) indica que: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

Tabla 2

Población de colaboradores de la empresa BBVA según sexo

Oficinas	Número de colaboradores	%
Hombres	26	40.6
Mujeres	38	59.4
Total	64	100%

En la tabla 2, se evidencia que 26 colaboradores que representan el 40.6% son hombres, asimismo, 38 colaboradores que representan el 59.4% son mujeres.

Tabla 3

Población de colaboradores de la empresa BBVA según sedes de territorio Lima Sur

Sedes	Número de colaboradores	%
Barranco	11	17.1
José Gálvez	9	14.1
Vargas Machuca	6	9.4
San Juan de Miraflores	14	21.9
Mega Express Villa El Salvador	6	9.4
Villa el Salvador	10	15.6
Villa María	8	12.5
Total	64	100%

Muestra

En el caso de la presente investigación la muestra está conformada por 64 colaboradores de la empresa BBVA del territorio de Lima Sur – 2019.

Para Bernal (2010) la muestra es: “La parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Por otro lado, la muestra es de tipo censal, porque la población es considerada pequeña y se tiene el alcance para poder acceder a todos los datos, y según información metodológica, los resultados más precisos son los que la muestra es igual a la población.

López (1998) nos dice que: “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 123).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Hipótesis específica

H₁. Existe relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₂. Existe relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₃. Existe relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₄. Existe relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

3.4. Variables – operacionalización

Hernández et al. (2014) dice que la variable: “Es propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (p. 105).

Definición conceptual de la variable liderazgo transformacional

Bass y Avolio (2006) citado por Bracho y García (2013) indican que: “Comprende un proceso enfocado en la estimulación de la conciencia de los trabajadores, a fin de convertirlos en seguidores productivos” (p. 166).

Definición operacional de la variable liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional, es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones que son: Estimulación intelectual, motivación inspiracional, influencia idealizada y consideración individualizada, que fueron expresados en términos de 30 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto al liderazgo transformacional en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Tabla 4

Operacionalización de la variable liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Estimulación intelectual.	Creatividad Didáctico	Del 1 al 10		Bueno [119 – 147]
Motivación inspiracional	Coherencia Visión	Del 11 al 16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Regular [100 – 119)
Influencia idealizada	Ética Admiración	Del 17 al 24	4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [68 - 100)
Consideración individualizada	Manejo empático Desarrollo personal	Del 25 al 30		

Definición conceptual de la variable desarrollo de capital humano

Tejada (2016) dice que, el desarrollo del capital humano:

Contribuye, fundamentalmente, con el aprendizaje de las personas para expandir su capacidad de acción, de manera que produzcan resultados satisfactorios en sus vidas y sus organizaciones. (párr. 1).

Definición operacional de la variable desarrollo de capital humano

El desarrollo del capital humano, es una variable que se midió en función de tres dimensiones que son: Análisis de competencias, competencias críticas y estabilidad y crecimiento, que fueron expresados en términos de 30 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto al desarrollo de las competencias profesionales en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Tabla 5

Operacionalización de la variable desarrollo de capital humano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
	Identificación de conocimientos			
Análisis de competencias	Identificación de habilidades	Del 1 al 12		Bueno [133 – 148]
	Identificación de conductas		1. Nunca	
	Evaluación de trabajadores		2. Casi nunca	
Competencias críticas	Competencias necesarias	Del 13 al 19	3. A veces	Regular [114 – 133]
	Capacitación		4. Casi siempre	
Estabilidad y crecimiento	Retroalimentación		5. Siempre	Malo [96 - 114]
	Coaching	Del 20 al 30		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación.

Para la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, porque se formulan hipótesis y se establecen sus condiciones para medirlas. Asimismo, este método establece los procesos del método científico para la verificación de las hipótesis.

Al respecto, Hernández (2008) dice que: “Se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías” (p. 186).

Por otro lado, se utilizó el método deductivo, porque, permitió obtener conclusiones particulares a partir de análisis totales de la problemática de la empresa sujeta de estudio.

Para Gómez (2004) citado por Mandamiento y Ruiz (2017) el método deductivo consiste: “En la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas” (p. 17).

Técnicas

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta para medir las variables de forma independiente y luego analizar su nivel de relación a partir de los estadísticos adecuados de correlación.

En esta investigación, se aplicaron dos encuestas, uno para el liderazgo transformacional y sus dimensiones (estimulación intelectual, motivación inspiracional, influencia idealizada y consideración individualizada) y otro para el capital humano y sus dimensiones (análisis de competencias, competencias críticas y estabilidad y crecimiento).

Bernal (2010) afirma:

El cuestionario o encuesta es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p. 250).

Por otro lado, en la investigación también se aplica la técnica de la observación, para poder realizar el planteamiento del problema en la empresa, así como el análisis de sus dimensiones.

Al respecto, Díaz (2010) indica que para observar un objeto claro, definido y preciso: “El investigador sabe que es lo que desea observar y para que quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación” (p. 7).

Finalmente, también se aplica la técnica del análisis, porque permite interpretar los resultados estadísticos inferenciales para poder contrastar las hipótesis y realizar sus respectivas discusiones.

Hernández et al. (2014) dice que: “Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías” (p. 251).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

La recolección de datos se utilizó el cuestionario, para lo cual se requirieron dos instrumentos, para medir de forma independiente las variables para luego asociarlas. El primer instrumento denominado cuestionario de liderazgo transformacional; el segundo instrumento denominado cuestionario de desarrollo del capital humano.

Arias (2006) señala que: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53).

Una de las características fundamentales de todo instrumento de recolección de datos es la validez y la confiabilidad, validez tanto de contenido, criterio y constructo que indicaron el instrumento mide lo que realmente dice medir respecto a las variables analizadas, y confiabilidad, porque demostraron precisión y exactitud de los resultados, es decir que al aplicar repetidas veces el instrumento, siempre otorga resultados equivalentes respecto a las variables analizadas.

Hernández, et al. (2014) indica que: “La validez hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado” (p. 208).

Hernández, et al. (2014) dice que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere: “La confiabilidad de un instrumento se refieren al grado en

la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p. 200).

Dicho instrumento paso a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de liderazgo transformacional

Ficha técnica

Nombre del instrumento	:	Encuesta de liderazgo transformacional
Autor	:	Jenny Valle Reyes
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual
Duración	:	40 minutos
Ámbito de Aplicación	:	Colaboradores de la empresa BBVA Continental.
Materiales	:	Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

Dicho cuestionario lo estamos empleando para medir 4 dimensiones del liderazgo transformacional dentro de la organización, las cuales son: estimulación intelectual, motivación inspiracional, influencia idealizada y consideración individualizada. Consta de 30 ítems, de los cuales 10 ítems son para la dimensión estimulación intelectual, 6 ítems para la dimensión motivación inspiracional, 8 ítems para la dimensión influencia idealizada y 6 ítems para la dimensión de consideración individualizada.

Para la escala de respuesta se empleó la escala de Likert con 5 opciones y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es de 150.

Normas de aplicación

La aplicación es dada de forma individual, donde la persona en mención debe marcar con 5 posibles respuestas a cada cuestión, los resultados dados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación:

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por dimensiones así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante puntos de corte con el 75% de la desviación estándar, que permite determinar la percepción del nivel de Liderazgo transformacional.

Instrumento II: Cuestionario desarrollo del capital humano

Ficha técnica

Nombre del instrumento	:	Encuesta de desarrollo de capital humano
Autor	:	Jenny Valle Reyes
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual
Duración	:	40 minutos
Ámbito de Aplicación	:	Colaboradores de la empresa BBVA Continental.
Materiales	:	Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

Dicho cuestionario lo estamos empleando para medir 3 dimensiones del desarrollo del capital humano dentro de la organización, las cuales son: análisis de competencias, competencias críticas y estabilidad y crecimiento. Consta de 30 ítems, de los cuales 12 ítems son para la dimensión de análisis de competencias, 7 ítems para la dimensión de competencias críticas y 11 ítems para la dimensión de estabilidad y crecimiento.

Para la escala de respuesta se empleó la escala de Likert con 5 opciones y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es de 150.

Normas de aplicación

La aplicación es dada de forma individual, donde la persona en mención debe marcar con 5 posibles respuestas a cada cuestión, los resultados dados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación:

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por dimensiones así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante puntos de corte con el 75% de la desviación estándar, que permia determinar la percepción del nivel de desarrollo del capital humano.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Se aplicaron los instrumentos a los encuestados, luego los datos se plasmaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Se procedió a reemplazar las escalas por los criterios utilizados. Luego, los datos fueron trasladados al programa SPSS 22 para obtener los resultados descriptivos e inferenciales.

Se realizó el análisis de fiabilidad de las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, obteniéndose que los instrumentos presentan una alta confiabilidad.

Se realizó la prueba de normalidad para conocer si los datos recolectados presentan o difieren de una distribución normal. Al contar con una muestra mayor a 50 colaboradores, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de conocer si la prueba estadística a utilizar debe ser paramétrica o no paramétrica.

Se procedió a la realización de los estadísticos de las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, así como sus dimensiones, donde se incluyó las tablas de frecuencias, tabla cruzada y gráficos de barras.

Finalmente se observó, analizó e interpretó los resultados obtenidos, para realizar discusiones, conclusiones y recomendaciones correspondientes al tema de investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento.

Validez del instrumento de liderazgo transformacional

Se llegó a definir el valor del instrumento mediante los criterios de jueces, expertos que dominan el tema, pero tomando en cuenta a expertos de patrón temáticos, metodológicos y estadísticos. Los cuales llegaron a aceptar la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Nota: Se logró obtener el certificado el cual valida los instrumentos.

Validez del instrumento de desarrollo del capital humano.

Se llegó a definir el valor del instrumento mediante los criterios de jueces, expertos que dominan el tema, pero tomando en cuenta a expertos de patrón temáticos, metodológicos y estadísticos. Los cuales llegaron a aceptar la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de desarrollo del capital humano

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Nota: Se logró obtener el certificado el cual valida los instrumentos.

4.1.1. Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional.

Para lograr determinar de que sea confiable el instrumento que se empleó, se realizó una prueba estadística llamada Alfa de Cronbach para de esta manera evaluar a la variable liderazgo transformacional.

Tabla 8

Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	30

Como se evidencia, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.891 por lo que existe una correlación positiva alta y es mayor a 0.75 del valor mínimo indicado, concluyendo que el instrumento representa una alta confiabilidad y es aplicable para la investigación.

Fiabilidad del instrumento de desarrollo del capital humano.

Para lograr determinar de que sea confiable el instrumento que se empleó, se realizó una prueba estadística llamada alfa de Cronbach para de esta manera evaluar a la variable desarrollo del capital humano.

Tabla 9

Fiabilidad del instrumento de desarrollo del capital humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	30

Como se evidencia, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.887 por lo que existe una correlación positiva alta y es mayor a 0.75 del valor mínimo indicado, concluyendo que el instrumento representa una alta confiabilidad y es aplicable para la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptiva de la variable liderazgo transformacional.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	15,6
Regular	46	71,9
Bueno	8	12,5
Total	64	100,0

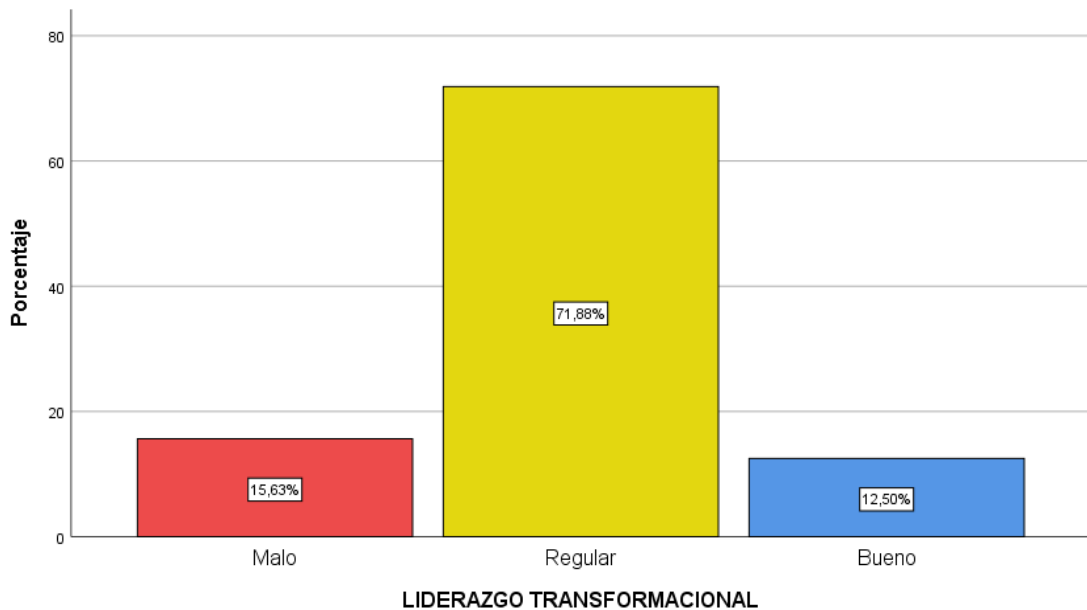


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional.

Interpretación

Se aprecia en la figura 2, que 46 colaboradores los cuales representan el 71.88% perciben al liderazgo transformacional como regular, 10 colaboradores que equivalen al 15.63% consideran a la variable como malo y 8 colaboradores que equivalen al 12.5% consideran a la variable como bueno, esto evidencia que los colaboradores perciben que el liderazgo transformacional no se ejerce de manera adecuada evidenciando deficiencias en todas sus dimensiones.

Resultados descriptiva de la variable desarrollo del capital humano.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable desarrollo del capital humano

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	26,6
Regular	32	50,0
Bueno	15	23,4
Total	64	100,0

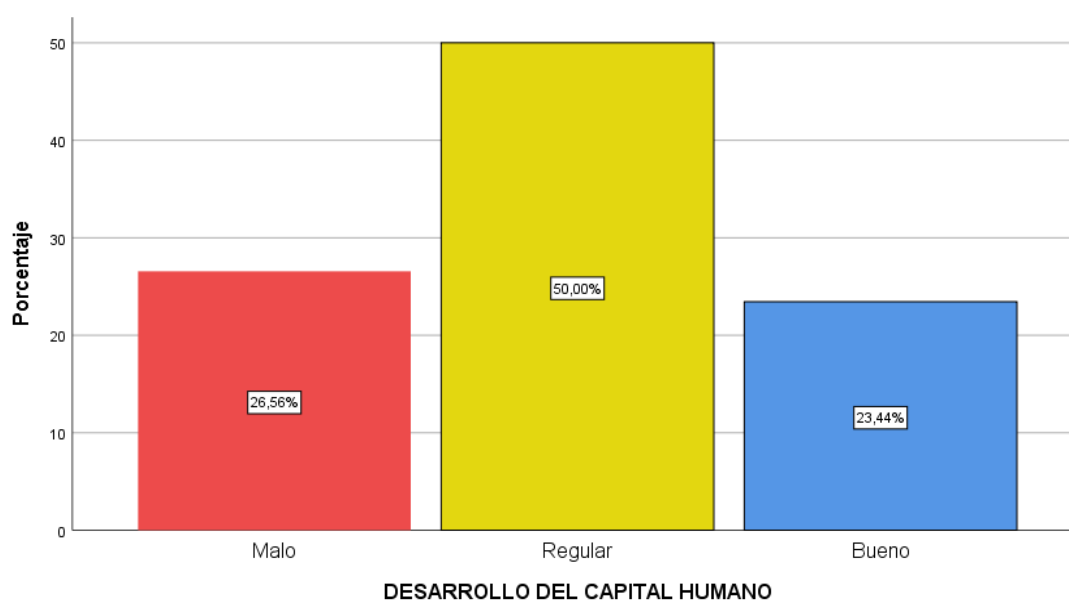


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable desarrollo del capital humano.

Interpretación

Se aprecia en la figura 3, que 32 colaboradores los cuales representan el 50% perciben al desarrollo del capital humano como regular, 17 colaboradores que equivalen al 26.56% consideran a la variable como malo y 15 colaboradores que equivalen al 23.44% consideran a la variable como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que el desarrollo del capital humano presenta deficiencias en todas sus dimensiones.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones del liderazgo transformacional

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	14,1
Regular	49	76,6
Bueno	6	9,4
Total	64	100,0

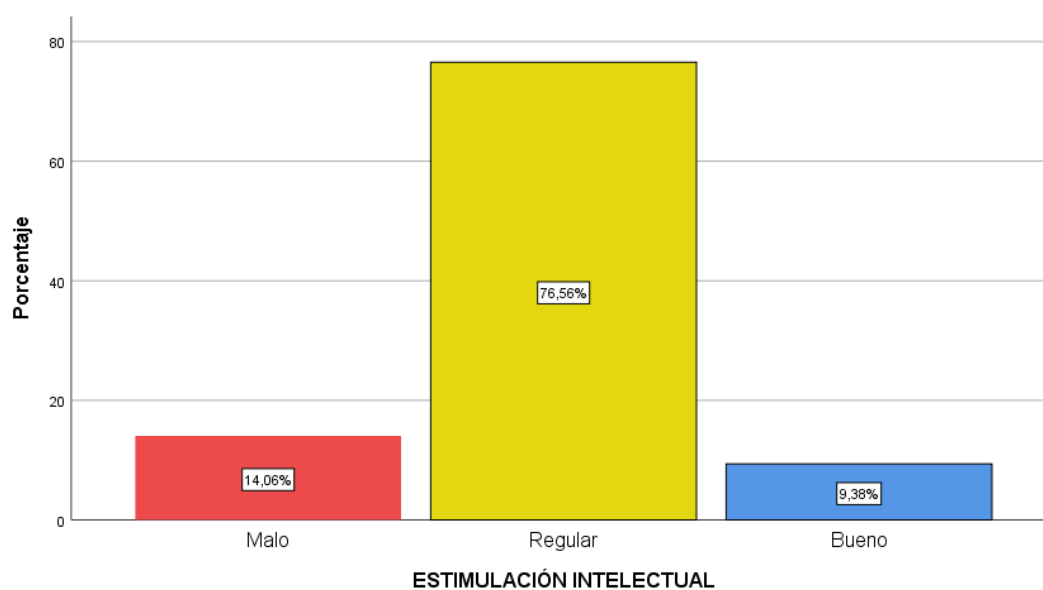


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual.

Interpretación

Se aprecia en la figura 4, que 49 colaboradores los cuales representan el 76.56% perciben a la dimensión estimulación intelectual como regular, 9 colaboradores que equivalen al 14.06% consideran a la dimensión como malo y 6 colaboradores que equivalen al 9.38% consideran a la dimensión como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que no se fomenta la creatividad y la innovación en la empresa que permita mantener una posición competitiva.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	22	34,4
Regular	34	53,1
Bueno	8	12,5
Total	64	100,0

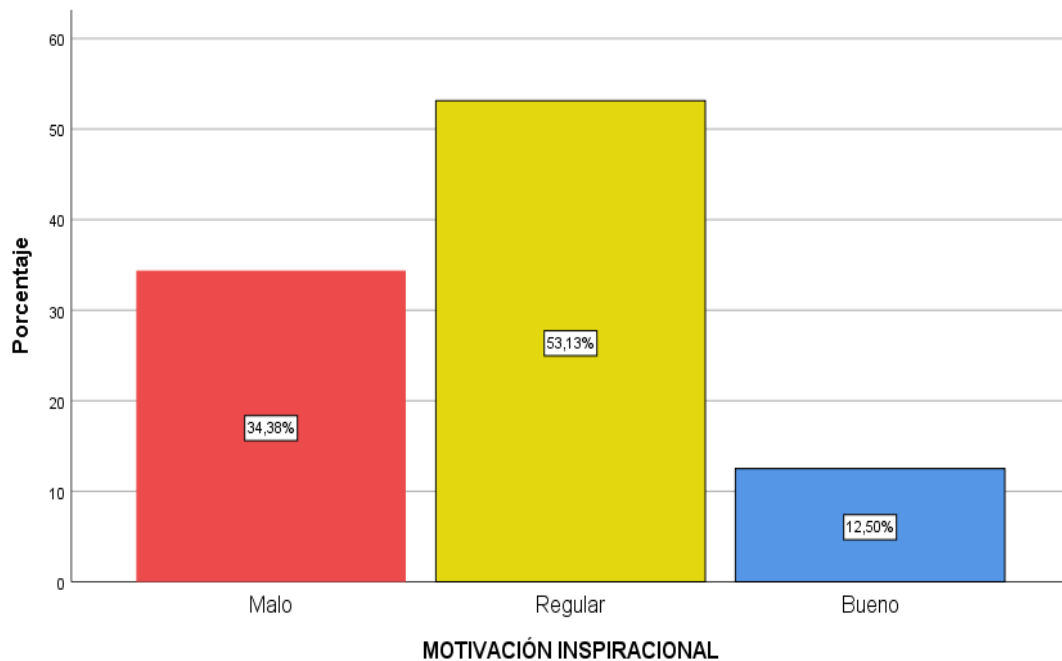


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional.

Interpretación

Se aprecia en la figura 5, que 34 colaboradores los cuales representan el 53.1% perciben a la dimensión motivación inspiracional como regular, 22 colaboradores que equivalen al 34.38% consideran a la dimensión como malo y 8 colaboradores que equivalen al 12.5% consideran a la dimensión como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que el líder no realiza una buena comunicación de la visión que permita general pasión y entusiasmo hacia el logro de los objetivos.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	23,4
Regular	30	46,9
Bueno	19	29,7
Total	64	100,0

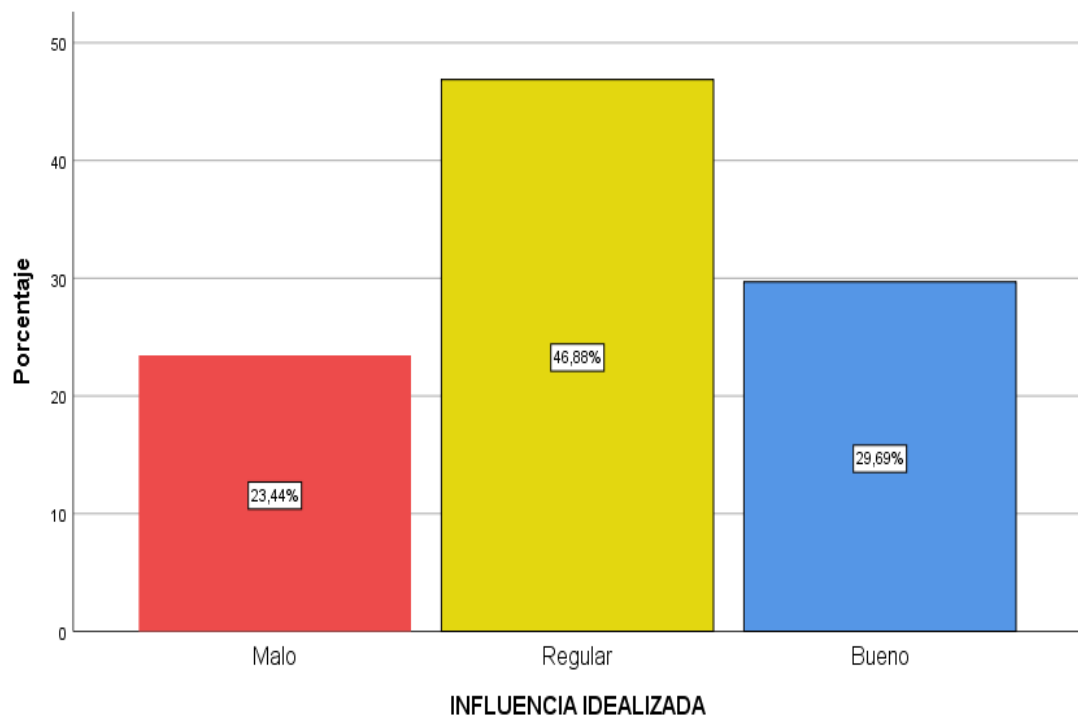


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada.

Interpretación

Se aprecia en la figura 6, que 30 colaboradores los cuales representan el 46.86% perciben a la dimensión influencia idealizada como regular, 19 colaboradores que equivalen al 26.69% consideran a la dimensión como bueno y 15 colaboradores que equivalen al 23.44% consideran a la dimensión como malo. Esto evidencia que los colaboradores perciben que el líder no evoca una visión que permita lograr confianza y el respeto de sus seguidores, que está vinculando fuertemente con el compromiso emocional de los colaboradores.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	25,0
Regular	40	62,5
Bueno	8	12,5
Total	64	100,0

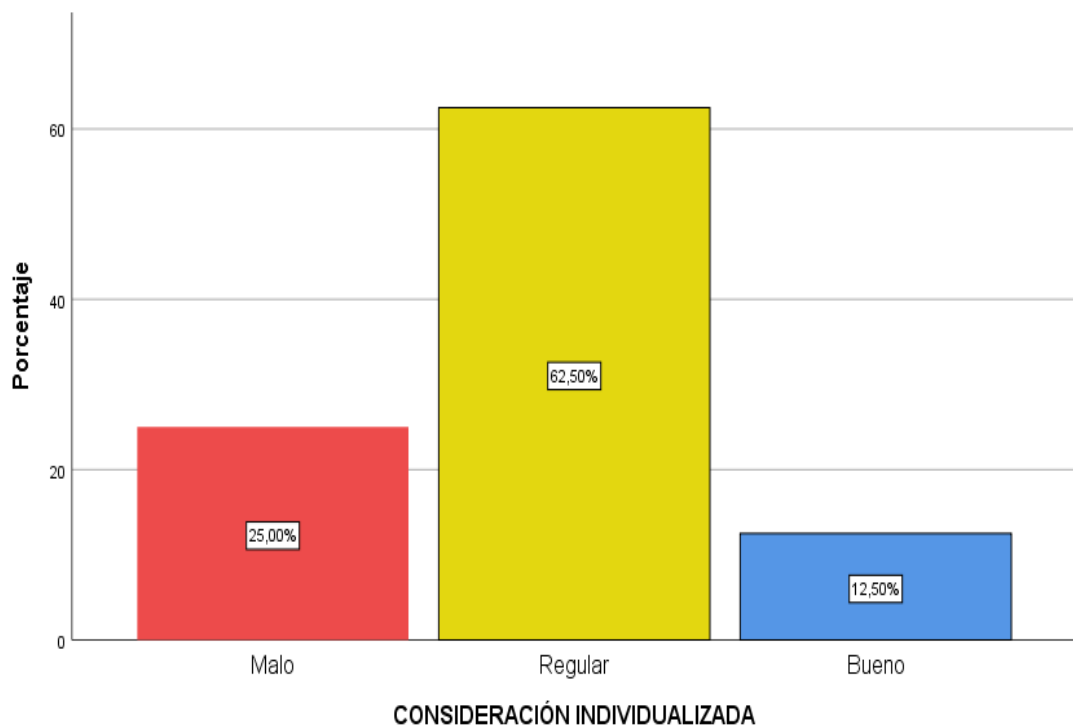


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada.

Interpretación

Se aprecia en la figura 7, que 40 colaboradores los cuales representan el 62.5% perciben a la dimensión consideración individualizada como regular, 16 colaboradores que equivalen al 25% consideran a la dimensión como malo y 8 colaboradores que equivalen al 12.5% consideran a la dimensión como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que el líder no presta la atención personal debida a todos los integrantes de la empresa, no les hace ver la importancia de su contribución personal a la empresa considerando sus necesidades y sus expectativas.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desarrollo del capital humano

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión análisis de competencias

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	26,6
Regular	34	53,1
Bueno	13	20,3
Total	64	100,0

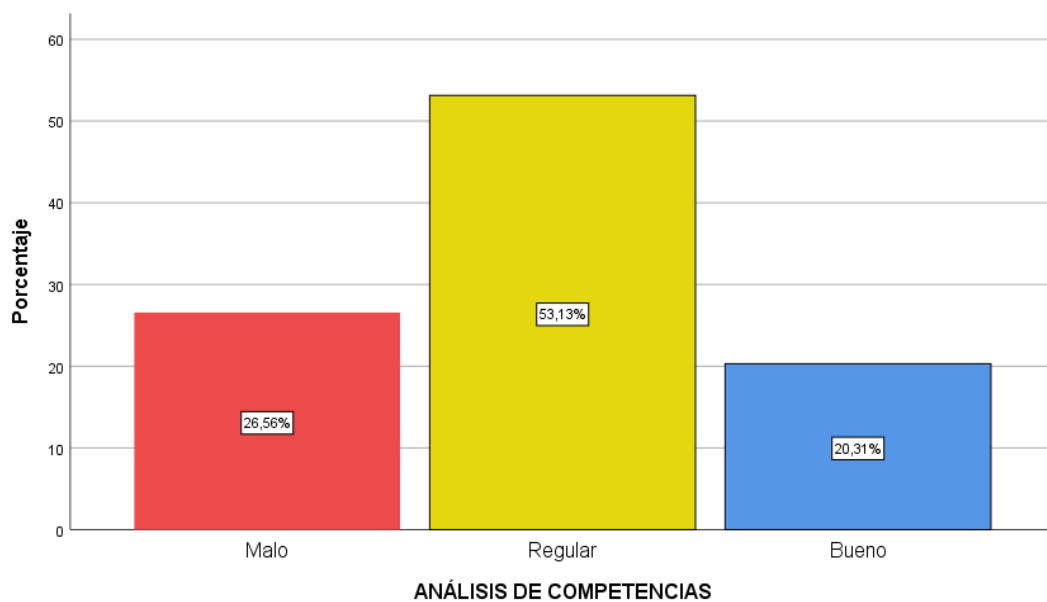


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión análisis de competencias.

Interpretación

Se aprecia en la figura 8, que 34 colaboradores los cuales representan el 53.13% perciben a la dimensión análisis de competencias como regular, 17 colaboradores que equivalen al 26.56% consideran a la dimensión como malo y 13 colaboradores que equivalen al 20.31% consideran a la dimensión como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que líder no analiza correctamente las competencias de un colaborador que permita identificar como realiza sus funciones.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión competencias críticas

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	31,3
Regular	29	45,3
Bueno	15	23,4
Total	64	100,0

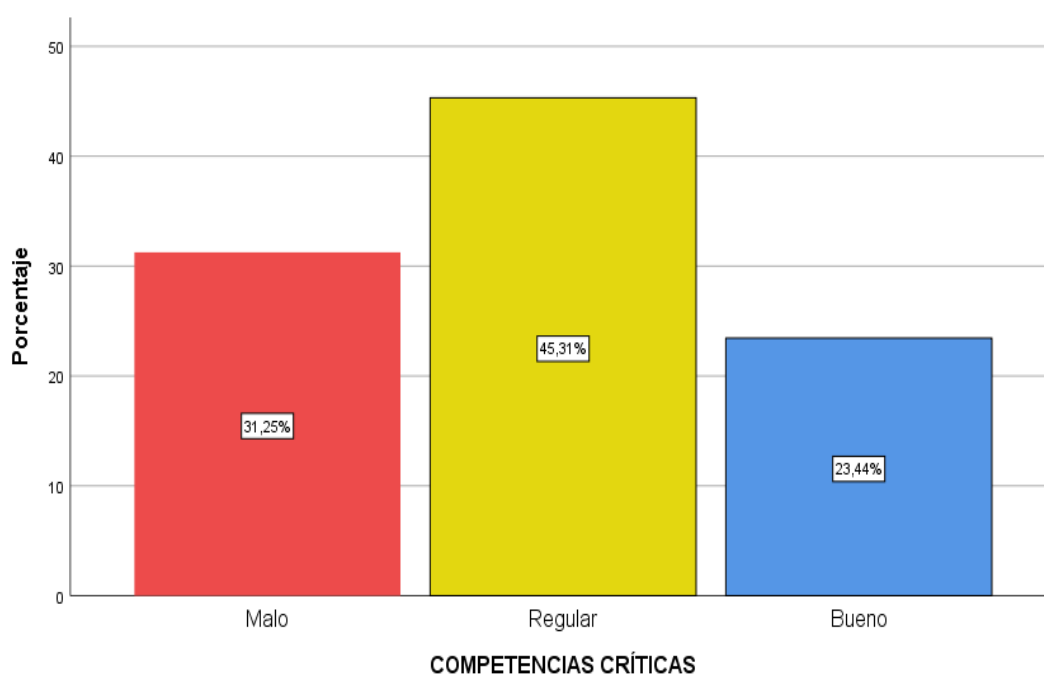


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión competencias críticas.

Interpretación

Se aprecia en la figura 9, que 29 colaboradores los cuales representan el 45.31% perciben a la dimensión competencias críticas como regular, 20 colaboradores que equivalen al 31.25% consideran a la dimensión como malo y 15 colaboradores que equivalen al 23.44% consideran a la dimensión como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que no resuelven problemas, no se realiza una planificación de tiempo, no se aplica los conocimientos y no hay un aprendizaje permanente.

Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión estabilidad y crecimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	23,4
Regular	30	46,9
Bueno	19	29,7
Total	64	100,0

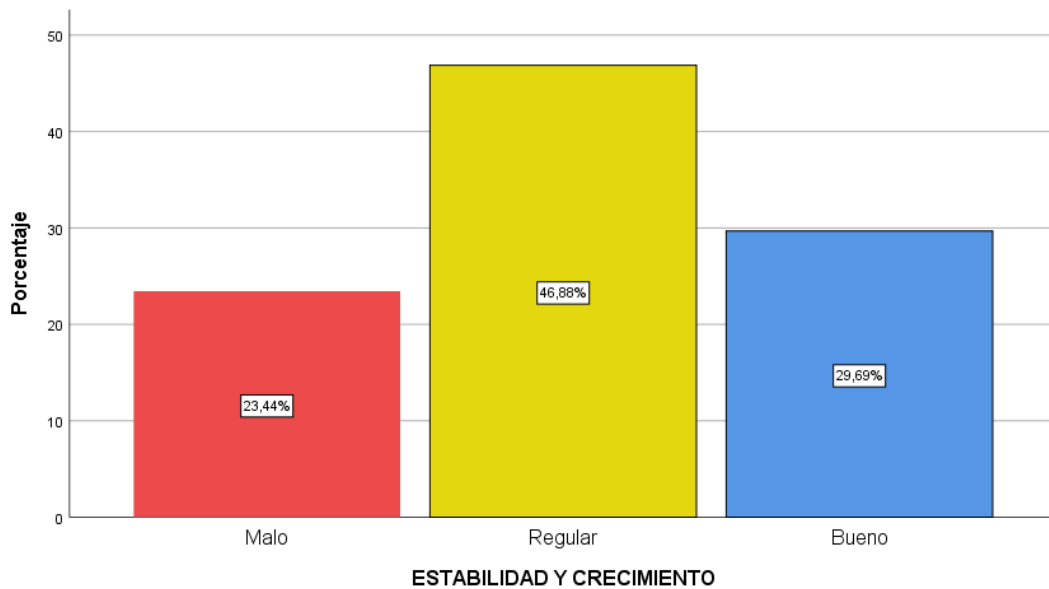


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión estabilidad y crecimiento.

Interpretación

Se aprecia en la figura 10, que 30 colaboradores los cuales representan el 46.88% perciben a la dimensión estabilidad y crecimiento como regular, 19 colaboradores que equivalen al 29.69% consideran a la dimensión como bueno y 15 colaboradores que equivalen al 23.44% consideran a la dimensión como malo. Esto evidencia que los colaboradores perciben que no se preocupan por una actualización de conocimientos, el factor económico es deficiente y la falta de convicción hacia el trabajo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas.

Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano

Liderazgo transformacional	Desarrollo del capital humano						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	5	7.8%	3	4.7%	2	3.1%	10	15.6%
Regular	12	18.8%	27	42.2%	7	10.9%	46	71.9%
Bueno	0	0.0%	2	3.1%	6	9.4%	8	12.5%
Total	17	26.6%	32	50.0%	15	23.4%	64	100%

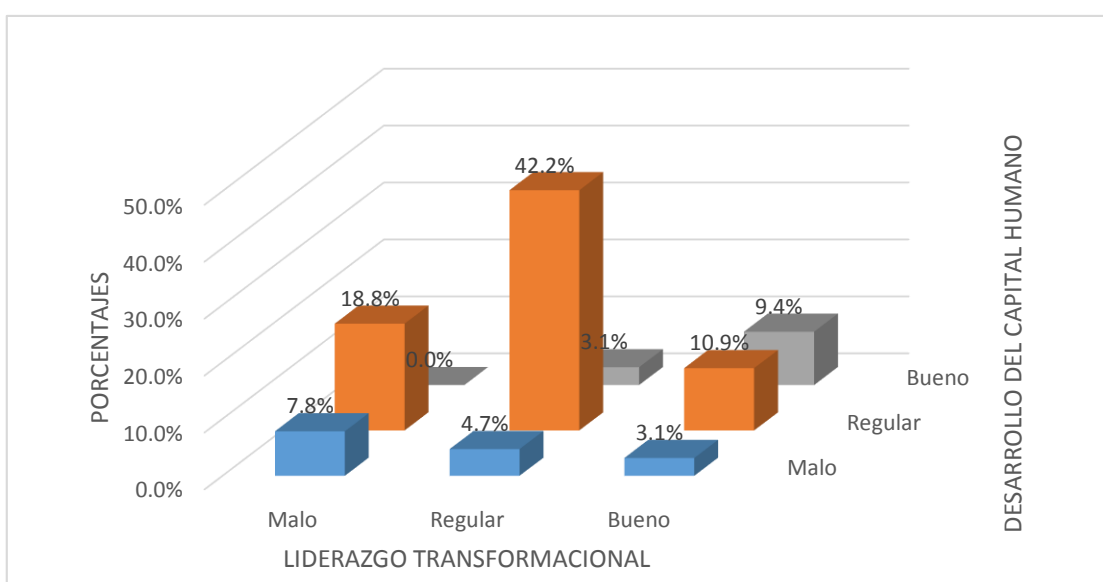


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano.

Interpretación

La tabla 19 y la figura 11 da a conocer las descripciones de las variables estudiadas, donde se aprecia que el 7.8% de las personas encuestadas consideran la relación entre las variables como malo. Así mismo el 42.2% de las personas encuestadas pueden percibir la relación de las variables como regular y posteriormente el 9.4% afirma que la relación entre las variables es buena; con los datos obtenidos se puede afirmar la existencia de una relación positiva directa entre la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, de tal modo que también se podrá verificar con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

Ho: La variable desarrollo del capital humano presenta de una distribución normal.

Ha: La variable desarrollo del capital humano difiere de una distribución normal.

Tabla 20

Resultados de la prueba de normalidad de la variable desarrollo del capital humano.

		Desarrollo del capital humano
N		64
Parámetros normales ^{a,b}	Media	123,4063
	Desv. Desviación	12,80590
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,078
	Positivo	,078
	Negativo	-,052
Estadístico de prueba		,078
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}

Nota: a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors. d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

La tabla 20 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde se aprecia que la mayoría de los puntajes se aproximan a ser una distribución normal en la variable desarrollo del capital humano, porque el coeficiente obtenido es 0,200, este resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por tal motivo la prueba de estadística a emplearse debe ser paramétrica, por tal motivo se empleó la prueba R de Pearson para los estadísticos inferenciales.

4.6 Procedimientos correlacionales.

Contraste de la hipótesis general.

Ho: No existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Ha: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 21

Resultado de correlación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano.

		Desarrollo del capital humano
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	,541**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se aprecia en la tabla 21 los resultados de correlación entre las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, aplicado con el estadístico R de Pearson el cual tiene un valor de 0,541 y con un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; significando que existe una correlación positiva moderada y por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que si hay una correlación significativa entre la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

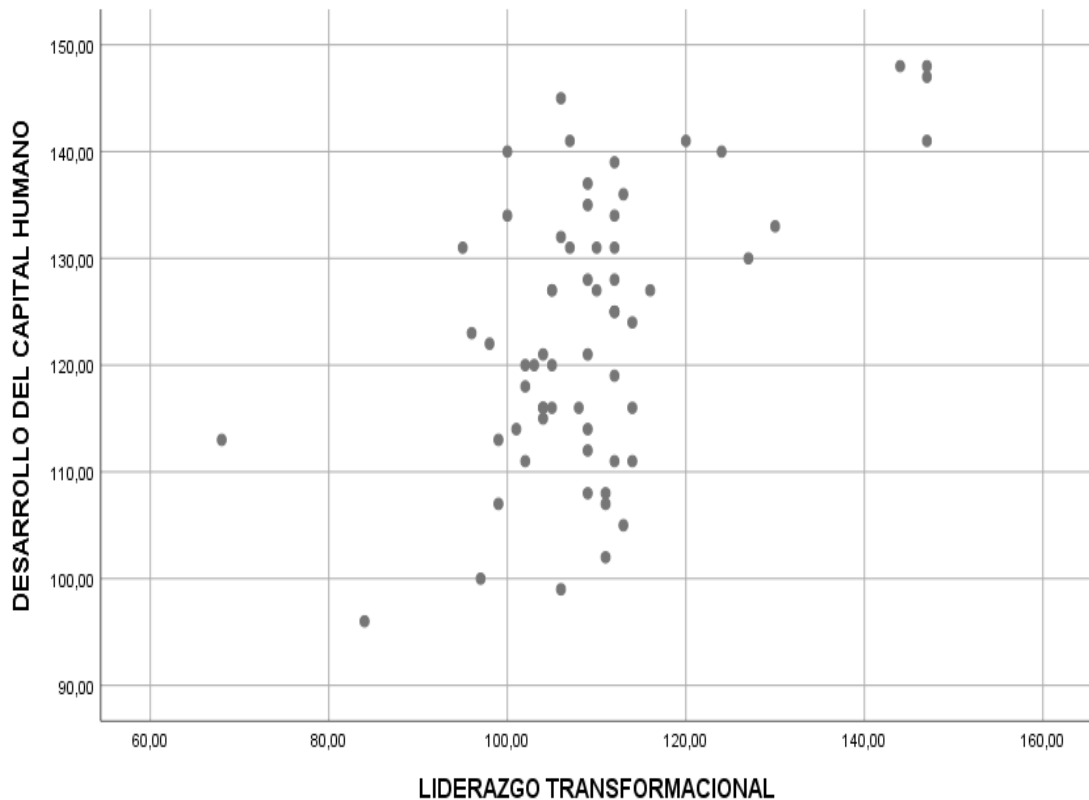


Figura 12. Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano.

Interpretación:

La figura 12 muestra los resultados del gráfico de dispersión donde se aprecia que hay una correlación positiva directa entre las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano; esto implica que, si los puntajes de la variable liderazgo transformacional son mayores, entonces los puntajes de la variable desarrollo del capital humano serán mayores.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₁. Existe relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultado de correlación entre la dimensión estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano

		Desarrollo del capital humano
Estimulación intelectual	Correlación de Pearson	,460**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se aprecia en la tabla 22 los resultados de correlación entre la dimensión estimulación intelectual de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, aplicado con el estadístico R de Pearson el cual tiene un valor de 0,460 y con un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; significando que existe una correlación positiva moderada y por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que si hay una correlación significativa entre la dimensión estimulación intelectual de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₂. No existe relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₂. Existe relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultado de correlación entre la dimensión motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano.

		Desarrollo del capital humano
Motivación inspiracional	Correlación de Pearson	,389**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se aprecia en la tabla 23 los resultados de correlación entre la dimensión motivación inspiracional de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, aplicado con el estadístico R de Pearson el cual tiene un valor de 0,389 y con un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; significando que existe una correlación positiva moderada y por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que si hay una correlación significativa entre la dimensión motivación inspiracional de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019,

H₃. Existe relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultado de correlación entre la dimensión influencia idealizada y el desarrollo del capital humano.

		Desarrollo del capital humano
Influencia idealizada	Correlación de Pearson	,459**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se aprecia en la tabla 24 los resultados de correlación entre la dimensión influencia idealizada de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, aplicado con el estadístico R de Pearson el cual tiene un valor de 0,459 y con un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; significando que existe una correlación positiva moderada y por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que si hay una correlación significativa entre la dimensión influencia idealizada de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₄. Existe relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 25

Resultado de correlación entre la dimensión consideración individualizada y el desarrollo del capital humano.

		Desarrollo del capital humano
Consideración individualizada	Correlación de Pearson	,384**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	64

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Se aprecia en la tabla 25 los resultados de correlación entre la dimensión consideración individualizada de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, aplicado con el estadístico R de Pearson el cual tiene un valor de 0,384 y con un valor de significancia de 0,002 siendo menor a 0.05; significando que existe una correlación positiva baja y por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que si hay una correlación significativa entre la dimensión consideración individualizada de la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de liderazgo transformacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,891; mientras que el instrumento de desarrollo del capital humano se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,887 mayor que el 0,75, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el proceso de recolección de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo un resultado de 0,541 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación positiva significativa entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos Minaya (2014) en su tesis: “El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 “Carlos Philips Previ” Callao 2010 – 2011” que concluye que existe suficiente evidencia empírica para firmar que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con las actitudes hacia el compromiso docente en la I.E 5084 Carlos Philips Previ, Callao. Por lo que se puede concluir que a un mejor nivel alcanzado en la percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar un mejor compromiso en el personal docente de la I.E 5084 Carlos Philips Previ, Callao.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación R de Pearson se obtuvo un resultado de 0,460 a un nivel de significancia de 0,040, es decir existe una relación moderada significativa entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Minaya (2014) en su tesis: “El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 “Carlos Philips Previ” Callao 2010 – 2011” que concluye que la dimensión

Estimulación intelectual de la variable Liderazgo transformacional se correlación positiva y significativamente con la variable Actitudes de Compromiso docente ($r=0.942$ y $\text{sig} = 0.00 < 0.05$) con los que se verifica que a una mejor Estimulación intelectual se alcanza mejores actitudes de compromiso organizacional en docentes.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo un resultado de 0,389 a un nivel de significancia de 0,001, es decir existe una relación altamente significativa entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Chacón (2016) en su tesis: “Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral” que concluye que se halló una correlación positiva y significativa entre la dimensión motivación inspiradora y las dimensiones de la escala de satisfacción laboral ($r=.416$; $r=.403$). Este resultado se ve reflejado en la habilidad que tiene el líder para motivar a la gente, inspirar una visión compartida, e incentivar la ayuda mutua, y con esto la posibilidad de desarrollar habilidades para el crecimiento personal y profesional dentro de la organización, lo cual está directamente relacionado al logro de satisfacción laboral en la organización (Locke, 1976).

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación R de Pearson se obtuvo un resultado de 0,459 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación significativa entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Chacón (2016) en su tesis: “Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral” que concluye que se halló una correlación positiva y significativa entre la dimensión influencia idealizada y las dimensiones de la escala de satisfacción laboral ($r=.526$; $r=.490$). Según Kouzes y Posner (2002), esta relación se da debido al comportamiento y a la percepción que tienen los subordinados sobre sus líderes, pues son vistos como poseedores de confianza e integridad; es decir el líder posee capacidad para actuar con libertad, mantener una buena relación con los demás y lograr un buen ambiente laboral. Cabe mencionar que los líderes

que brindan un soporte autónomo a sus empleados, es decir que les permitan opinar y decidir sobre la organización y temas relacionados a ésta, logran que estos percibirán su ambiente laboral de modo favorable, lo cual está relacionado con altos niveles de satisfacción laboral dentro de la organización.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación R de Pearson se obtuvo un resultado de 0,384 a un nivel de significancia de 0,002, es decir existe una relación significativa entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Chacón (2016) en su tesis: "Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral" que concluye que se halló una correlación positiva y significativa entre la dimensión consideración individualizada y las dimensiones "sentirse bien en el trabajo" y "buen lugar para trabajar" de la escala de satisfacción laboral ($r=.440$; $r=.484$). El resultado de esta correlación se observa a través de la oportunidad que brinda el líder de participar y aportar ideas dentro del grupo de trabajo, ya que está logrando que los empleados sientan que salen adelante dentro de la organización, por consiguiente, está directamente relacionado con el nivel de satisfacción laboral de un empleado.

5.2 Conclusiones

Primero. Existe relación moderadamente significativa entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019, mediante un R de Pearson de 0,541 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye que cuando el gerente desarrolla y aplica sus cualidades de líder transformacional entonces mejora el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Segundo. Existe relación moderadamente significativa entre la estimulación intelectual como dimensión del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019, mediante un R de Pearson de 0,460 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye que cuando el gerente fomente la creatividad entre de los colaboradores, alentando y propiciando su exploración a nuevas formas de hacer las cosas y nuevas oportunidades entonces el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Tercero. Existe relación moderadamente significativa entre la motivación inspiracional como dimensión del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019, mediante un R de Pearson de 0,389 a un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05. Se concluye que cuando el gerente se preocupa por el nivel de conciencia de sus seguidores sobre la importancia y el valor de metas idealizadas, ayudando a que los miembros de su equipo superen sus intereses personales entonces el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Cuarto. Existe relación altamente significativa entre la influencia idealizada como dimensión del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019, mediante un R de Pearson de 0,459 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye que cuando el gerente se comporta adecuadamente y se hace

admirable ante los colaboradores del banco, demostrando sus convicciones que hacen que los seguidores se identifiquen con el líder quien se comporta como un modelo a seguir entonces mejora el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Quinto. Existe relación altamente significativa entre la consideración individualizada como dimensión del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019, mediante un R de Pearson de 0,384 a un nivel de significancia de 0,002 menor a 0,05. Se concluye que cuando el gerente mantiene los mecanismos de comunicación abiertas con los colaboradores, tanto de forma individual como colectiva, asegurando que se compartan nuevas ideas entonces mejora el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

5.3 Recomendaciones.

Con respecto a la conclusión 1, se recomienda un plan de capacitación que busque desarrollar las cualidades y habilidades del gerente basado en estrategias de motivación inspiracional, influencia idealizada, consideración individual y estimulación intelectual que al aplicarlos en el banco mejore el desarrollo del capital humano de sus colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Actividades.

- Diseñar un plan de capacitación tomando como base las estrategias que mejore las dimensiones del liderazgo transformacional.
- Convocar a un profesional experto que aplique estas estrategias que involucre a todo el personal que trabaje en las sedes del banco.
- Sensibilizar la participación integral del personal del banco de dicha sede.
- Desarrollar un cronograma de actividades que permite cumplir los objetivos del plan de capacitación.

Con respecto a la conclusión 2, se recomienda desarrollar estrategias orientados al desarrollo de la creatividad, la búsqueda de nuevas formas de encontrar soluciones, la búsqueda permanente de crear nuevas oportunidades que mejorar el desarrollo del capital humano de sus colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Actividades.

- Capacitar al personal mejorará la competitividad, esto ayudará a adquirir nuevos conocimientos, nuevas habilidades para la búsqueda de soluciones innovadoras a los problemas que se presentan en el banco.
- Capacitar en nuevas formas de abordar los problemas de una organización, desarrollando el pensamiento divergente de los colaboradores del Banco y las formas adecuadas de desarrollarlas por parte del gerente.

Con respecto a la conclusión 3, se recomienda mantener al tanto al personal sobre las metas que tienen que cumplir de acuerdo a los objetivos del Banco, sin descuidar los objetivos personales de los colaboradores, de tal manera que los colaboradores se sientan importantes dentro de la organización, y de esta manera mejorar el desarrollo del capital humano de sus colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Actividades.

- Fomentar el crecimiento personal de los colaboradores de la sede del Banco.
- Proteger a los empleados frente a otros dentro de la sede del Banco.
- Darle libertad y autonomía para la toma de decisiones dentro de la sede I banco que busque el desarrollo de la organización.
- Recompensar adecuadamente a los colaboradores que cumplen con las metas establecidas por la organización.
- Considerar a las vacaciones como algo importantes para los colaboradores y para la empresa como política de desarrollo.

Con respecto a la conclusión 4, se recomienda desarrollar capacidades en el gerente que propicie un comportamiento adecuado y que sea un modelo a seguir por parte de los colaboradores, es decir que influya en su comportamiento y su afán por cumplir las metas de la organización y de esta manera mejorar el desarrollo del capital humano de sus colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Actividades

- Buscar estrategias que busquen el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Buscar el compromiso de los colaboradores hacia el desarrollo de la sede del Banco.
- Buscar que el colaborador tenga el nivel de confianza adecuado con el jefe o gerente de la sede del Banco.

- Buscar que el líder tenga una actitud proactiva con sus colaboradores que permita desarrollar la identidad y el sentimiento de pertenencia a la organización.

Con respecto a la conclusión 5, se recomienda mantener una comunicación óptima en todos los niveles de la sede del Banco, buscar la ayuda mutua entre los colaboradores, la orientación del gerente, permite mejorar el desarrollo del capital humano de sus colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Actividades

- Buscar que el líder se preocupe permanentemente por el desarrollo de los colaboradores.
- Busca que el líder reconozca las necesidades e intereses de sus colaboradores.
- Prestar la atención debida a las inquietudes de los colaboradores.
- Conocer las metas personales de cada uno de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, J., Villasís, M. A. y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206.
- Barceló, J. (29 de abril del 2019). Características del liderazgo transformacional [Mensaje en un blog]. IMF Business School. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>
- Bass, B. (1987). Policy implications of a new paradigm of leadership. *En Military Leadership: Traditions and Future Trends*. Conferencia desarrollada en la United States Naval Academy, 155-164
- Bass, B. y Avolio, B. (1994), *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California, Estados Unidos: Thousand Oaks.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bracho, O. y García, J. (2013) Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 15(2) 165-177.
- Burns, J. (1978). *Leadership*. Nueva York, Estados Unidos: Harper and Row.
- Cañar, P. y Ríos, M. (2016). *Propuesta para el fortalecimiento del liderazgo en el área de la producción de la planta sur – compañía de la industria metalmecánica* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10020/1/CB-0542477.pdf>

- Carrasco, D. (1986). *El factor humano en la empresa. Optimización atendiendo a sus aspectos económico y físico social*. Madrid, España: Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda.
- Castillo, R. (2012) *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf
- Chacón, G. (2016) *Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7439/CHACON_LUNA_GISSELLE_LIDERAZGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, A. y Rodea, M. (2014) *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://docplayer.es/19969217-Liderazgo-transformacional-como-herramienta-de-la-productividad-de-los-empleados-caso-empresa-textilera-municipio-ixtapaluca.html>
- Cuentas, S. (2015) *Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6571>
- Diario Gestión. (18 de julio del 2017). Merco Talento 2017 premió a las empresas peruanas líderes en retención de talento. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/merco-talento-2017-premio-empresas-peruanas-lideres-retencion-talento-139620-noticia/>
- Diario Gestión. (16 de octubre del 2019). Merco Talento 2017 premió a las empresas peruanas líderes en retención de talento. *Diario Gestión*. p. 10.
- Díaz, L. (2010). *La observación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Fernández, C. y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56-74.

Fischman, D. (2005). *Liderazgo transformador*. Lima, Perú: Fondo Editorial UPC.

Forbes. (1 de septiembre del 2015) *Los 10 países con el capital humano más calificado*. [mensaje en un blog]. Forbes México. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/los-10-paises-con-el-capital-humano-mas-calificado/>

Fracica, G. (1988). *Modelo de Simulación en Muestreo*. Chia, Colombia: Universidad de La Sabana.

Fuentes, S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, M (2014) *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16668/Tesis935-160406.pdf;jsessionid=D6CC396EC3E24C942C10E0E1A684205E?sequence=1>

García, A. (2017). *Crecimiento personal: Técnicas y estrategias de desarrollo personal* [mensaje en un blog] CogniFit. Recuperado de <https://blog.cognifit.com/es/crecimiento-desarrollo-personal/>

Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. *Ciencias económicas*. (2), 183-195. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7142/6826/>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F., México: Mc Graw-Hill
- Horna, E. (2014). *Estilos de liderazgo en la RED Chiclayo y la RED Ferreñafe de una Gerencia Regional de Salud* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Jaramillo, V. y Fierro, I. (2016). Análisis de Liderazgo Transformacional y su Importancia en Tiempos de Crisis. *PODIUM*, 30, 97-119. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324579975_Analisis_de_Liderazgo_o_Transformacional_y_su_Importancia_en_Tiempos_de_Crisis
- Kouzes, J. y Posner, B. (2002). *The leadership Challenge* (3ª ed.) Estados Unidos: Josey-Bass
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (1), 1297-1343.
- López, R. H. (1998). *La metodología de la encuesta*. México: Patria
- Luna, J. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/jelc.pdf>
- Lussier, R. y Achua C. (2016). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Malaga, L. (2016). *Liderazgo transformacional y la gestión administrativa según los docentes de una institución superior privada en Lima, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7320>
- Mandamiento, A. y Ruiz, D. (2017). *El método deductivo-inferencial y su eficacia en el aprendizaje de la matemática de los estudiantes del primer año de*

secundaria de la I.E. “José María Arguedas” San Roque – Surco – 2014
(Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Monitor empresarial de reputación corporativa. (2019) *Banco De Crédito Del Perú, Interbank y Backus AB InBev; se consolidan en los tres primeros puestos como las empresas con mejor reputación corporativa en el Perú*. Perú: Merco. Recuperado de <https://www.merco.info/pe/actualidad/banco-de-credito-del-peru-interbank-y-backus-ab-inbev-se-consolidan-en-los-tres-primeros-puestos-co>

Minaya, M. (2014). *El Liderazgo Transformacional de los Directivos y las Actitudes de los Docentes hacia El Compromiso Organizacional en La Institución Educativa N° 5084 “Carlos Philips Preví” Callao 2010 – 2011* (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3989/Minaya_cm.pdf?sequence=1

Morocho, L. (2010). *Liderazgo transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la ciudad satélite santa rosa región callao* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1242/1/2010_Morocho_Liderazgo%20transformacional%20y%20clima%20organizacional%20de%20las%20instituciones%20educativas%20de%20la%20Ciudad%20Sat%C3%A9lite%20Santa%20Rosa-Regi%C3%B3n%20Callao.pdf

Murillo, F. G. (2012). *Importancia del liderazgo y sus comportamientos intrínsecos, en el logro de objetivos organizacionales*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/9178/MurilloTrujilloFredyGeovanny2012.pdf;jsessionid=27F3BB0D7C5DA7BF517E877D78C62992?sequence=2>

Navarra (2012) *Definición y validación de competencias críticas para la Empleabilidad de jóvenes titulados superiores en Navarra*. Recuperado de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/3691337C-9075-4F39-852D->

8C15AEB4F4F3/266478/Definicion_y_validacion_de_competencias_criticas_p.pdf

- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinantes del Clima Laboral en Chile. *Revista Abante*, 9(1), 3-33.
- Riquelme, M. (2019). *Los 14 principios de Henry Fayol: web y empresa*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/los-14-principios-de-henry-fayol/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, J. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas* (5ª ed.). México: Thomson.
- Rojas, A. (2012) *El liderazgo transformacional en directores de tres liceos bicentenario y tres liceos regulares de la región metropolitana* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113354/cs39-rojasa1154.pdf?sequence=1>
- Samad, S. (2012). The influence of innovation and transformational leadership on organizational performance. *Procedia – Social and behavioral sciences*. 57, 486-493.
- Tamayo (2012). *El proceso de la Investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa Noriega.
- Tejada, A. (2016) *Desarrollo del capital humano*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/03/03/desarrollo-capital-humano/>
- Vigo, J. (2014) *Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el gobierno regional de Ancash* (Tesis

doctoral). Recuperado de
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4814/TESIS%20DOCTORAL%20JORGE%20LUIS%20VIGO%20MOYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villalón, X. (2014) *El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/133625>

Zúñiga, D. F. y Zúñiga, J. M. (2016) *La integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del Gobierno Regional de Huancavelica – año 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1041/TP-UNH.ADMIN.00125.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: “Liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la Empresa BBVA, Territorio Lima Sur - 2019”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019</p> <p>Determinar la relación entre la motivación inspiraciones y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019</p> <p>Determinar la relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019</p> <p>Hipótesis específica Existe relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019</p> <p>Existe relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019</p>	Variable 1: Liderazgo transformacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Estimulación intelectual	- Creatividad - Didáctico	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [119 – 147] Regular [100 – 119) Malo [68 - 100)
			Motivación inspiracional	- Coherencia - Visión		
			Influencia idealizada	- Ética - Admiración		
			Consideración Individualizada	- Manejo empático - Desarrollo personal		
			Variable 2: Desarrollo del capital humano			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Análisis de competencias	- Identificación de conocimientos - Identificación de habilidades - Identificación de conductas	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [133 – 148] Regular [114 – 133) Malo [96 - 114)
				Competencias críticas		

<p>¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019?</p>	<p>en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019</p> <p>Determinar la relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019</p>	<p>Existe relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019</p> <p>Existe relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019</p>	<p>Estabilidad y crecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Retroalimentación - Coaching 		
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>Tipo: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 64 colaboradores</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico, censal</p> <p>Tamaño de muestra: 64 colaboradores</p>	<p>Técnicas: Encuesta Observación Análisis</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios, para ambas variables</p>		<p>Descriptiva: Tablas estadísticas. Gráficos estadísticos</p> <p>Medidas de Dispersión: Desviación Estándar</p> <p>Inferencial: R de Pearson.</p>		

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite medir la variable liderazgo transformacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
Estimulación intelectual					
1. Tu sub gerente/gerente te recuerda el manual operativo.					
2. Tu sub gerente/gerente te comenta sobre las metas de la oficina.					
3. Se generan oportunidades para expresar tus ideas.					
4. Tu sub gerente/gerente te fomenta el estudio de las guías para el examen.					
5. Propones nuevas formas de venta de seguros.					
6. Tu sub gerente/gerente genera entusiasmo en ser participativo.					
7. Tu sub gerente/gerente resalta los resultados obtenidos.					
8. Tu sub gerente/gerente estimula a implementar tus ideas de venta o fidelización.					
9. Tu sub gerente/gerente presenta las actividades de manera creativa					
10. Tu sub gerente/gerente fortalece tu ingenio.					
Motivación inspiracional					
11. Las tareas están claras entre los colaboradores					
12. El sub gerente/gerente es congruente con lo que piensa, dice y hace.					
13. El sub gerente/gerente aplica comunicación asertiva.					
14. El sub gerente/gerente propone una visión compartida.					
15. El sub gerente/gerente menciona los beneficios de llegar a la meta.					
16. Los colaboradores cooperan entre sí.					
Influencia idealizada					
17. El sub gerente/gerente cumple las normas					
18. El sub gerente/gerente explico cómo declarar un descuadre de caja o realizar extornos					
19. Consideraste la colocación/fidelización de seguros/clientes de forma ilícita					
20. Reconoces cuales son las políticas de la empresa					
21. Reconoces los objetivos de la oficina					
22. El sub gerente/gerente aboga por ti en caso de injusticia o malos entendidos					
23. El sub gerente/gerente genera que te sientas a gusto con su presencia en la oficina					
24. El sub gerente/gerente genera un buen clima laboral					

Consideración individualizada					
25. La empresa valora el desempeño de la oficina					
26. El sub gerente/gerente comprende si se genera un error en alguna operación					
27. El sub gerente/gerente valora el empeño que pones en el desempeño de tus funciones.					
28. El sub gerente/gerente ayuda a desarrollar tus fortalezas.					
29. El sub gerente/gerente provee consejos útiles para tu desarrollo.					
30. El sub gerente/gerente ayuda a mejorar tus debilidades.					

CUESTIONARIO DE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite medir el desarrollo del capital humano. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS					
1. Emplea la información sobre los tipos de cuenta					
2. Maneja los criterios para adquirir una cuenta a plaza fijo o fondo mutuo					
3. Emplea la información sobre el riesgo de caja					
4. Reconoce los criterios de su evaluación					
5. Emplea técnicas eficientes para el desarrollo de sus actividades					
6. Maneja lenguaje asertivo con los clientes					
7. Maneja lenguaje asertivo con los compañeros, subgerente/gerente.					
8. Estas dispuesto a que te cambien de oficina					
9. Desarrolla con carisma sus actividades					
10. Reconoces el límite de tus actividades					
11. Te identificas con la oficina donde laboras					
12. Logra transmitir de manera asertiva la información.					
Competencias críticas					
13. Identificas el estado o avance de las metas de la oficina					
14. Empleas a conciencia los protocolos					
15. Emplea los conocimientos adquiridos					
16. Se esfuerza por conseguir los objetivos planteados					
17. Actúas con iniciativa en el desarrollo de tus funciones					
18. Te consideras parte del equipo					
19. Afronta las situaciones que se puedan presentar					
Estabilidad y crecimiento					
20. Lees sobre los acontecimientos del banco					
21. Consideras oportuna la información que te hace llegar el banco					
22. Realizas a conciencia las evaluaciones que se realizan					
23. Tienes a la mano la información					
24. El gerente/gerente conversa en caso necesites mejorar algún aspecto					
25. Realizas feedback a tus compañeros					
26. Tus compañeros te realizan feedback					
27. Comparten formas de mejorar los indicadores					
28. El sub gerente/gerente te brinda las soluciones a los problemas					
29. El sub gerente/gerente te indica donde encontrar las respuestas					
30. Piensas en tu meta personal a diario					

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

Validación del instrumento LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico 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 DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico 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 TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

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

Mario Chura Steyer

DNI: 43486431

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.

Validation del instrumento: DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

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

Mario Chura Steyer

DNI: 43486431

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 TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:
..... V. A. S. O. C. A. R. I. Z. R. U. I. Z. S. E. G. U. A. R. D. R. U. I. Z.

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico 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: DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:
..... S. E. G. U. A. R. D. D. O. T. L. O. V. A. S. O. C. A. R. I. Z. R. U. I. Z.

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico 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

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=1235948962&u=1087194888&lang=es

feedback studio | LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA BBVA, TERRITORIO LIM... /0 4 de 4

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA BBVA, TERRITORIO LIMA SUR - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
JENNY VALLE REYES

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de coincidencias

16 %

1	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	3 %
3	www.ifuturo.org Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	2 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	2 %

Página: 1 de 120 Número de palabras: 23417 Text-only Report | High Resolution Activado

ANEXO 5: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTENTICIDAD DE RECOLECCIÓN DE DATOS



DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUTORÍA Y AUTENTICIDAD

Mediante el presente documento; **Jenny Valle Reyes** identificada con DNI **70551161**, estudiante del programa de **Administración de Empresas** de la Escuela de pregrado de la Universidad Autónoma del Perú.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- 1) La tesis titulada **“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA BBVA, TERRITORIO LIMA SUR – 2019”** es de mi completa autoría y se desarrolló para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas.
- 2) Haber respetado las normas internacionales de citación y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha incurrido en plagio.
- 3) La tesis no ha incurrido en auto plagio; es decir no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener algún otro grado académico.
- 4) Los dato recopilados y presentados fueron obtenidos a través de encuestas realizadas durante el 2019 a colaboradores pertenecientes a distintas oficinas del territorio sur chico de la empresa BBVA. Por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis representan la realidad investigada.

De identificarse que la tesis incurre en fraude, plagio, auto plagio o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derive, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 12 de diciembre del 2019

Jenny Valle Reyes

DNI: 70551161

Código: 2131898783



ANEXO 6: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS JENNY [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 8

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	V
1	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
2	2	5	2	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	5	4	5	5	1	1
3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
7	4	4	4	3	1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	1	1
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3
9	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	1	1
10	3	3	2	3	2	1	4	2	1	1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
11	2	3	2	4	4	1	3	3	1	1	2	5	3	1	3	3	5	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	2	2
13	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2
14	4	5	2	5	1	2	5	3	2	2	2	4	4	4	5	3	4	3	1	1
15	4	5	2	5	2	2	5	2	2	2	2	4	4	4	5	3	5	3	1	1
16	5	5	4	5	2	3	4	2	1	1	2	4	4	4	5	3	5	3	1	1
17	4	4	2	5	2	3	5	3	2	2	2	3	3	3	5	3	5	4	1	1
18	5	5	3	5	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3
19	4	5	3	4	1	2	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3
20	4	4	3	5	2	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	1	1
21	4	5	3	5	2	4	5	3	2	2	3	4	3	3	5	4	4	4	1	1
22	5	5	2	5	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3
23	4	5	2	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3
24	4	4	2	5	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1
25	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	4	4	2	2
26	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2
27	5	5	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2
28	5	5	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	5	5	5	5	1	1
29	4	5	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	2	2
30	4	5	4	5	2	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2
31	5	4	3	5	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1
32	5	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	2	2
33	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	1	1
34	4	5	5	5	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	1	1

BASE DE DATOS JENNY

Listo 90%

BASE DE DATOS JENNY [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 8

Cortar Copiar Copiar formato Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
31	5	4	3	5	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	1
32	5	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	2
33	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	1
34	4	5	5	5	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	1	
35	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	5	4	2	
36	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	2
37	3	4	3	5	2	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	2
38	4	5	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	1
39	4	5	4	5	3	4	4	3	2	2	2	3	5	5	4	4	4	3	3
40	4	3	3	4	2	2	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	2
41	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2
42	4	5	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	5	5	4	3	2	
43	4	5	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	4	5	4	5	5	5	1
44	5	5	4	5	1	1	4	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	1
45	5	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3
46	5	4	4	5	2	1	4	3	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	1
47	5	3	5	5	1	1	4	4	2	2	4	3	5	5	5	5	5	4	3
48	5	4	5	4	3	3	5	3	3	2	3	3	5	5	5	3	5	5	1
49	4	5	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	
50	5	5	4	5	3	3	4	4	3	2	3	5	4	4	5	5	5	3	1
51	5	5	4	3	2	1	5	3	3	3	2	2	4	4	5	3	5	4	2
52	4	3	4	5	3	1	5	3	2	2	2	4	5	5	5	5	4	4	2
53	5	4	4	4	3	3	5	3	2	2	2	2	4	4	5	5	4	3	3
54	5	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	3	4	5	3
55	4	3	3	4	3	1	5	3	4	2	2	3	4	4	5	5	5	4	3
56	5	5	3	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	1	
57	4	3	3	5	1	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	1
58	5	5	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	4	1
59	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	1
60	5	4	5	4	3	1	4	3	2	2	3	4	5	5	4	4	4	5	3
61	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	3
62	5	3	3	5	3	1	3	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	5	2
63	5	5	3	5	1	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	5	1
64	4	4	5	3	1	4	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	2

BASE DE DATOS JENNY

Listo 90%

BASE DE DATOS JENNY [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 8

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

BA30 4

	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	V1
1	VAR04	VAR05	VAR06	VAR07	VAR08	VAR09	VAR10	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15	VAR16	VAR17	VAR18	VAR19	VAR20	VAR21	VAR22	VAR23	VAR24	VAR25	VAR26	VAR27	VAR28	VAR29	VAR30	V1
2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	2	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
9	5	5	5	5	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	2	2	5	
10	3	3	3	3	1	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	2	2	4	
11	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
13	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	
14	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	5	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	
15	3	3	3	3	1	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
16	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
17	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	
18	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	
19	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	2	2	5	
20	3	4	5	5	1	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	
21	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
22	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
23	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
24	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	2	3	2	4	5	
25	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	
26	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	
27	4	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	
28	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	2	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
30	5	5	5	5	1	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	1	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	2	5	
32	5	5	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	
33	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	2	1	2	3	3	2	4	
34	3	3	3	3	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	

BASE DE DATOS JENNY

Listo 90%

BASE DE DATOS JENNY [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 8

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

BA30 fx 4

	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH
31	5	5	5	5	1	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	2	2	5
32	5	5	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5
33	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	4	2	1	2	3	3	2	4
34	3	3	3	3	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	1	3	5	3	4	2	4	5	4	3	3	3	2	4	5	4	2	2	2	3	2	4	4
37	3	3	3	3	1	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	1	3	2	4
38	4	4	4	4	1	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5
39	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
40	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	2	3	4	4	4	5
42	3	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	2	2	2	3
43	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	2	2	5
44	3	5	5	5	2	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
45	3	3	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
47	4	3	3	3	2	3	5	4	4	2	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	5	2	2	3	2	2	4
48	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
49	4	3	3	3	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
50	4	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	5	5	2	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
52	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	2	2	5
55	3	3	3	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5
56	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4
57	3	3	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	2	2	5
60	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5
61	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	3	1	4	4	2	3	4
62	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

BASE DE DATOS JENNY

Listo 90%

ANEXO 7: ARTÍCULO CIENTÍFICO



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en la empresa
BBVA, Territorio Lima Sur - 2019

AUTOR

Jenny Valle Reyes
jenny.valle@autonoma.pe

AFILIACIÓN

Universidad Autónoma del Perú
informes@autonoma.pe

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DEL 2019

Liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019

[TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND THE DEVELOPMENT OF HUMAN CAPITAL IN THE COMPANY BBVA TERRITORY LIMA SUR – 2019]

Jenny Valle Reyes

jenny.valle@autonoma.pe

Universidad Autónoma del Perú – Perú

informes@autonoma.pe

Agradecimiento.

Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por su enseñanzas, orientaciones y correcciones durante todo el periodo académico.

Referencias de financiación.

Autofinanciamiento.

RESUMEN

La investigación busca establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, es importante porque busca reconocer el papel que juegan los colaboradores en la realización de las tareas imprescindibles para el éxito de la empresa. El problema fue ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019? La investigación se justifica porque busca encontrar los mecanismos que mejoren el desarrollo del capital humano, fundamentados en la correcta aplicación y desarrollo de las dimensiones del liderazgo transformacional. La hipótesis alterna fue: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019. El objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019. Los instrumentos presentaron una confiabilidad alta mediante el Alfa de Cronbach. Se prueba la hipótesis mediante un R de Pearson de 0.541, con un nivel de significancia de 0.000. Finalmente, se concluyó que existe una correlación moderada entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, desarrollo del capital humano

ABSTRACT

The research seeks to establish the relationship between transformational leadership and the development of human capital, it is important because it seeks to recognize the role that employees play in carrying out the essential tasks for the success of the company. The problem was: What is the relationship between transformational leadership and the development of human capital in the BBVA company, Lima Sur territory - 2019? The research is justified because it seeks to find the mechanisms that improve the development of human capital, based on the correct application and development of the dimensions of transformational leadership. The alternative hypothesis was: There is a relationship between transformational leadership and the development of human capital in the company BBVA, Lima Sur territory - 2019. The objective was to determine the relationship between transformational leadership and the development of human capital in the company BBVA, territory Lima Sur - 2019. The instruments presented high reliability using Cronbach's Alpha. The hypothesis is tested using

a Pearson R of 0.541, with a significance level of 0.000. Finally, it was concluded that there is a moderate correlation between transformational leadership and the development of human capital in the BBVA company, Lima Sur territory - 2019.

Keywords: Transformational leadership, human capital development

INTRODUCCIÓN

El liderazgo transformacional es un concepto que fue acuñado por James Burns en el año 1978, él lo definía como un proceso en el cual los líderes enfatizan su comportamiento en los niveles más altos de moral y motivación, posteriormente Bass describe las características que debe tener un líder para ser considerado transformacional, dentro las que destaca que debe ser un modelo de integridad y justicia, tener altas expectativas, capacidad de motivar a los demás, ser capaz de proporcionar apoyo y reconocimiento, despertar las emociones de sus seguidores, tener la capacidad de lograr un compromiso de las personas, inspirar a las personas a alcanzar sus metas por más difíciles que sean. El liderazgo transformacional, basa su desarrollo en los siguientes principios: Crear una visión inspiradora del futuro, motivar a la gente a comprar y entregar en la visión, gestionar la entrega de la visión y construir relaciones cada vez más fuertes basadas en la confianza. Tener líderes transformacionales en las empresas, permite poner énfasis en los procesos antes de hablar de los resultados, es decir hoy en día las empresas que desean innovar cometen el error de centrar sus esfuerzos solo en los avances de la tecnología, cuando la verdadera transformación está en la valoración de las personas y en sus procesos hacia el cambio. El tema de la presente tesis se titula: “Liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en la empresa BBVA territorio Lima Sur 2019”. El problema general es: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA Continental territorio Lima Sur - 2019? El objetivo de la investigación es determinar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA Continental territorio Lima Sur – 2019. Así mismo la hipótesis alterna es: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA Continental territorio Lima Sur – 2019. Finalmente, los resultados de la investigación confirman la hipótesis alterna, es decir si existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano; por lo tanto, a mejor liderazgo transformacional mejor es el desarrollo del capital humano.

CUERPO DEL ARTÍCULO.

Metodología.

a) Diseño

Esta investigación se ha desarrollado en la empresa BBVA territorio Lima Sur en el año 2020, el estudio fue dirigido hacia los colaboradores de esta empresa. El diseño utilizado para esta investigación fue no experimental, debido a que no existió manipulación de ninguna de las variables, únicamente se enfocó en describir, analizar, explicar y predecir los acontecimientos de las variables de estudio según Hernández y Mendoza (2018). Para el recojo de información de la muestra se elaboró dos instrumentos, los cuales fueron sometidos a criterio de validación de juicios de expertos, los cuestionarios fueron aplicados a 64 colaboradores de la empresa “BBVA territorio Lima Sur”. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, porque se busca determinar la relación entre dos variables. Asimismo, el estudio presenta un enfoque cuantitativo porque se recolectan datos para probar la hipótesis mediante un análisis estadístico para ver los fenómenos y probar hipótesis según Hernández et al. (2014), en el estudio se utilizó el software estadístico SPSS 22 obteniendo como resultado la contrastación de la hipótesis general mediante el estadístico de correlación R de Pearson con un resultado de 0,541 con un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, lo que demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las variables liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en la empresa BBVA territorio Lima Sur.

b) Población y muestra.

La población de estudio estuvo conformada por los 64 colaboradores de la empresa BBVA territorio Lima Sur en el año 2019. Tamayo (2012) señala: “La población es la totalidad del fenómeno de estudio”, para la investigación el tamaño de la muestra estuvo conformada por 64 clientes, Bernal (2010) señala que la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la actual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Tesis o hipótesis

H_a: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019

Se muestra que los resultados de la relación entre la variable liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano, con un estadístico de R de Pearson que asciende a ,541, a un nivel de significancia menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre el liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₁. Existe relación entre la estimulación intelectual y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019

Se muestra que los resultados de la relación entre la dimensión estimulación intelectual del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, con un estadístico de R de Pearson que asciende a ,460, a un nivel de significancia menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre dimensión estimulación intelectual del liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₂. Existe relación entre la motivación inspiracional y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019

Se muestra que los resultados de la relación entre la dimensión motivación inspiracional del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, con un estadístico de R de Pearson que asciende a ,389, a un nivel de significancia menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre dimensión motivación inspiracional del liderazgo transformacional y

desarrollo del capital humano en los colaboradores en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₃. Existe relación entre la influencia idealizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019

Se muestra que los resultados de la relación entre la dimensión influencia idealizada del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, con un estadístico de R de Pearson que asciende a ,459, a un nivel de significancia menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre dimensión influencia idealizada del liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

H₄. Existe relación entre la consideración individualizada y el desarrollo del capital humano en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019

Se muestra que los resultados de la relación entre la dimensión consideración individual del liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, con un estadístico de R de Pearson que asciende a ,384, a un nivel de significancia menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre dimensión consideración individual del liderazgo transformacional y desarrollo del capital humano en los colaboradores en la empresa BBVA, territorio Lima Sur – 2019.

Resultados.

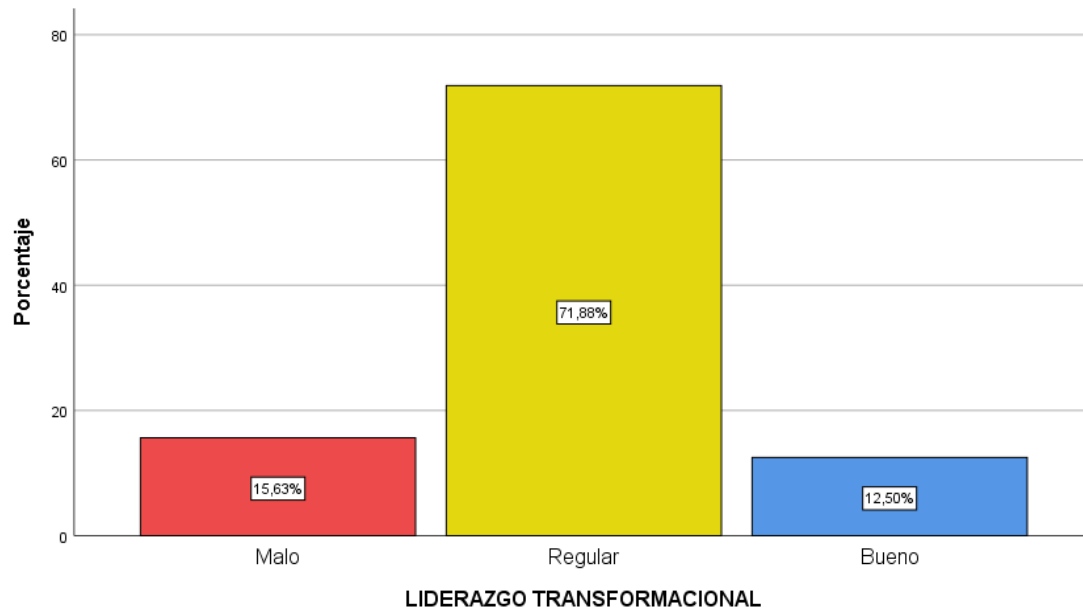


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional

Interpretación:

Se aprecia en la figura 1, que 46 colaboradores los cuales representan el 71.88% perciben al liderazgo transformacional como regular, 10 colaboradores que equivalen al 15.63% consideran a la variable como malo y 8 colaboradores que equivalen al 12.5% consideran a la variable como bueno, esto evidencia que los colaboradores perciben que el liderazgo transformacional no se ejerce de manera adecuada evidenciando deficiencias en todas sus dimensiones.

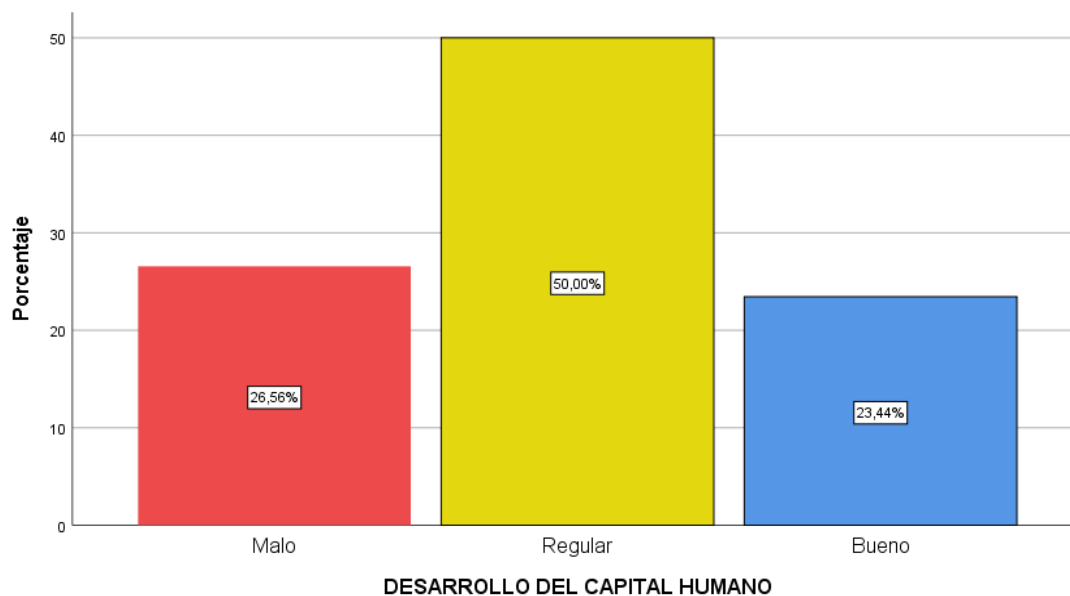


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desarrollo del capital humano

Interpretación:

Se aprecia en la figura 2, que 32 colaboradores los cuales representan el 50% perciben al desarrollo del capital humano como regular, 17 colaboradores que equivalen al 26.56% consideran a la variable como malo y 15 colaboradores que equivalen al 23.44% consideran a la variable como bueno. Esto evidencia que los colaboradores perciben que el desarrollo del capital humano presenta deficiencias en todas sus dimensiones.

Discusión.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de liderazgo transformacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,891; mientras que el instrumento de desarrollo del capital humano se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,887 mayor que el 0,75, demostrando que ambos

instrumentos resultaron ser altamente confiables para el proceso de recolección de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo un resultado de 0,541 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación positiva significativa entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos Minaya (2014) en su tesis: “El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 “Carlos Philips Previ” Callao 2010 – 2011” que concluye que existe suficiente evidencia empírica para firmar que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con las actitudes hacia el compromiso docente en la I.E 5084 Carlos Philips Previ, Callao. Por lo que se puede concluir que a un mejor nivel alcanzado en la percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar un mejor compromiso en el personal docente de la I.E 5084 Carlos Philips Previ, Callao.

Conclusiones.

Como conclusión general se demostró que existe una relación moderadamente significativa entre el liderazgo transformacional y el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019, mediante un R de Pearson de 0,541 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye que cuando el gerente desarrolla y aplica sus cualidades de líder transformacional entonces mejora el desarrollo del capital humano en los colaboradores de la empresa BBVA, territorio Lima Sur - 2019

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, J., Villasís, M. A. y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206.

- Barceló, J. (29 de abril del 2019). Características del liderazgo transformacional [Mensaje en un blog]. IMF Business School. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>
- Bass, B. (1987). Policy implications of a new paradigm of leadership. *En Military Leadership: Traditions and Future Trends*. Conferencia desarrollada en la United States Naval Academy, 155-164
- Bass, B. y Avolio, B. (1994), *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California, Estados Unidos: Thousand Oaks.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bracho, O. y García, J. (2013) Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 15(2) 165-177
- Burns, J. (1978). *Leadership*. Nueva York, Estados Unidos: Harper and Row.
- Cañar, P. y Ríos, M. (2016). *Propuesta para el fortalecimiento del liderazgo en el área de la producción de la planta sur – compañía de la industria metalmeccánica* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10020/1/CB-0542477.pdf>
- Carrasco, D. (1986). *El factor humano en la empresa. Optimización atendiendo a sus aspectos económico y físico social*. Madrid, España: Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda.
- Castillo, R. (2012) *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

- Chacón, G. (2016) *Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral* (Tesis de pregrado) Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7439/CHACON_LUNA_GISSELLE_LIDERAZGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, A. y Rodea, M. (2014) *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados* (Tesis de pregrado) Recuperado de <https://docplayer.es/19969217-Liderazgo-transformacional-como-herramienta-de-la-productividad-de-los-empleados-caso-empresa-textilera-municipio-ixtapaluca.html>
- Cuentas, S. (2015) *Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría) Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6571>
- Diario Gestión. (18 de julio del 2017). Merco Talento 2017 premió a las empresas peruanas líderes en retención de talento. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/merco-talento-2017-premio-empresas-peruanas-lideres-retencion-talento-139620-noticia/>
- Diario Gestión. (16 de octubre del 2019). Merco Talento 2017 premió a las empresas peruanas líderes en retención de talento. *Diario Gestión*. p. 10
- Díaz, L. (2010). *La observación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Fernández, C. y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56-74.
- Fischman, D. (2005). *Liderazgo transformador*. Lima, Perú: Fondo Editorial UPC.
- Forbes. (1 de septiembre del 2015) *Los 10 países con el capital humano más calificado*. México. Forbes México. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/los-10-paises-con-el-capital-humano-mas-calificado/>

- Fracica, G. (1988). *Modelo de Simulación en Muestreo*. Chia, Colombia: Universidad de La Sabana.
- Fuentes, S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, M (2014) *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial* (Tesis doctoral) Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16668/Tesis935-160406.pdf;jsessionid=D6CC396EC3E24C942C10E0E1A684205E?sequence=1>
- García, A. (2017). *Crecimiento personal: Técnicas y estrategias de desarrollo personal* [mensaje en un blog] CogniFit. Recuperado de <https://blog.cognifit.com/es/crecimiento-desarrollo-personal/>
- Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. *Ciencias económicas*. (2), 183-195. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7142/6826/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill
- Horna, E. (2014). *Estilos de liderazgo en la RED Chiclayo y la RED Ferreñafe de una Gerencia Regional de Salud* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Jaramillo, V. y Fierro, I. (2016). Análisis de Liderazgo Transformacional y su Importancia en Tiempos de Crisis. *PODIUM*, 30, 97-119. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324579975_Analisis_de_Liderazgo_Transformacional_y_su_Importancia_en_Tiempos_de_Crisis
- Kouzes, J. y Posner, B. (2002). *The leadership Challenge* (3ª ed.) Estados Unidos: Josey-Bass

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (1), 1297-1343.

López, R. H. (1998). *La metodología de la encuesta*. México: Patria

Luna, J. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/jelc.pdf>

Lussier, R. y Achua C. (2016). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (6ª ed.). México: Cengage Learning.

Malaga, L. (2016). *Liderazgo transformacional y la gestión administrativa según los docentes de una institución superior privada en Lima, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7320>

Mandamiento, A. y Ruiz, D. (2017). *El método deductivo-inferencial y su eficacia en el aprendizaje de la matemática de los estudiantes del primer año de secundaria de la I.E. "José María Arguedas" San Roque – Surco – 2014* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú

Monitor empresarial de reputación corporativa. (2019) *Banco De Crédito Del Perú, Interbank y Backus AB InBev; se consolidan en los tres primeros puestos como las empresas con mejor reputación corporativa en el Perú*. Perú: Merco. Recuperado de <https://www.merco.info/pe/actualidad/banco-de-credito-del-peru-interbank-y-backus-ab-inbev-se-consolidan-en-los-tres-primeros-puestos-co>

Minaya, M. (2014). *El Liderazgo Transformacional de los Directivos y las Actitudes de los Docentes hacia El Compromiso Organizacional en La Institución Educativa N° 5084 "Carlos Philips Preví" Callao 2010 – 2011* (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3989/Minaya_cm.pdf?sequence=1

- Morocho, L. (2010). *Liderazgo transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la ciudad satélite santa rosa región callao* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1242/1/2010_Morocho_Liderazgo%20transformacional%20y%20clima%20organizacional%20de%20las%20intituciones%20educativas%20de%20la%20Ciudad%20Sat%20C3%A9lite%20Santa%20Rosa-Regi%C3%B3n%20Callao.pdf
- Murillo, F. G. (2012). *Importancia del liderazgo y sus comportamientos intrínsecos, en el logro de objetivos organizacionales*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/9178/MurilloTrujilloFreddyGeovanny2012.pdf;jsessionid=27F3BB0D7C5DA7BF517E877D78C62992?sequence=2>
- Navarra (2012) *Definición y validación de competencias críticas para la Empleabilidad de jóvenes titulados superiores en Navarra*. Recuperado de https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/3691337C-9075-4F39-852D-8C15AEB4F4F3/266478/Definicion_y_validacion_de_competencias_criticas.pdf
- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinantes del Clima Laboral en Chile. *Revista Abante*, 9(1), 3-33.
- Riquelme, M. (2019). *Los 14 principios de Henry Fayol*. Web y Empresa. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/los-14-principios-de-henry-fayol/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, J. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas* (5ª ed.). México: Thomson.
- Rojas, A. (2012) *El liderazgo transformacional en directores de tres liceos bicentenario y tres liceos regulares de la región metropolitana* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113354/cs39->

rojasa1154.pdf?sequence=1

Samad, S. (2012). The influence of innovation and transformational leadership on organizational performance. *Procedia – Social and behavioral sciences*. 57, 486-493.

Tamayo (2012). *El proceso de la Investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa Noriega.

Tejada, A. (2016) *Desarrollo del capital humano*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/03/03/desarrollo-capital-humano/>

Vigo, J. (2014) *Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el gobierno regional de Ancash* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4814/TESIS%20DOCTORAL%20JORGE%20LUIS%20VIGO%20MOYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villalón, X. (2014) *El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/133625>

Zúñiga, D. F. y Zúñiga, J. M. (2016) *La integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del gobierno regional de huancavelica – año 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1041/TP-UNH.ADMIN.00125.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite medir la variable liderazgo transformacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
Estimulación intelectual					
31. <i>Tu sub gerente/gerente te recuerda el manual operativo.</i>					
32. <i>Tu sub gerente/gerente te comenta sobre las metas de la oficina.</i>					
33. <i>Se generan oportunidades para expresar tus ideas.</i>					
34. <i>Tu sub gerente/gerente te fomenta el estudio de las guías para el examen.</i>					
35. <i>Propones nuevas formas de venta de seguros.</i>					
36. <i>Tu sub gerente/gerente genera entusiasmo en ser participativo.</i>					
37. <i>Tu sub gerente/gerente resalta los resultados obtenidos.</i>					
38. <i>Tu sub gerente/gerente estimula a implementar tus ideas de venta o fidelización.</i>					
39. <i>Tu sub gerente/gerente presenta las actividades de manera creativa</i>					
40. <i>Tu sub gerente/gerente fortalece tu ingenio.</i>					
Motivación inspiracional					
41. <i>Las tareas están claras entre los colaboradores</i>					
42. <i>El sub gerente/gerente es congruente con lo que piensa, dice y hace.</i>					
43. <i>El sub gerente/gerente aplica comunicación asertiva.</i>					
44. <i>El sub gerente/gerente propone una visión compartida.</i>					
45. <i>El sub gerente/gerente menciona los beneficios de llegar a la meta.</i>					
46. <i>Los colaboradores cooperan entre sí.</i>					
Influencia idealizada					
47. <i>El sub gerente/gerente cumple las normas</i>					
48. <i>El sub gerente/gerente explico cómo declarar un descuadre de caja o realizar extornos</i>					
49. <i>Consideraste la colocación/fidelización de seguros/clientes de forma ilícita</i>					
50. <i>Reconoces cuales son las políticas de la empresa</i>					
51. <i>Reconoces los objetivos de la oficina</i>					
52. <i>El sub gerente/gerente aboga por ti en caso de injusticia o malos entendidos</i>					
53. <i>El sub gerente/gerente genera que te sientas a gusto con su presencia en la oficina</i>					

54. <i>El sub gerente/gerente genera un buen clima laboral</i>					
Consideración individualizada					
55. La empresa valora el desempeño de la oficina					
56. <i>El sub gerente/gerente comprende si se genera un error en alguna operación</i>					
57. El sub gerente/gerente valora el empeño que pones en el desempeño de tus funciones.					
58. El sub gerente/gerente ayuda a desarrollar tus fortalezas.					
59. El sub gerente/gerente provee consejos útiles para tu desarrollo.					
60. El sub gerente/gerente ayuda a mejorar tus debilidades.					

CUESTIONARIO DE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite medir el desarrollo del capital humano. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS					
31. Emplea la información sobre los tipos de cuenta					
32. Maneja los criterios para adquirir una cuenta a plaza fijo o fondo mutuo					
33. Emplea la información sobre el riesgo de caja					
34. Reconoce los criterios de su evaluación					
35. Emplea técnicas eficientes para el desarrollo de sus actividades					
36. Maneja lenguaje asertivo con los clientes					
37. Maneja lenguaje asertivo con los compañeros, subgerente/gerente.					
38. Estas dispuesto a que te cambien de oficina					
39. Desarrolla con carisma sus actividades					
40. Reconoces el límite de tus actividades					
41. Te identificas con la oficina donde laboras					
42. Logra transmitir de manera asertiva la información.					
Competencias críticas					
43. Identificas el estado o avance de las metas de la oficina					
44. Empleas a conciencia los protocolos					
45. Emplea los conocimientos adquiridos					
46. Se esfuerza por conseguir los objetivos planteados					
47. Actúas con iniciativa en el desarrollo de tus funciones					
48. Te consideras parte del equipo					
49. Afronta las situaciones que se puedan presentar					
Estabilidad y crecimiento					

50. Lees sobre los acontecimientos del banco					
51. Consideras oportuna la información que te hace llegar el banco					
52. Realizas a conciencia las evaluaciones que se realizan					
53. Tienes a la mano la información					
54. El gerente/gerente conversa en caso necesites mejorar algún aspecto					
55. Realizas feedback a tus compañeros					
56. Tus compañeros te realizan feedback					
57. Comparten formas de mejorar los indicadores					
58. El sub gerente/gerente te brinda las soluciones a los problemas					
59. El sub gerente/gerente te indica donde encontrar las respuestas					
60. Piensas en tu meta personal a diario					