



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**VALORAR EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL PERSONAL  
ADSCRITO AL INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
EDUCATIVA SOCIALISTA (INCES) DEL MUNICIPIO LIBERTADOR,  
ESTADO SUCRE AÑO 2012**

**Elaborado por:**

**Br. Tovar F, Jherson J**

**Br. Márquez B, Freudys J**

**Prof. Asesor: Leonardo España.**

Trabajo de grado modalidad cursos especiales de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración y Licenciado en Contaduría Pública.

Carúpano, Marzo de 2012



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**VALORAR EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL PERSONAL  
ADSCRITO AL INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
EDUCATIVA SOCIALISTA (INCES) DEL MUNICIPIO LIBERTADOR,  
ESTADO SUCRE AÑO 2012**

**Elaborado por:**

**Br. Tovar F, Jherson J.**

**Br. Márquez B, Freudys J.**

Trabajo de Grado **aprobado en** nombre de la Universidad de Oriente, por el siguiente jurado calificador, en la ciudad de Carúpano, a los 16 días del mes de Marzo del año 2012.

---

Jurado asesor

MSC. Leonardo España

C.I. N° V- 14.438.928

# ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I:</b> .....	<b>3</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1 Planteamiento del problema. ....	3
1.2.1 Objetivo general: .....	8
1.2.2 Objetivos específicos: .....	8
1.3 Justificación.....	8
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL</b> .....	<b>10</b>
2.1 Antecedente de la investigación .....	10
2.2 Bases Teóricas: .....	12
2.2.1 Capital intelectual .....	12
2.2.1.1 Definición.....	12
2.2.1.2 Cómo identificar el capital intelectual en las empresas. ....	13
2.2.1.3 Gestión del capital intelectual .....	14
2.2.1.4 Criterios para la clasificación del capital intelectual.....	16
2.2.1.5 Medición del capital intelectual .....	19
2.2.2 La motivación y el capital intelectual. ....	25
2.2.2.1 Definición.....	25
2.2.2.2 Tipo de motivación. ....	26
2.2.2.3 Fuentes de las motivaciones.....	27
2.2.2.4 Refuerzos positivos y negativos.....	28
2.3. Bases legales.....	28
2.4 Definición de Términos .....	30
2.4.1 Activos: .....	30
2.4.2 Conocimiento:.....	30
2.4.3 Estrategia: .....	30
2.4.4 Medición .....	30
2.4.5 Modelo:.....	30
2.4.6 Motivación:.....	30
2.4.7 Valor: .....	30
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>32</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>32</b>
3.1. Nivel de Investigación.....	32
3.2. Diseño de la Investigación.....	32
3.3 Fuentes de información .....	33
3.4 Población .....	34
3.5 Muestra .....	34
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos .....	36
3.8 Sistema de Operacionalización de Variables .....	38
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>40</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>
<b>HOJA DE METADATOS .....</b>	<b>74</b>

## **DEDICATORIA**

Llega en momento en el que los nervios atacan y sientes un nudo en la garganta, que no es más que sentimiento y emoción por haber alcanzado una meta, un logro y más que eso, un sueño, que quiero dedicar muy especialmente a el ser que cada día llena mi vida de alegría, al la personita más especial de todas, que me impulsa, que es mí motivo, mis ganas de superarme y seguir adelante, este trabajo, como todo el amor del mundo, se lo dedico a mí hija Ysabella Valentina Medina Márquez.

*Freudys Márquez*

## DEDICATORIA

En primer lugar y de forma indudable a mi querido Dios, padres Celestial y eterno que nunca me ha dejado solo ni un instante, a su hijo primogénito, Jesús mi redentor, quien me ha mostrado el camino para lograr unas de mis metas.

A mi madre **SONIA FIGUEROA**, la mejor madre del mundo, quien me ha dado buenos consejos y ha acompañado en cada uno de los momentos, sean buenos o malos y a quien debo el logro de todos mis objetivos. Madre para mí no existen palabras suficientes para decirte lo que significas para mí, por eso te dedico este logro tan importante.

Así mismo, este trabajo también se lo dedico a todos mis hermanos, que sin duda siempre han estado pendiente de mí y apoyándome en todo momento en mis condiciones buenas y orientándome en aquellas no tan buenas. Ayudándome a sacar energías, y lograr así esta meta, un Título Universitario.

A mis tíos y primos, en especial a mi tía **ANA FIGUEROA** quien me enseñó que nuestra familia es lo primero y que pase lo que pase siempre nos mantendremos felices y unidos como la maravillosa y gran familia que somos.

*Jherson Tovar*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todo poderoso, por ser mí guía, brindarme salud, y no dejarme caer.

A mis padres Didia y Freddy, por ser mí apoyo en los momentos difíciles, ustedes son mí sustento cuando más los necesito.

A mí hija, por ser ella quien me impulsa a seguir adelante y a dar siempre lo mejor de mí.

A mí esposo, Abel Medina, por asistirme e impulsarme a seguir adelante gracias por tú apoyo incondicional.

A mí hermano, mis abuelos, tías y tíos por la ayuda que me han brindado siempre.

A la Universidad de Oriente, por albergarnos y poner a nuestra disposición la oportunidad de cumplir nuestras aspiraciones profesionales.

A mí hermanita, Alidhect Peña, por apoyarme y brindarme su ayuda siempre.

Al Profesor Roumel Jiménez, por poner a nuestra disposición sus conocimientos y darnos la mejor orientación.

Al Profesor Leonardo España, por ser nuestro asesor y orientarnos para lograr esta meta.

Al mí compañero Jherson Tovar por compartir esta etapa académica.

A todos, mí agradecimiento eterno.

*Freudys Marquez.*



## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a mi señor Dios padre todo poderoso, cuyo amor es más grande que el universo que ha creado para los seres vivientes. A ti mi Dios gracias.

A mi madre por haberme, ayudado, apoyado, confiado en mí, por su sacrificio y por haberme brindado todo el apoyo que he necesitado para salir adelante, a mis hermanos y demás familiares.

A todos mis amigos y profesores de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre extensión Carúpano, por su ejemplo de profesionalidad que nunca olvidaré.

Igual doy gracias a todas aquellas personas, que de una u otra manera, contribuyeron al logro de esta gran meta para mí.

*Jherson Tovar*

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	41
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	41
¿El personal hace uso racional de los recursos de la organización? .....	41
Tabla N° 2.....	42
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	42
¿El personal protege eficazmente los bienes de la institución? .....	42
Tabla N° 3.....	43
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	43
¿El personal hace uso apropiado de los datos que se le suministra?.....	43
Tabla N° 4.....	44
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	44
¿El personal se mantiene informado permanentemente? .....	44
Tabla N° 5.....	45
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	45
¿El personal tiene el conocimiento exigido por la organización?.....	45
Tabla N° 6.....	46
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	46
¿El capital humano es el área donde se genera el capital intelectual de la organización? .....	46
Tabla N° 7.....	47
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	47
¿El capital estructural es el área donde se genera el capital intelectual de la organización? .....	47
Tabla N° 8.....	48
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	48
¿El capital relacional es el área donde se genera el capital intelectual de la organización? .....	48
Tabla N° 9.....	49
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	49
¿El personal del INCES se motiva de manera intrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos?.....	49
Tabla N° 10.....	50
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	50
¿El personal del INCES se motiva de manera extrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos?.....	50
Tabla N° 11.....	51
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	51
¿La fuente de motivación del personal del INCES es incidental? .....	51

Tabla N° 12.....	52
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	52
¿La fuente de motivación del personal del INCES es provocada? .....	52
Tabla N° 13.....	53
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	53
¿La fuente de motivación del personal del INCES es intencional? .....	53
Tabla N° 14.....	54
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	54
¿La fuente de motivación del personal del INCES son positivas?.....	54
Tabla N° 15.....	55
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	55
¿La fuente de motivación del personal del INCES son negativas?.....	55
Tabla N° 16.....	56
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	56
¿El tiempo de respuesta es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual? .....	56
Tabla N° 17.....	57
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	57
¿Las repeticiones de clientes es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual?.....	57
Tabla N° 18.....	58
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	58
¿La rotación del personal es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual? .....	58
Tabla N° 19.....	59
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	59
¿Las horas de capacitación es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual?.....	59
Tabla N° 20.....	60
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	60
¿La competencia le da valor al capital intelectual en el INCES? .....	60
Tabla N° 21.....	61
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	61
¿La actitud le da valor al capital intelectual en el INCES?.....	61
Tabla N° 22.....	62
Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: .....	62
¿La igualdad intelectual le da valor al capital intelectual en el INCES? .....	62



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**VALORAR EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL PERSONAL  
ADSCRITO AL INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
EDUCATIVA SOCIALISTA (INCES) DEL MUNICIPIO LIBERTADOR,  
ESTADO SUCRE AÑO 2012**

**RESUMEN**

El capital intelectual se ha erigido como un factor de fundamental importancia para agregar valor a la organización. De allí que las empresas u instituciones se vean orientadas a realizar inversiones en la capacitación de su personal y el fortalecimiento de otros activos intangibles, así como fomentar su crecimiento, tanto en el ambiente interno como en el externo. El objetivo del estudio consistió en valorar el capital intelectual en el personal adscrito al Instituto nacional de capacitación Educativa (INCES) de Tunapuí Municipio Libertador, Estado Sucre año 2012. La investigación es de nivel descriptiva y diseño de campo con apoyo en la documental. Las fuentes utilizadas fueron las primarias y secundarias. La población estuvo comprendida por catorce (14) integrantes del personal de la organización, no fue necesario aplicar muestreo por ser una población menor a cien unidades. Como técnicas se aplicaron la observación directa y la encuesta. El instrumento empleado fue el cuestionario el cual constó de veintidós (22) ítems con sus indicadores basados en la escala de Jickert. Para la presentación y análisis de los datos se elaboraron gráficos circulares. Se concluyó que el personal es muy satisfactorio porque hace uso racional de los recursos de la organización y poseen el conocimiento que allí se les exige, el capital humano es el área estratégica donde se genera el capital intelectual del INCES Tunapuí. El personal es motivado por sus superiores para que se capaciten y perfeccionen sus conocimientos. Las horas de capacitación es la estrategia más relevante para medir el capital intelectual en la organización. El capital intelectual es estimado en un alto valor. Se recomendó mejorar la motivación intrínseca del personal y mantenerlos actualizados en las innovaciones tecnológicas.

**Descriptor:** capital intelectual, capital humano, capital organizacional, capital relacional.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se conciben como sistemas sociales donde se generan diferentes procesos, siempre guiados y direccionados por los individuos o grupos de individuos que en ella hacen vida, y que son los responsables de poner en práctica sus saberes o conocimientos para que la entidad sea productiva y competitiva.

La consideración de la empresa como un sistema abierto en permanente contacto con su entorno ha determinado, durante varias décadas, el modelo dominante en la Dirección de Empresas, bajo el supuesto de que las condiciones externas son determinantes de la competitividad empresarial.

Hoy, una nueva visión de la empresa pone de manifiesto el interés de estudiar los recursos y capacidades que en ella existen, y más concretamente los de carácter intangible, así como hacer un esfuerzo por clasificarlos y ver su potencial para crear ventajas competitivas para la organización.

En este sentido, el capital intelectual, como parte de los activos intangibles se convierte en un recurso esencial para crear valor en las organizaciones, desde la perspectiva del conocimiento, es un factor clave, por lo que las entidades deben identificar cual es el conocimiento que poseen y de qué manera pueden adquirirlo y aplicarlo.

Sin embargo, diversos estudios muestran que ciertas organizaciones desconocen activos tan importantes como los intangibles, obviando su cultura, su filosofía y sus tradiciones lo que ocasiona que la misma opere por debajo de sus potencialidades; no obstante, también hay pruebas que indican lo importante que es potenciar el capital intelectual, como activo intangible en las organizaciones, para lograr que ésta pueda ser exitosa con el potencial del conocimiento de su personal y permanezca en el tiempo; alcanzando siempre los objetivos planteados.

Muchas organizaciones públicas, cuentan con personal capacitado para desarrollar determinadas actividades o desempeñar algún cargo, pero este potencial se desconoce porque no se valora permanentemente el capital intelectual de los empleados, lo cual trae como consecuencia que éstos no se sientan motivados a nutrir su intelecto, a capacitarse y por lo tanto explotar sus potencialidades.

Motivado a la importancia que tiene el Capital Intelectual del personal para el éxito de las organizaciones, surge la inquietud para desarrollar esta investigación, cuyo propósito es valorar el capital intelectual del personal adscrito al INCES Tunapuí Municipio Libertador del Estado Sucre.

El estudio se enmarcó, en una investigación de campo con apoyo en la documental; como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual se aplicó para establecer la correlación entre las variables capital intelectual y el personal adscrito al INCES Tunapuí.

El trabajo quedó estructurado en cuatro capítulos; el primero referido al planteamiento del problema, objetivos; general y específicos, y justificación de la investigación; el segundo; abarca los antecedentes, bases legales y teóricas relacionadas con el capital intelectual y el desempeño del personal en función de éste.

El tercer capítulo incluye la metodología de estudio, referida al tipo y nivel de investigación, fuentes de información, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, apoyo documental y técnicas de procesamiento y análisis. El capítulo cuatro; desarrolla la presentación y análisis de los resultados, por última se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I:**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema.**

El hombre en su búsqueda de superación y obtención de nuevos conocimientos, siempre ha tratado de mantenerse a la vanguardia de las exigencias de la sociedad, más aún en un mundo actual totalmente cambiante en diferentes aspectos sobre todo en lo que se refiere al ámbito económico, donde los avances tecnológicos y la competitividad de saberes y conocimientos hace que cada día las personas, busquen la forma de prepararse y mejorar su intelecto para afrontar con éxitos los retos que se le planteen en el momento presente y futuro. Al respecto, Hernández y otros (2006) señalan:

El aprendizaje es adquirir nuevas ideas, es decir, ir más allá de la simple memorización de lo que se oye o se lee. Esta adquisición supone una buena organización y una buena comprensión de dichas ideas para poder utilizarlas en la discusión y elaboración del pensamiento crítico. Es un proceso que exige del sujeto una participación activa en la producción de nuevos conocimientos (p. 13)

Esto implica que el aprender, depende del contexto o va íntimamente vinculado al ambiente donde se desenvuelva el individuo quien debe aprender y formarse en función de lo que tiene en su entorno y necesita para cubrir las demandas que exige la sociedad en los diferentes espacios y áreas donde puede hacer vida.

En este orden de ideas, en el área de las ciencias sociales, específicamente en el ámbito de la contabilidad cada día van surgiendo nuevos avances que las personas

que estudian esta rama deben aprender y dominar. En los últimos años los llamados activos intangibles han revestido importancia en las empresas y organizaciones a nivel mundial en este sentido Romero López (1997) dice que los activos intangibles:

“Representan recursos de larga duración que no tienen naturaleza o existencia física, es decir representan derechos a recibir beneficios económicos futuros fundadamente esperados o ciertas relaciones económicas que beneficiarán a la entidad”. (p. 383)

Esto indica que los activos intangibles como su nombre lo indica no son palpables, sin embargo son de larga vida, por lo que de acuerdo a su naturaleza, son adquiridos por las empresas u organizaciones con el firme propósito de percibir ganancias o beneficios que se verán reflejados en los ingresos o en los resultados obtenidos o que pueda obtener la organización en el futuro. Sin embargo es usual escuchar nombrar dentro de los intangibles, activos como: patentes, marcas de fábrica, derechos de autor, entre otros, obviando uno muy importante del cual puede depender el éxito de una organización, como lo es el capital intelectual.

Cabe destacar que el término “capital intelectual” no es novedoso, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente, sin embargo en los últimos años ha ocurrido una explosión a nivel mundial en diversas áreas técnicas claves, incluyendo, medios de comunicación y las tecnologías de la información, lo que ha facilitado las herramientas necesarias para la formación de una economía globalizada donde la propiedad de dichas herramientas proporciona ventajas competitivas y por consiguiente constituye un activo, en este sentido Steward (2003) define capital intelectual como: “El material intelectual, el conocimiento, la información, la personalidad intelectual y la experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es la fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más de distribuir eficazmente. (p. 341)



Lo antes expuesto, da base para afirmar que el capital intelectual es la herramienta más importante para la información de valor y el potencial de generarlo en un futuro. Sin embargo, en Venezuela no se le ha dado la importancia que merece, ya que no se están propiciando los espacios de aprendizajes para que se planifiquen las actividades que promuevan el desarrollo y formación del intelecto de los Venezolanos, tomando en cuenta que el valor del trabajo ya no es manual sino intelectual, ya que no es tan importante la fuerza física, sino la fuerza del conocimiento, que tiene valor de uso y de cambio. En torno a este punto, Rios (2000) expresa:

Nos encontramos frente a nuevas formas organizativas para producir los bienes y servicios destinados a satisfacer las necesidades materiales y espirituales de la población. Actualmente, se afianza un modelo que en vez de los factores tradicionales de producción, como tierra, capital y trabajo, privilegia la capacidad para producir y aplicar conocimientos como un factor clave para mejorar la calidad de vida y el nivel de bienestar de una sociedad.  
(p. 3)

En este sentido, la riqueza de un país no se mide en la actualidad solo en función de los recursos naturales de que dispone, sino también de su capacidad de aprendizaje y sus recursos humanos, o capital humano, entendido desde la perspectiva de la educación y formación que se le ofrece a la población para el desarrollo eficaz de las tareas en las diferentes áreas y especialidades del acontecer humano.

Sobre el mismo particular, Avalos (citado por Rios, 2000) reporta un informe del banco mundial según el cual los 29 países que se encuentran el 80% de la riqueza mundial deben su prosperidad en 67% al capital intelectual (educación, investigación científica y tecnológica). Este evidencia como el conocimiento ha pasado a ser la fuerza motora del desarrollo en los diferentes países, dado el grado de especialización que se debe poseer para operar en industrias de punta como la informática, la robótica y la aviación civil, entre otros.

Se advierte, de este modo, el auge del conocimiento o capital intelectual en la sociedad, ante lo cual se suceden nuevas perspectivas de abordar el trabajo en diferentes organizaciones públicas y privadas, donde se destacan quienes posean mayores y mejores estudios, experiencia profesional y dominio de las áreas administrativa, comercial y económica de las empresas.

El estado sucre no escapa a esta realidad, pues se dan casos en los que las organizaciones tanto públicas como privadas muestran muy poco interés por preparar y capacitar a sus trabajadores en el área en que se desempeñan, muchos de ellos ni siquiera reconocen el capital intelectual como un activo, ignora que el existe en las organizaciones va de la mano del recurso humano que dispone sus conocimientos para aplicar las herramientas que permitan alcanzar los objetivos en la unidades y departamentos organizacionales.

En este orden de ideas, y para ser más específicos, en el Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES) ubicado en el Tunapuí Municipio Libertador, se advirtió, mediante visita al mismo y de información recogida entre los empleados, una realidad, puesto que siendo esta una unidad de información y capacitación intelectual, el colectivo que hace vida en la institución no reconoce ni valora el capital intelectual como un recurso que puede enrumbar a la organización al logro de las metas, y sobre todo a aplicar las estrategias y herramientas necesarias para comercializar los rubros que se producen en el ámbito agropecuario.

En virtud de la situación descrita se formulan las siguientes interrogantes.

¿Cómo repercute el “Capital Intelectual” en el desempeño del personal adscrito al INCES Tunapui - Municipio Libertador del Estado Sucre?

¿Cuáles son las áreas estratégicas del INCES Tunapui donde se genera el Capital Intelectual?

¿Cuál es el grado de motivación que existe en el personal del INCES Tunapui, antes las posibilidades de adquirir nuevos conocimientos?

¿Qué estrategias aplican en el INCES Tunapui para medir el Capital Intelectual?

¿Cómo se valora el capital intelectual en el INCES Tunapui Municipio Libertador del Estado Sucre?

### **1.2.1 Objetivo general:**

Valorar el Capital Intelectual en el Personal Adscrito al Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES) del Municipio Libertador, Estado Sucre Año 2012.

### **1.2.2 Objetivos específicos:**

- Determinar la repercusión del “Capital Intelectual” en el desempeño del personal INCES Tunapui.
- Determinar las áreas estratégicas del INCES Tunapui donde se genera el Capital Intelectual.
- Describir el grado de motivación que existe en el personal del INCES Tunapui, antes la adquisición de nuevos conocimientos.
- Definir que estrategias aplican en el INCES Tunapui para medir el Capital Intelectual.
- Identificar el valor que tiene el capital intelectual en el INCES Tunapui.

### **1.3 Justificación**

El estudio del capital intelectual y su repercusión en el desempeño del personal adscrito al INCES Tunapui Municipio Libertador del Estado Sucre, permite obtener conocimientos acerca de las implicaciones que resultan de los procesos que se dan dentro de la organización, lo cual contribuye a comprender la injerencia del capital intelectual en el logro de los objetivos y metas establecidas.

La importancia del estudio se fundamenta en los resultados que puedan derivarse del mismo, para que sean incorporados como base informativa al desempeño del personal dentro de la institución, una vez que se fomente y valore la

importancia de la adquisición de conocimientos en las distintas áreas que requiera la organización.

La percepción del personal del INCES Tunapui sobre el capital intelectual permitirá superar su visión, en relación a la capacitación y orientación intelectual que se necesita para encaminar los procesos que se dan dentro de la organización hacia la obtención del éxito institucional.

La investigación tiene relevancia para el personal del INCES Tunapui, porque podrán conocer el valor que tiene el capital intelectual dentro de la institución y su influencia en el desempeño de las funciones de cada empleado.

Para los investigadores será una posibilidad real de crecer tanto personal como profesionalmente en base a los nuevos conocimientos que han surgidos en relación al capital intelectual en el presente siglo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL

Este capítulo hará referencia a todos los aspectos teóricos que le darán sustento a la presente investigación, entre los que se puede mencionar: los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, entre otros puntos de gran interés.

#### 2.1 Antecedente de la investigación

Para tener un basamento con el cual profundizar el tema de investigación, se revisaron los siguientes antecedentes que de una u otra manera se relacionan con el tema planteado.

Molina (2009), en su investigación titulada: “**Valoración del Capital Intelectual en una Empresa Colombiana**”, donde concluyo que: los sistemas de información actuales de las empresas, en relación a la capacidad del talento humano no son suficientes para la aplicación de los modelos. Hay que adecuarlos a lo que se requiere y reconstruir la información histórica lo que implica gran inversión de tiempo en la aplicación de cualquier modelo y un alto grado de subjetividad, de igual manera el capital Intelectual no sólo hay que valorarlo, hay que gestionarlo, en donde esta información le serviría a las empresas para repensar su organización, para conocer sus fortalezas, sus debilidades y para pronosticar con mayor certeza su futuro.

Por su parte, Brito, Guerra y Osorio (2003) en su trabajo titulado “**Propuesta Para un Registro de Propiedad Intelectual en las Operaciones Aduaneras en la Aduana Marítima de Cumana Estado Sucre**”, llegaron a la conclusión: que principalmente, toda vinculación con la propiedad intelectual hacia el desarrollo

genético y conocimientos asociados, deben cumplir con el mandato de la ley, el cual establece normas del derecho común para el desarrollo global del ser humano, donde dictan cada una de las limitaciones que integran una obra intelectual que pertenece en propiedad a una persona.

Santaella Vásquez (2003) Elaboraron en la Universidad de Oriente titulada **“Evaluación del Proceso de Capacitación del personal del Instituto Universitario Tecnológico “Jacinto Navarro Vallenilla”, en Carúpano Estado Sucre”**, las autoras plantean que en la actualidad las organizaciones deben considerar la formación como un aporte a su inversión estratégica al igual que la planta y equipo, además la ubican como un componente vital en la construcción de la competitividad. Se intenta con el contenido de la investigación, comprender cada uno de los elementos y referentes teóricos analizados además de la relación que existe entre ellos. Se concluye que se debe asignar más tiempo a las actividades de capacitación, sobre todo a los contenidos teóricos, para que la atención sea individualizada, además de motivar a los trabajadores, que con dedicación y esmero, acuden y permanecen en las actividades de capacitación y se interesan por aplicar los nuevos conocimientos en su centro de trabajo.

Los antecedentes planteados tienen una relación directa con el trabajo de investigación debido a que hacen referencia a elementos vinculados con la capacitación, el cual es un elemento importante para la formación del capital intelectual.

## **2.2 Bases Teóricas:**

### **2.2.1 Capital intelectual**

#### **2.2.1.1 Definición**

El termino capital intelectual (C.I.) según Euroforum (citado por Alanca, Martin y López, 2006) es definido como: “conjunto de activos de una sociedad que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor para la empresa en el futuro” (p. 3). Esto indica que el C.I. es un bien social que no tiene valor en cifras, pero es de gran importancia para las empresas por constituir el elemento que moviliza los procesos que en ella se generan.

Por su parte Brooking (citado por Alanca, Martin y López, 2006) lo entiende como: “combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa” (p. 3). Esto significa que el C.I. no tiene valor material, es como quien dice intangible, pero de gran magnitud hasta el punto que sin este la empresa no funcionaría.

Otra definición la proporciona Steward (1997) quien lo concibe como “material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva”. De acuerdo con lo anterior, el C.I. guarda relación con los significados que los sujetos consigan a todo lo que está a su alrededor, de donde obtiene la información necesaria para analizarla e interpretarla. Pertenece al intelecto, al desarrollo del talento, la capacidad y destreza acumulada a través del tiempo en la mente de cada quien.

El capital intelectual cobra gran importancia ante la actual realidad de los escenarios comerciales, económicos donde es preciso que la gerencia preste la



atención requerida a todo lo que concierne al conocimiento propio del recurso humano existente en la organización a su cargo. De allí la importancia de fomentar la calidad de ese inmenso potencial con el que cuentan y saberlo aprovechar, motivar, gerenciar.

De modo que las empresas en la actual coyuntura social. Según Arias y García (2001) más que: “utilizar estrategias de producción en serie para reducir costos, utilizan la personalización en serie, de modo que las economías de escala van siendo remplazada por las denominadas economías de alcance competitiva” (p. 4/19). Según lo anterior la idea de variedad resulta estratégicamente más relevante que la de volumen.

Como puede advertirse, la importancia de los bienes intangibles ha tomado mucho auge en contraste con los bienes tangibles que se mantienen con su valor netamente material. Precisamente, generar el capital intelectual en las diferentes organizaciones empresariales implica producir mayor conocimiento del recurso humano que forma parte de su personal y que se revaloriza cada día más.

### **2.2.1.2 Cómo identificar el capital intelectual en las empresas.**

Para realizar esta tarea, en primer lugar se identifican los activos intangibles de la empresa, las cuales no existen materialmente pero resultan de gran utilidad, aunque su valor solo puede ser conocido cuando estas son vendidas. Algunas de estos se relacionan con patentes, marcas de fábricas y derecho de autor, entre otros. En el mercado competitivo, estos son bienes intangibles, a menos que se consigne un determinado precio, en ocasiones, bastante elevado y que distinguen a las empresas exitosas de las de pocos renombre en el área comercial.

En opinión de Sveiby (2000) en la identificación del capital intelectual “intervienen tres componentes: la competencia de los empleados, componente externo y componente interno” (p. 37). En la competencia de cada empleado se

considera el grado de nivel educativo alcanzado, en estudios o trabajos realizados con lo cual ha adquirido cierta experiencia en determinadas disciplinas y que lo hacen competente para desempeñarse en áreas específicas del mundo empresarial.

El componente externo está referido a las marcas, relaciones con los clientes y los proveedores, como ocurre en las fábricas, que dominan el mercado con una producción determinada. Por ejemplo, las fábricas de automóviles, cuyos productos pueden ser distinguidos en el mercado por su calidad, la atención que les proporcionan a los posibles compradores y a quienes le suministran los materiales o piezas para la fabricación de los autos. Algunas se hacen más famosas que otras, lo cual se traduce en un incremento en su nivel de ventas.

El componente interno incluye la organización desde la cual se plantea la estructura jerárquica, estatuto jurídico, procedimientos, políticas comerciales, investigación y desarrollo, material de soporte, logística. Cada uno de estos representa la activación de diversos procesos mentales de construcción, ingenio, habilidades y actitudes que revisten gran importancia para el eficaz desenvolvimiento de las empresas. Una muestra de ello es la enorme inversión que hacen éstas para conquistar nuevos clientes y ampliar sus mercados, desarrollando investigaciones constantes de cómo se mueve la economía y las preferencias de los consumidores o clientes potenciales.

### **2.2.1.3 Gestión del capital intelectual**

El capital intelectual siempre ha existido, pero es ahora, por la nueva realidad social que se llega a valorar lo que el hombre posee: el conocimiento, el cual genera capital intelectual. Esto explica el interés de las empresas por asegurarse el personal mejor dotado o capacitado, la tecnología más avanzada y modelos organizativos actualizados, con el apoyo de la informática.

En este sentido, las empresas intentan por todos los medios de contratar personal especializado en áreas prioritarias y que contribuyan al logro de los objetivos propuestos, en función de la misión y visión de la organización. El capital intelectual es igualmente protegido porque genera dividendos, apoyando el crecimiento y bienestar de éstos.

Precisamente, uno de los investigadores más destacados en el campo del desarrollo de gestión del conocimiento es Hubert Saint-Onge, citado por Roman (2004) quien: “Propone una humanización de la empresa basada en la apertura, el trabajo en equipo, el aprendizaje, la formación, la innovación y, por supuesto, a comunicación. Estos son puntos claves en la creación de una cultura corporativa”. (p.73)

La tarea de humanizar la empresa aporta valores a las personas que trabajan en estas, a sus conocimientos, capacidades y habilidades, a sus emociones y sentimientos individuales y grupales, la necesidad de mantenerlos actualizados en sus aprendizajes para garantizar un óptimo desempeño en las tareas que realizan. Igualmente, se le da importancia a la comunicación, la manera de procesar las informaciones con mayor rapidez y con amplitud para que haya una interacción dinámica y oportuna, que posibilite el desarrollo de los procesos. Según Romero (2004):

La gerencia de una empresa requiere de una plataforma organizativa que sustente el conocimiento en todos los niveles, donde los individuos puedan compartir, informar e informarse, desarrollarse y crecer con el paso del tiempo, junto con la entidad, lo cual agrega valor derivado de la buena imagen y prestigio creado, debido a que es la reputación producto de un enfoque organizacional dirigido al cumplimiento de las estrategias y objetivos de la empresa, lo que atrae nueva clientela o mantiene la actual. (p. 73)

Se entiende por lo expresado que el prestigio, la reputación de una empresa son ingredientes fundamentales para atraer mayor cantidad de clientes y esto se logra al contar con un personal capaz, comprometido con su trabajo y los objetivos de la

organización. También se destaca la buena imagen que proyecta en la clientela, ver a los trabajadores que comparten entre sí sus conocimientos, informaciones y otros, hechos de singular valor para el éxito en la gestión que desempeñan dentro de la empresa.

#### **2.2.1.4 Criterios para la clasificación del capital intelectual**

Son múltiples los criterios existentes con los cuales se ha tratado de clasificar el capital intelectual. Según Navas y Ortiz (2002):

El primer criterio relevante, que debe ser tomado en consideración, es el relativo a la naturaleza de los intangibles disponibles por la empresa. De acuerdo con este el capital intelectual está formado por capital humano, capital estructural, y capital relacional, el humano pertenece a las personas, puesto que reside en ellos y es el individuo el centro de su desarrollo y acumulación. El estructural está referido a todo aquel conjunto de conocimientos que es propiedad de la empresa y que queda en la organización cuando las personas la abandonan. El relacional incluye la lealtad de los clientes, la satisfacción del cliente, la notoriedad de la marca, la reputación de la empresa, así como las interrelaciones con proveedores y otros agentes. (pp. 165-166)

De acuerdo con este criterio, el capital intelectual se concentra en las personas quienes ponen sus conocimientos al servicio de la empresa; es parte de ésta por la acumulación de experiencias que le han permitido funcionar y que sólo perecen cuando queda sola; y lo relacionado a la atención que se le proporciona a los clientes, los valores que se transmiten en cada relación, otorgándole importancia a los productos o servicios que ofrece, siendo los clientes quienes pueden dar fe de ello.

Por su parte Roos y otros (2001) señalan respecto al capital humano que:

Las empresas generan capital para la empresa a través de la competencia, de su actitud y de su agilidad intelectual. En la competencia se incluye la pericia y la educación, mientras que la

actitud cubre componente conductista del trabajo de los empleados. La agilidad intelectual es la capacidad para innovar y combinar la forma de actuar, de pensar literalmente en problemas y alcanzar soluciones distintas e innovadoras. (p. 60)

Esta Forma de concebir el capital humano le asigna elementos que necesariamente deben ser utilizados por el trabajador si realmente desea crear nuevos mecanismos o modos de actuar o para dar solución a ciertos problemas factibles de resolver, donde el individuo necesita mostrar disposición o actitud firme hasta lograr su propósito.

En cuanto al capital estructural u organizacional según Steward (citado por Román 2004) “incluye las aptitudes organizativas de la empresa para satisfacer los requerimientos del mercado” (p. 76). De acuerdo con esto el capital humano necesita del capital organizacional adquirir valor en la empresa, por cuanto al ser propietaria de los bienes con los cuales se desarrolla la acción del trabajador impulsada por los conocimientos que posee, también se reproduce al contar con tales conocimientos para su desarrollo.

Otros elementos del capital organizacional según Steward (citado por Román 2004) son: “la inteligencia, la cultura, la estructura y los sistemas, las rutinas y los procedimientos, que suelen ser más importantes y valiosos que los bienes codificados” (p. 76). Se consideran así por lo indispensables que resultan para la empresa, la cual no podría marchar sin un conjunto de procedimientos, estrategias o elementos técnicos que faciliten el desarrollo de los procesos comerciales, mercantiles o productivos según la naturaleza de la empresa.

Respecto al capital relacional, se refiere expresamente a las estrategias o acciones que desarrolla la empresa para relacionarse con actores externos. Sin embargo, esta tampoco funciona en forma aislada sino con el apoyo del capital humano y del organizacional. Mientras mayor interacción se produzca entre estos

tres elementos del capital intelectual, mejores resultados obtendrá la empresa, en cuanto a prestigio y bienestar económico. Por esta razón los gerentes deben estar persuadidos de promover el desarrollo de cada uno de estos, principalmente del capital humano, porque de este depende que los demás se pongan en práctica y viceversa.

Otro criterio, según Navas y Ortiz (2002)

Es el que diferencia el conocimiento en función de su grado de codificación, según su carácter tácito explícito. El conocimiento tácito reside en la mente de las personas o en la interacción grupal. El explícito es susceptible de ser codificado y transferido a través del lenguaje formal y sistemático. (p. 166)

Este criterio guarda importancia para la empresa, por la posibilidad que tiene de poder manejar el conocimiento de las personas sin que estas puedan repetirlo fuera de la misma para que los competidores lo imiten o lo superen. Por esta razón, para la organización es necesaria la confidencialidad de sus procesos de modo que no se haga uso general del conocimiento explícito fuera de ésta.

Un tercer criterio, según Navas y Ortiz (2002) señala que: “Es el que diferencia según su posibilidad de defensa por parte de la organización, entre conocimiento difundible legalmente y no difundible”. (p. 166). En este criterio se hace referencia a la propiedad legal del conocimiento, cuya naturaleza intangible lo hace difícil de ser protegido legalmente por la empresa, solo pueden gozar de protección aquellos recursos inmateriales que forman parte de la identidad de la empresa como marcas y patentes, mientras que el conocimiento individual o tácito es casi imposible de proteger jurídicamente porque las personas pueden ser transferidas a otras empresas.

Otro criterio es seguir la asociación con los recursos humanos. Para Hall, (citado por Navas y Ortiz, 2002) “los recursos intangibles pueden ser dependientes de las personas o no” (p. 166). En este caso se plantea la vinculación directa de los

conocimientos a los recursos humanos de la empresa, tanto individual como colectiva. Mientras sean propiedad de las personas la empresa no obtiene ninguna ganancia, pero al ser compartidos por todos los miembros de la organización, entonces sí pueden ser objeto de utilidad para la empresa.

Un último criterio, según Navas y López (2002) es: “Seguir la dimensión ontológica, es decir, dada por la interacción entre los intangibles. Se conocen así cuatro niveles: individual, de grupo, organizativo e interorganizativo”. (p. 167)

A nivel individual estaría la capacidad de los trabajadores de la empresa; en el nivel de grupo, se conocen las rutinas establecidas por los trabajadores, en el organizativo, estaría la cultura, la filosofía y los procesos de funcionamiento de la empresa, mientras que a nivel interorganizativo se encontrarían, las relaciones que establece la empresa con elementos externos a ésta, tales como las marcas, la reputación, la satisfacción del cliente, entre otros.

Esto indica que mientras mayor interacción se logre con los grupos de trabajo para que compartan sus conocimientos y éstos se hagan colectivos, en esa medida, la empresa podrá tener mayores ventajas competitivas, porque tendrán mayor acceso a lo que piensen sus trabajadores y la experiencia que posean y pongan de manifiesto durante su desempeño.

#### **2.2.1.5 Medición del capital intelectual**

El capital intelectual es dentro del área económica uno de los conceptos más difíciles de medir así lo demuestra la proliferación de modelos propuestos para medirlo, que se adaptan a la realidad, de cada empresa pero que guardan ciertas similitudes en sus procedimientos. De acuerdo con Arape (2000):

Es perfectamente medible el capital intelectual de una empresa, pero no pretendemos un número en esto, sino una calificación que nos da una intensidad sobre cuanto capital podemos nosotros tener en comparación con otras empresas u organizaciones, para ello debe utilizarse una matemática que sea adecuada para medir todos esos conceptos que son difusos (pp. 25-30)

Según lo expresado, medir el capital intelectual implica más que una cantidad específica, una valoración cualitativa de los componentes que la forman y que permita conocer la magnitud o la importancia de éstas para la organización. Valiéndose de estos parámetros se puede llegar a cuantificar su valor, mediante la aplicación de escalas graduales y proporcionales que poseen algunos modelos evaluativos.

Entre las herramientas que se utilizan para el estudio de los activos intangibles y su medición se encuentran ciertos modelos que adoptan una perspectiva diferente, de acuerdo a los indicadores a considerar. Estos según Bazaco y Rojas (2002) son los siguientes:

- **Balanced Business Scorecard (Kaplan Y Norton 1996).**

Este modelo consiste en un sistema de indicadores financieros y no financieros que tiene como objetivo medir los resultados obtenidos por la organización. Estos autores crearon este modelo con la convicción de que los modelos de gestión empresarial basada en indicadores financieros se encuentran completamente obsoletos.

Este modelo integra los indicadores financieros (del pasado) con los no financieros del futuro; Integrándose en un esquema que permite entender la interdependencia entre sus elementos, así como la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa.

El modelo presenta cuatro bloques:



- Perspectiva Financiera.
- Perspectiva del cliente.
- Perspectiva de procesos internos de Negocios.
- Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.

Dentro de Cada uno de los bloques anteriores se distinguen dos tipos de indicadores:

- Indicadores Driver (factores condicionantes de otros).
- Indicadores Output (indicadores de resultado).

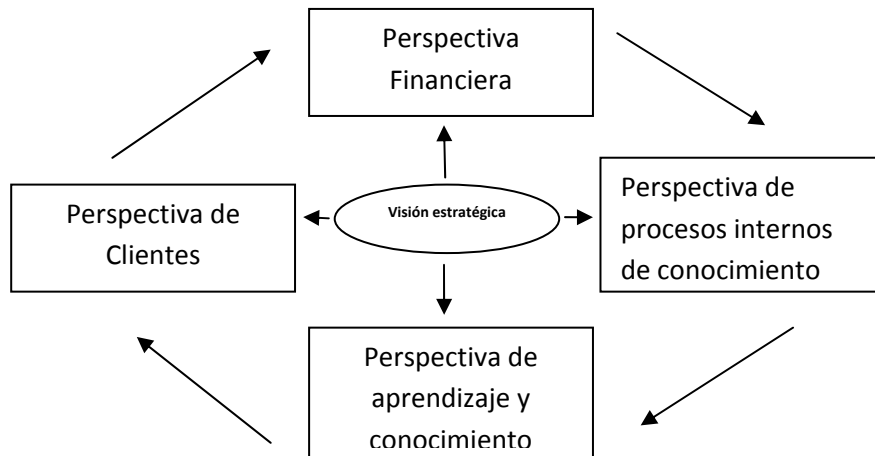


Figura: Balanced Scorecard  
Fuente: Kaplan y Norton (1996), [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com)

- **Intellectual Assets Monitor (Sveiby 1997).**

Este Autor basa su argumentación sobre la importancia de activos intangibles en la diferencia existente entre el valor de las acciones en el mercado y su valor en libros. Esta diferencia se debe a que los inversores desarrollan sus propias expectativas en la generación de los flujos de caja futuros debido a la existencia de los activos intangibles.

Según este autor, la medición de los intangibles genera una doble orientación:

1. Hacia el exterior, para informar a clientes, accionistas y proveedores.

2. Hacia el interior, dirigida al equipo directivo para conocer la marcha de la empresa.

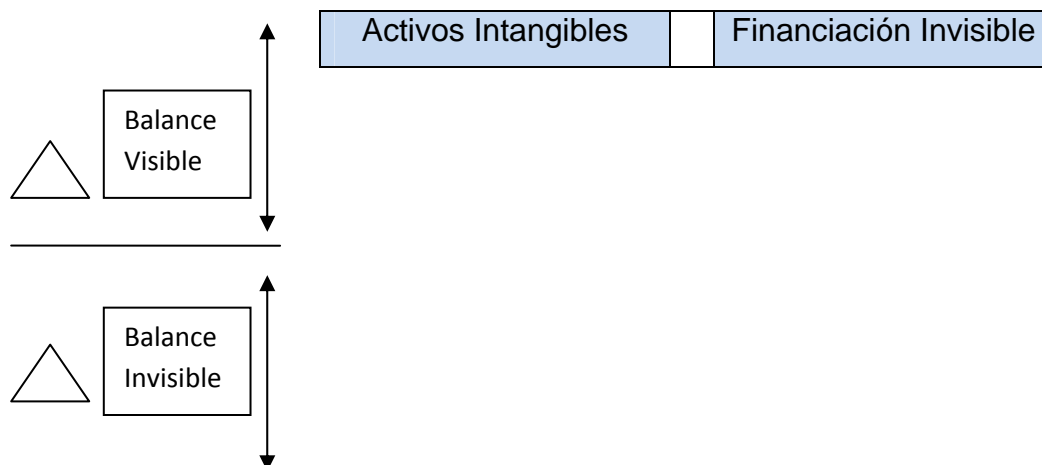
Clasifica los activos intangibles en tres categorías:

- Competencias de las personas: Incluye las competencias de la organización como son producir, procesar o presentar productos o soluciones.
- Estructura Interna: Es el conocimiento estructurado de la organización como las patentes, modelos, sistemas de información, cultura organizativa así como las personas que se encargan de mantener dicha estructura.
- Estructura externa: Comprende las relaciones con clientes y proveedores, las marcas comerciales y la imagen de la empresa.

Dentro de cada uno de los bloques anteriores se distinguen tres tipos de indicadores:

- Indicadores de crecimiento e innovación (potencial futuro de la empresa).
- Indicadores de eficiencia (hasta qué punto los intangibles son productivos).
- Indicadores de estabilidad (grado de pertenencia de los activos en la empresa)

Activos Tangibles	Financiación Visible
Inmovilizado Material	Capital
Realizable	Deuda a L.P.
Disponibile	Deuda a C.P
Estructura Interna	Capital Invisible
Estructura Externa	
Competencias Personas	Compromisos

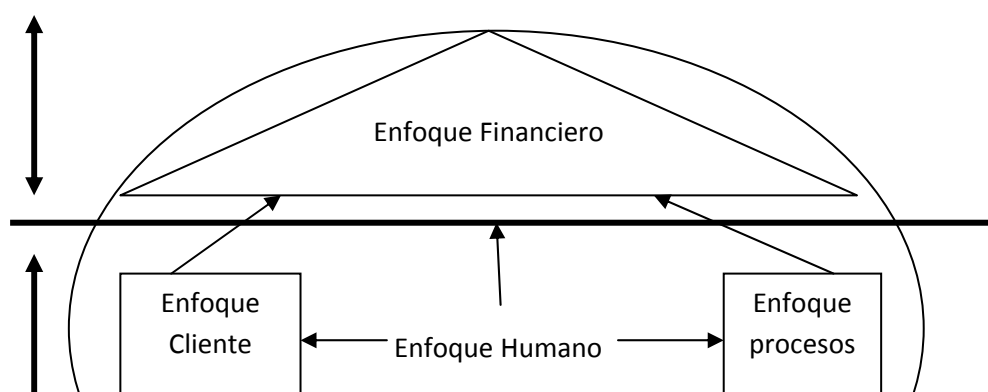


**Figura: Balance de Activos Intangibles**  
 Fuente: Sveiby (2000), [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com)

- **Navigator De Skandia (Edvinsson, 1992 – 1996).**

La principal línea de argumentación de este autor es la diferencia entre los valores de la empresa en libros y los del mercado. Esta diferencia se debe a un conjunto de activos intangibles que no quedan reflejados en la contabilidad tradicional, pero que el mercado reconoce como futuros flujo de caja. Para poder gestionar estos valores, es necesario hacerlos visibles. El enfoque de Skandia parte de que el valor de mercado de la empresa está integrado por dos puntos: El financiero y el Capital Intelectual y este a su vez se descomponen en:

- Capital Humano.
- Capital Estructural, que se descompone en: Capital Cliente y Capital Organizativo y este último se descompone a su vez en Capital de innovación y Capital de procesos.



**Figura: Navigator de Skandia.**  
**Fuente: Edvinsson y Malone (1997), [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com)**

- **Technology Broker (Brooking, (2006)**

Este modelo parte del mismo concepto que el modelo de Skandia: El valor de mercado en las empresas es la suma de los activo intangibles y el Capital Intelectual, pero difieren en que no llega a la definición de indicadores cuantitativos, sino que se basa en la revisión de un listado de cuestiones cualitativas; Incidiendo en la necesidad del desarrollo de la metodología para auditar la información relacionada con el Capital intelectual.

Clasifica los activos Intangibles en cuatro categorías:

- Activos de mercado.
- Activos de propiedad Intelectual.
- Activos Humanos.
- Activos de infraestructura.

- **Capital Intelectual ( Drogonetti Y Roos, 2001)**

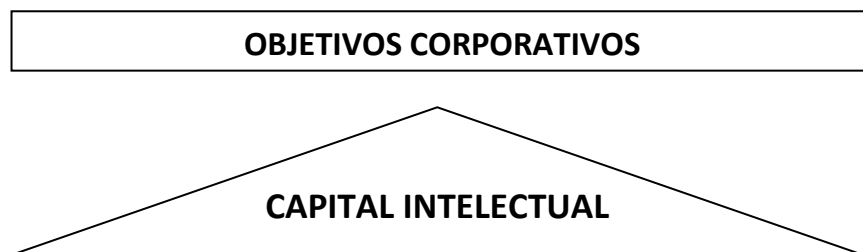


Figura: Technology Broker.  
Fuente: Annie Brooking (1996), [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com)

## **2.2.2 La motivación y el capital intelectual.**

### **2.2.2.1 Definición**

La motivación cubre todas las razones que hacen que una persona actúe. En este proceso se incluyen tanto las conductas negativas como la positivas, generadas por determinado estímulo. El temor, la adquisición de dinero, la promoción o el conocimiento pueden ser elementos que generan en estado emotivo en el individuo para iniciarse en la obtención de determinados objetivos y metas que orientan su conducta. Al respecto, Avari (2000) añade que:

Se pueden dar motivos o incentivos de una u otra manera: ofrecer recompensas o producir amenazas que puedan intentar persuadir. Todas estas influencias potenciales o reales tienen un efecto, puesto que hay que recordar que el 50% de motivación de una persona proviene del medio ambiente. (p. 26)

El gerente o líder puede motivar a su equipo de trabajo, para que se integre a la búsqueda de soluciones concretas de los difíciles problemas que se confrontan en las organizaciones.

Desde su jerarquía puede actuar como orientador, promotor y guía motivacional para que los trabajadores se integren en grupos sinérgicos generadores de cambios positivos.

Po su parte Sánchez (1999) indica que:

La motivación es algo personal. Esta surge dentro de la persona. Aquellos incentivos que agrandan y se adaptan a un empleado pueden repercutir con mayor intensidad en otro empleado. Es necesario familiarizarse con las necesidades del personal en términos generales, pero es más importante aún conocer las necesidades específicas de cada uno de los empleados. (p. 36)

Los incentivos y reconocimientos empleados para motivar a los empleados actúan sobre el aspecto moral y espiritual de cada uno de ellos. En la medida que se satisfaga este espacio del ser humano, podrían obtenerse mayores y mejores resultados en el desempeño laboral.

#### **2.2.2.2 Tipo de motivación.**

En la motivación intervienen dos razones: una interna y otra externa, por lo cual surge un motivo intrínseco o extrínseco. Según Hernández y otras (2006): “la motivación intrínseca puede definirse como el estado por el que un individuo se vuelve activo en razón de la propia actividad” (p. 52). Esta surge cuando se realiza una tarea que es atractiva para la persona que le gusta lo que hace y disfruta con ella. Es una actividad cargada de satisfacción y que favorece un mayor aprendizaje.

En cuanto a la motivación extrínseca, los precitados autores agregan que: “es un estado en el que el individuo se vuelve activo para lograr que su actividad algo que se relaciona artificial o arbitrariamente con ella” (p. 53). En este caso, la tarea se convierte en un medio para alcanzar un fin, para alcanzar otras cosas, causar buena impresión, lograr un empleo, obtener mayor ganancia. De acuerdo con esto, la

mayoría de las actividades que realizan las personas están motivadas de modo extrínseco.

### **2.2.2.3 Fuentes de las motivaciones.**

Existen tres clases de fuentes básicas por las que las personas que aprenden pueden aumentar su motivación, las incidentales, las provocadas y las intencionales.

Según Hernández y otros (2006)

Las motivaciones incidentales provienen del medio exterior y son capaces de despertar el interés por el valor del objeto en sí. Constituyen las fuentes espontáneas más ricas y numerosas al originarse en el entorno de la vida misma. La calle, el campo, la ciudad, los deportes, los medios de comunicación, las nuevas tecnologías, etc., proporcionan cantidad de hechos incidentales que despiertan la curiosidad y el interés de la persona para aprender. Las motivaciones provocadas son estímulos artificialmente creadas para despertar el interés por la tareas de aprendizaje. Estos estímulos pueden provenir fundamentalmente de la familia, la persona que enseña de los conocimientos que asimila.

Las motivaciones intencionales nacen de la voluntad de cada uno por la mejora personal y la búsqueda de éxito. (pp. 56 – 57)

Las motivaciones pueden ser reforzadas por un ambiente agradable y atractivo, un clima organizacional satisfactorio, donde se propician relaciones positivas, efectiva comunicación, favorable organización, capaces de promover actitudes tolerantes, responsables, respetuosas, comprensivas y cooperativas que son de gran utilidad para el crecimiento del capital humano en las diferentes organizaciones.

#### **2.2.2.4 Refuerzos positivos y negativos.**

La motivación puede ser incrementada para lograr una reacción positiva ante los esfuerzos de las personas o empleados de una organización. Para Hernández y otros (2006):

El conocimiento al esfuerzo de quien se interesa por aprender y los mensajes de complacencia por los logros y las tareas bien realizadas animan a seguir esforzándose en la superación de metas y objetivos. Cuando se comprende que es posible mejorar, que se es capaz y que todo depende fundamentalmente de uno mismo, se recibe un gran estímulo, para seguir intentándolo con tenacidad. Por lo contrario, la sanción y la censura, entidades como esfuerzos negativos, contribuyen en debilitar la motivación. (p. 58)

De acuerdo con lo anterior expuesto, se puede decir que la intensidad de la motivación va en aumento en la medida que logra satisfacciones, que realice tareas exitosas; mientras la debilita ante situaciones donde se haya fracasado u obtenido resultados nada favorables. Los esfuerzos positivos mantienen en alto las aspiraciones de los empleados y los impulsan a seguir mejorando sus conocimientos, habilidades y destrezas para optimizar su desempeño laboral en el área de ocupación.

### **2.3. Bases legales**

Dentro de las bases legales que sustentan este trabajo de investigación se encuentran:

#### **2. 3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

**Artículo 89.** El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Lo que indica que el Estado debe preservar el derecho al trabajo y no solo eso sino también, debe ir en busca de



optimizar el contexto laboral en diferentes ámbitos desde lo material hasta la capacidad intelectual de los mismos fomentando cada día mas la ambición al conocimiento, como una medida para que las instituciones cuenten con profesionales capacitados y bien formados en las distintas ramas del conocimiento.

**Artículo 103.** Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. Lo que implica que todos y todas las personas, en el país tienen derecho a una formación integral y de calidad lo que permite que los ciudadanos y ciudadanas nutran su intelecto, esto en concordancia con las necesidades del país y de las organizaciones tanto públicas como privadas, las cuales han de necesitar personal; capacitado y calificado para que dirijan y guíen por rumbos correctos el destino de las instituciones, además las oportunidades de estudio deben ir encaminadas a satisfacer las necesidades intelectuales que tiene el país, en este sentido se deben formar y capacitar profesionales en las áreas que la nación y sus instituciones así lo requieran.

**Artículo 308.** El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva; con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno. Estos artículos, demuestran la gran preocupación de los constituyentes de 1999, en que el estado ayude al pequeño empresario, a la empresa familiar y a la llamada microempresa. Pero hay muchas fallas en cuanto a capacitación y formación empresarial, es necesario crear escuelas que dependan de los tecnológicos o que se dediquen a dar cursos cortos, sobre formación gerencial y otros temas que necesita la población para pensar en llegar a ser un microempresario, es evidente que una empresa o institución no puede marchar adecuadamente si el personal que en ella

hace vida no está debidamente capacitado y más aún si no se preocupa por alimentar su material intelectual.

## **2.4 Definición de Términos**

**2.4.1 Activos:** Son los costos que tienen potencial generador de utilidades. (Javier Romero Lopez, 2001, p. G-1)

**2.4.2 Conocimiento:** Es un proceso de construcción social que realiza la persona a lo largo de su historia vital en su interacción con el medio ambiente (social y natural) a través de mediadores físicos (objetos y herramientas naturales) y simbólicos (lenguaje) (Tenutto, Colaboradores, 2006, p. 987).

**2.4.3 Estrategia:** Es el conjunto de procedimientos utilizados por la organización para promover cambios, innovaciones o aprendizajes. (Tenutto, Colaboradores, 2006, p. 997).

**2.4.4 Medición:** Medir es asignar números a propiedades o fenómenos, a través de la comparación de estos con una unidad preestablecida. (Fernández, 2000, p. 29).

**2.4.5 Modelo:** Es la representación ideal y concreta de un objeto, teoría, fenómeno con fines de estudio o experimentación. (Tenutto, Colaboradores, 2006, p. 1009).

**2.4.6 Motivación:** Conjunto de factores dinámicas de la personalidad recíprocamente relacionados, que determina la conducta de un sujeto. Responde a una actitud o predisposición del sujeto hacia algo (Tenutto, Colaboradores, 2006, p. 1010).

**2.4.7 Valor:** alcance, magnitud o importancia de algo. Rérito, producto de una cosa, producto de objeto. (Diccionario Laroussep. 1022).



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Una vez descritas las bases teóricas que sustentan el estudio sobre el capital intelectual, se hace necesario determinar la metodología sobre la cual se apoya esta investigación. A continuación se presentan los diversos datos metodológicos que especifican el uso de elementos que conforman el desarrollo del estudio.

#### **3.1. Nivel de Investigación**

Este trabajo se realizó bajo los esquemas de la investigación descriptiva ya que se ubicaron las características del fenómeno estudiado, sus relaciones, comportamientos y relevancia.

Para Bavaresco, (1997). “El Nivel de investigación descriptiva persigue el conocimiento de las características de una situación dada, plantea objetivos concretos y formula hipótesis sin usar laboratorio”. Se entiende con esto que la investigación descriptiva se preocupa por conocer los diferentes elementos que distinguen a un hecho determinado.

#### **3.2. Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. Además desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Para efecto del estudio, el diseño es de campo con apoyo en lo documental. Respecto a la investigación de campo, Arias (2006) la define:

Como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes de allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

En relación con el diseño de investigación desarrollado se procedió, a la revisión de bibliografías, decretos, documentos web, Leyes, entre otras, para extraer de las mismas todos aquellos aspectos relacionados con el tema, analizar la información obtenida y en función de ésta dar respuestas a las interrogantes planteadas, para construir un plan competente y eficiente que satisfaga las necesidades de la empresa.

### **3.3 Fuentes de información**

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Según Arias. (2006) define la fuente como “todo aquello que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)”. (p. 27)

La información obtenida para la realización de este trabajo proviene de fuentes primarias y secundarias. Primarias porque se obtuvo información del personal adscrito al INCES Tunapui, Municipio Libertador, y Secundarias porque se revisaron libros, documentos escritos, tesis de grado, monografías, documentos web, entre otras.

### **3.4 Población**

Es todo el conjunto de elementos que se sitúan en un espacio determinado con características similares y que pueden ser objeto de estudio.

Por su parte Arias, F (2006) define la población como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y los objetivos de estudio.” (p. 81)

Cabe destacar, que la población utilizada es finita y manejable por ser menor de 100 unidades, además de ser accesible. La población a objeto de estudio estuvo conformada por catorce (14) personas las cuales integran el departamento administrativo del INCES Tunapui, Municipio Libertador.

### **3.5 Muestra**

La muestra es una representación significativa de la población cuando está por su dimensión debe ser fraccionada, ya que en la mayoría de los casos las acciones entre uno y otros son repetitivas, en tal sentido la muestra facilita el trabajo y hace que los elementos sean más fácil de controlarlos, y el análisis de los datos sean más oportunos aun y cuando la muestra no es cien por ciento segura su margen de error es mínimo que no se considera relevante para la toma de decisiones acertadas.

Al respecto Arias, F (2006) señala que es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (p.83)

Por su parte Tamayo y Tamayo (1998) señalan que “cuando seleccionamos algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre una población determinadas nos referimos a este grupo de elementos como muestra”. (p. 115)

Tomando en consideración que la población es pequeña, no se realizará muestreo; se emplea el principio de muestreo total y se toma la población como muestra:  $P = N$

En tal sentido la muestra representa el total de la población objeto de estudio, la cual está constituida por catorce (14) personas que laboran actualmente en el departamento administrativo del INCES Tunapui, Municipio Libertador.

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos, son los medios para adquirir la información requerida para el estudio. En tal sentido, Arias (2006) dice que “las técnicas son los procedimientos o forma particular de obtener datos o información, mientras que el instrumento es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (pp. 67 - 69)

Las técnicas orientan el tipo de instrumento que deberá utilizar el investigador, en función de las características del estudio. Para esta investigación se selecciona las técnicas de la observación directa y la encuesta. Respecto a la primera, Arias (2006) lo define como: “una técnica que consiste en investigar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69). En esta investigación, la observación se realizó en forma directa y no estructurada. Para ello se utilizaron como instrumento: el cuaderno de notas.

En relación con la encuesta, Arias (2006) lo define como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de objetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72). La técnica de la encuesta será empleada para obtener información mediante la aplicación de un cuestionario.

Respecto al cuestionario, Arias (2006) señala que: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74). En esta investigación se estructuró un cuestionario de 22 preguntas, según la escala de lic/cert con indicadores totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Otros instrumentos utilizados fueron:

**Fichas:** estas permitieron tomar apuntes importantes, como definición de conceptos, anotación de bibliografías y tomas de datos relevantes para la investigación.

**Computadora:** este dispositivo es de suma importancia porque permitió facilitar la búsqueda de información, procesar y transcribir datos de una manera más rápida y efectiva.

**Cuaderno de Notas.** Este instrumento sirvió para anotar todos aquellos detalles relevantes para la investigación así como también todas aquellas preguntas y repuestas que surgieron de la entrevista y que no estaban en el instrumento.

### **3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Son todas aquellas informaciones numéricas y matemáticas que se obtienen de la investigación y podrá ser presentado y proyectadas a través de tablas estadísticas, para su posterior análisis.



Una vez aplicados los instrumentos y procedimientos para la recolección de información se procedió al procesamiento de los mismos para analizar los datos cualitativos y cuantitativos. Según Sabino (2002) señala que:

El análisis de los datos cualitativos: Se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general aparece en fichas... el análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información. Si los datos, al ser comparados no arrojan ninguna discrepancia seria y se cubren todos los aspectos previamente requeridos, habrá que tratar de expresar lo que ellos nos dicen, redactando una nota donde se sinteticen los hallazgos. (p. 175)

El análisis cualitativo de los datos es la forma de interpretar la información obtenida mediante la aplicación del instrumento diseñado para la investigación. Por su parte, el análisis cuantitativo, a opinión de Sabino (2002), señala que:

Este tipo de operación se efectúa normalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Este, luego del procesamiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales habrá que pasar en limpio, calculándose sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva. (p. 172)

Los datos recabados serán analizados e interpretados utilizando técnicas cualitativas de inducción y deducción y cuantitativas de análisis estadístico de los datos arrojados por el cuestionario, a través de gráficos circular y frecuencia absoluta y porcentual, los cuales se procesarán manualmente.

### 3.8 Sistema de Operacionalización de Variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
1. Determinar la repercusión del “Capital Intelectual” en el desempeño del personal INCES Tunapui.	Repercusión del Capital Intelectual	Material intelectual.	-Recursos -Bienes. -Datos.  -Información -Conocimiento.	1 – 5
2. Determinar las áreas estratégicas del INCES Tunapui donde se genera el Capital Intelectual	Áreas estratégicas.	Planificación	-Capital Humano. -Capital Estructural -Capital Relacional	6 – 8
3. Describir el grado de motivación que existe en el personal del INCES Tunapui, ante la adquisición de nuevos conocimientos.	Motivación del personal.	Motivación	-Tipos: Intrínseca Extrínseca  -Fuentes: Incidentales Provocadas Intencionales Refuerzos positivos Refuerzos negativos	9 – 15

4. Definir estrategias que aplican en el INCES Tunapui para medir el Capital Intelectual.	Estrategias de medición.	Metodología.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempo de respuesta</li> <li>-Repeticiones de cliente</li> <li>-Rotación de personal</li> <li>-Horas de capacitación</li> </ul>	16 – 19
5. Identificar el valor que tiene el capital intelectual en el INCES Tunapui.	Valor del capital.	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Competencia</li> <li>-Actitud</li> <li>-Agilidad Intelectual</li> </ul>	20 – 22

**Fuente: Márquez, Tovar.**

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

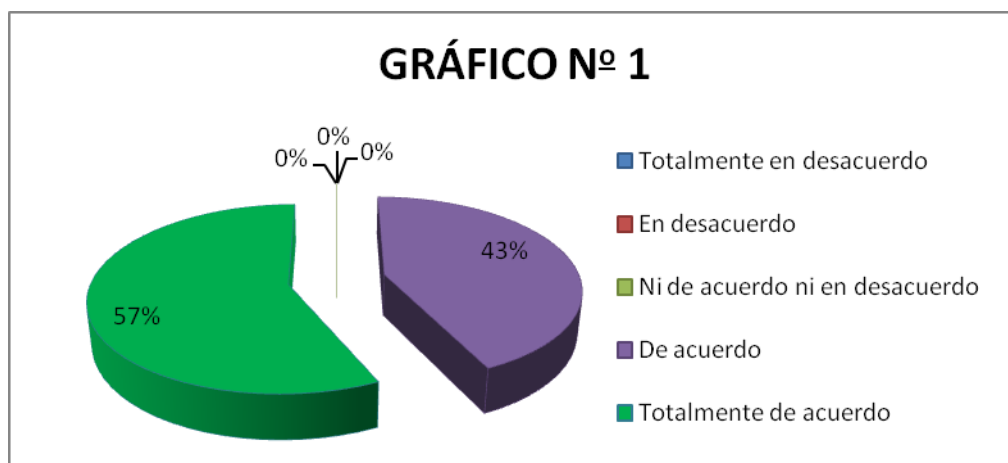
En este capítulo se hace referencia a la presentación y análisis de los resultados, los cuales están fundamentados en los elementos teóricos relacionados con el tema objeto de estudio: el capital intelectual. Esto es el resultado de la aplicación del cuestionario suministrado al personal del INCES, Municipio Libertador, Estado Sucre, año 2012.

A continuación se presentan los resultados representados en gráficos circulares, con sus respectivos análisis estadísticos.

**Tabla N° 1**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal hace uso racional de los recursos de la organización?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	43%
Totalmente de acuerdo	8	57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Figueroa. Febrero 2012**



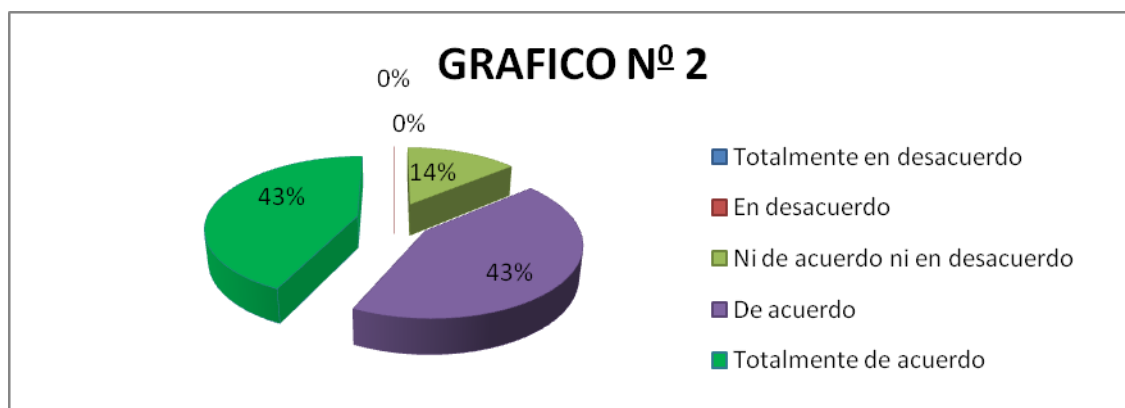
**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Los datos obtenidos en el gráfico n° 1 revelan que el 57% del personal del INCES estuvo totalmente de acuerdo en que hacen uso racional de los recursos de la organización, mientras el 43% se mantuvo de acuerdo. Los resultados evidencian que el personal demuestra tener eficiencia en el desempeño de sus tareas, al hacer un uso racional de los recursos que se le facilitan para cumplir su labor. Esto representa una favorable ventaja para el INCES Tunapuy, porque cuenta con un personal que busca su bienestar.

**Tabla N° 2**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal protege eficazmente los bienes de la institución?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	6	43%
Totalmente de acuerdo	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



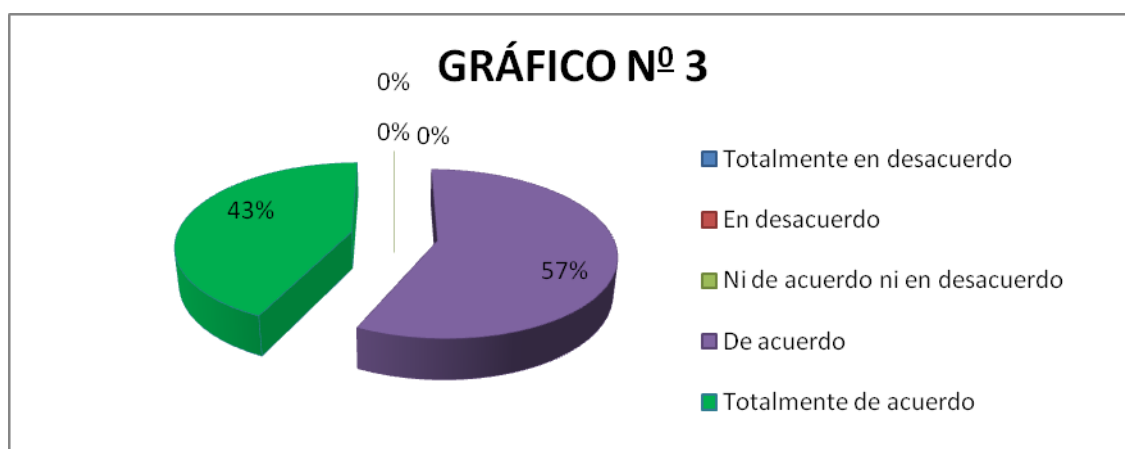
**Fuente: Márquez, Figueroa. Febrero 2012**

De acuerdo con los datos obtenidos en el gráfico n° 2, el 43% del personal del INCES Tunapui, estuvo completamente de acuerdo en que protegen eficazmente los bienes de la institución, otro porcentaje similar se manifestó de acuerdo, mientras que el 14% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados evidencian que este personal es consciente porque reconoce la necesidad de contar con bienes y materiales en buen estado para ejercer su labor efectiva en el ejercicio de sus responsabilidades.

**Tabla N° 3**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal hace uso apropiado de los datos que se le suministra?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	57%
Totalmente de acuerdo	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Figueroa. Febrero 2012**

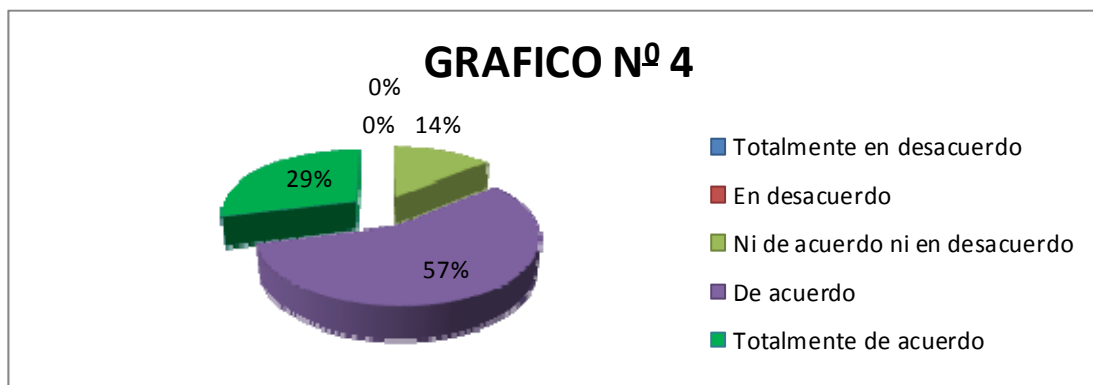
Según los datos obtenidos en el gráfico n° 3, el 57% del personal del INCES Tunapui, estuvo de acuerdo en que hacen uso apropiado de los datos que se les suministra, mientras el 43% se manifestó completamente de acuerdo. Es importante que en toda organización, el personal cumpla el estricto deber de la confidencialidad y discreción, en cuanto a la información que maneja acerca de los documentos, claves o códigos, como parte de los activos de la empresa. Revelar datos o informaciones a

personas extrañas en la organización podría causar daños patrimoniales a la misma y consecuencias desfavorables para su trabajo.

**Tabla N° 4**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal se mantiene informado permanentemente?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	8	57%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Figueroa. Febrero 2012**

El gráfico n° 4, revela que el 57% del personal del INCES Tunapui, estuvo de acuerdo en que se mantiene informado permanentemente, el 29% se manifestó completamente de acuerdo, mientras el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. Uno de los aspectos fundamentales con el cual debe contar toda organización es con adecuados sistemas de información para que se establezcan canales de comunicación permanentes con el personal y mantener vínculos sólidos con otras gentes de importancia. Este componente tiene la virtud de sustentar el

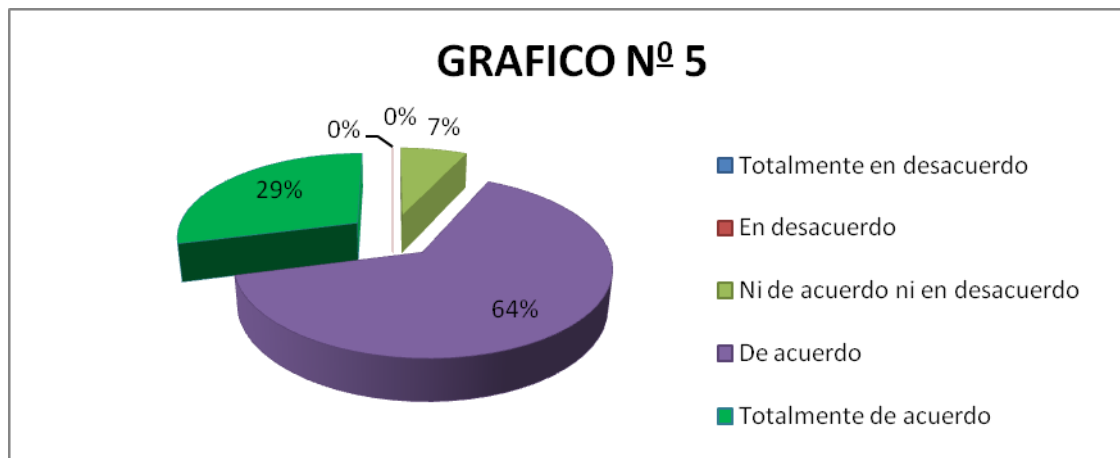


conocimiento en todos los niveles, para que los trabajadores puedan compartir, informar e informarse, desarrollándose y crecer con la evolución de la empresa.

**Tabla N° 5**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal tiene el conocimiento exigido por la organización?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
De acuerdo	9	64%
Totalmente de acuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Figueroa. Febrero 2012**

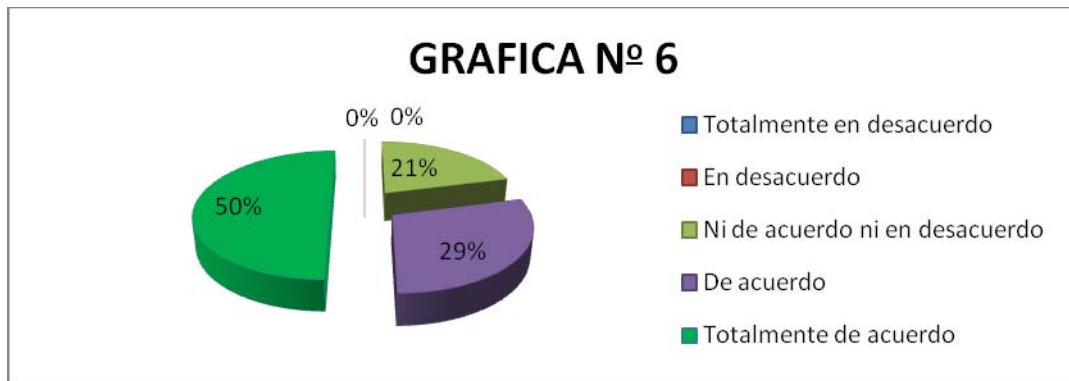
De acuerdo con los datos que aporta el gráfico n° 5, **el 64% del personal del INCES Tunapui, estuvo de acuerdo** en que tiene el conocimiento exigido por la organización, el 29% se manifestó completamente de acuerdo, mientras que el 7% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados con los que se ha expresado acerca del conocimiento que es un bien intangible, es una capacidad propia del capital

intelectual, que le aporta una ventaja competitiva a las organizaciones. Por lo tanto, el INCES Tunapui al gestionar adecuadamente los conocimientos de su personal los convierte en beneficios para crear valor y prestigio en la comunidad.

**Tabla N° 6**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El capital humano es el área donde se genera el capital intelectual de la organización?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	7	50%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Figueroa. Febrero 2012**

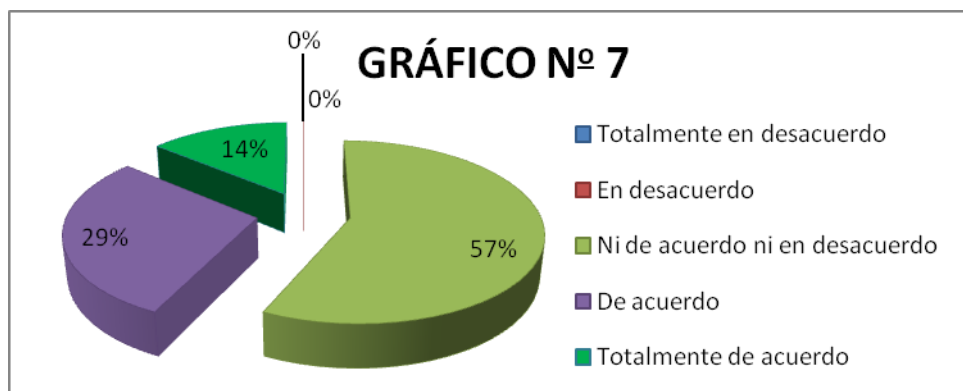
Según los datos obtenidos en el grafico n° 6, el **50% del personal del INCES Tunapui, se mostró completamente de acuerdo** en que el capital humano es el área donde se genera el capital intelectual de la organización, el 29% se manifestó de acuerdo, mientras el 21% se manifestó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados se corresponden con lo que han expresado algunos autores acerca del capital humano, como un componente principal del capital intelectual, que las personas generan

capital para la organización a través de su competencia, de su actitud y agilidad intelectual. La combinación equilibrada de estos elementos favorece la solución de problemas en la empresa.

**Tabla N°7**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El capital estructural es el área donde se genera el capital intelectual de la organización?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	57%
De acuerdo	2	29%
Totalmente de acuerdo	4	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

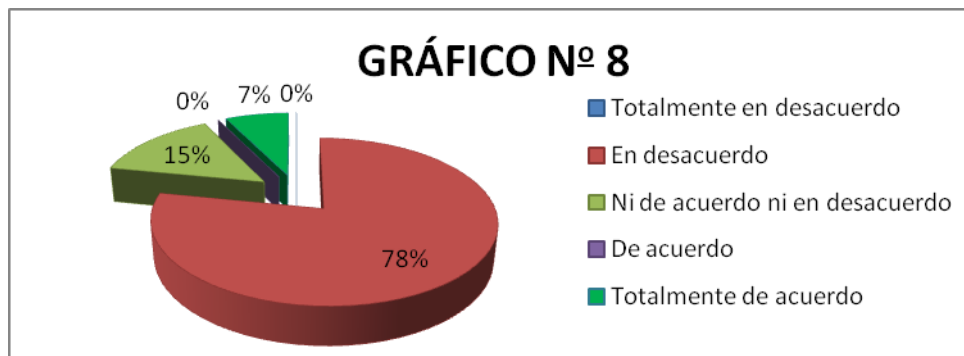
De acuerdo con los datos de la tabla y gráfico n° 7, el 57% del personal del INCES Tunapui, respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que el capital estructural es el área donde se genera el capital intelectual de la organización, el 29% se mostró de acuerdo, mientras que el 14% estuvo completamente de acuerdo. Los resultados indican que no hay una definición clara en cuanto a la función que cumple

el capital estructural en el capital intelectual de la empresa. Sin embargo, cabe resaltar que solo la organización puede convertir el conocimiento especializado del trabajador intelectual en rendimiento. En efecto, el capital organizacional busca envasar al capital humano para que puedan usarse una y otra vez y crear valor.

**Tabla N° 8**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El capital relacional es el área donde se genera el capital intelectual de la organización?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	11	78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

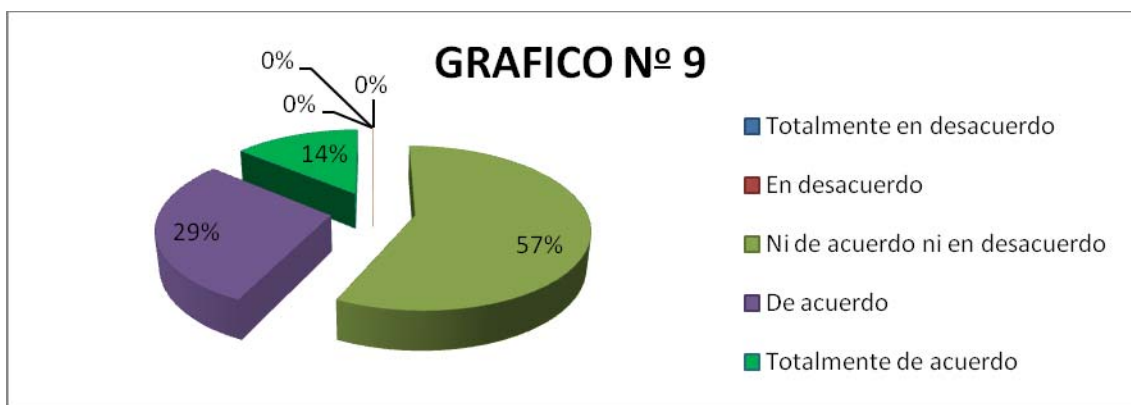
Según los resultados obtenidos en la tabla y gráfico n° 8, el 75% del personal del INCES Tunapui, manifestó en desacuerdo respecto a que el capital relacional es el área donde se genera el capital intelectual de la organización, el 14% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 7% se respondió totalmente de acuerdo. Los resultados indican que el capital relacional tiene poca relevancia para general capital

intelectual en la empresa, aun cuando un porcentaje bastante bajo se mostró completamente de acuerdo que si era relevante. Esto puede ser producto de la significación que han cobrado los capitales humanos y estructurales, dada la naturaleza de la empresa que no busca captar nuevos clientes. No obstante, debe buscarse un equilibrio entre los tres factores para transformar su capital intelectual.

**Tabla N° 9**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal del INCES se motiva de manera intrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	57%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

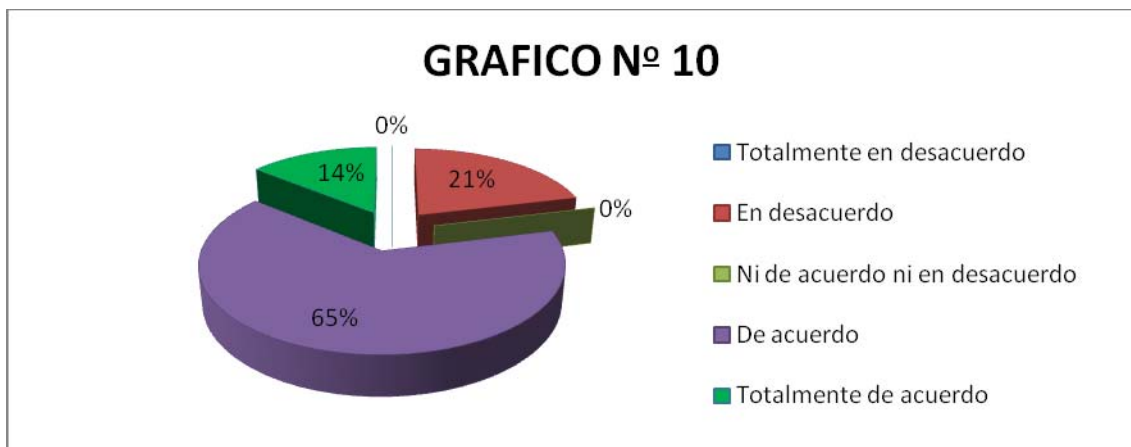
Según los datos aportados en la tabla y gráfico n° 9, el 57% del personal del INCES Tunapui, se manifestó ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que se motivan de manera intrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos, el 29% se

mostró de acuerdo, mientras que el 14% respondió en desacuerdo. Los resultados evidencian que la motivación del personal no es producto de la propia actividad individual de los trabajadores, sino posiblemente de estímulos externos, que le proveen mayor satisfacción.

**Tabla N° 10**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El personal del INCES se motiva de manera extrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	9	65%
Totalmente de acuerdo	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

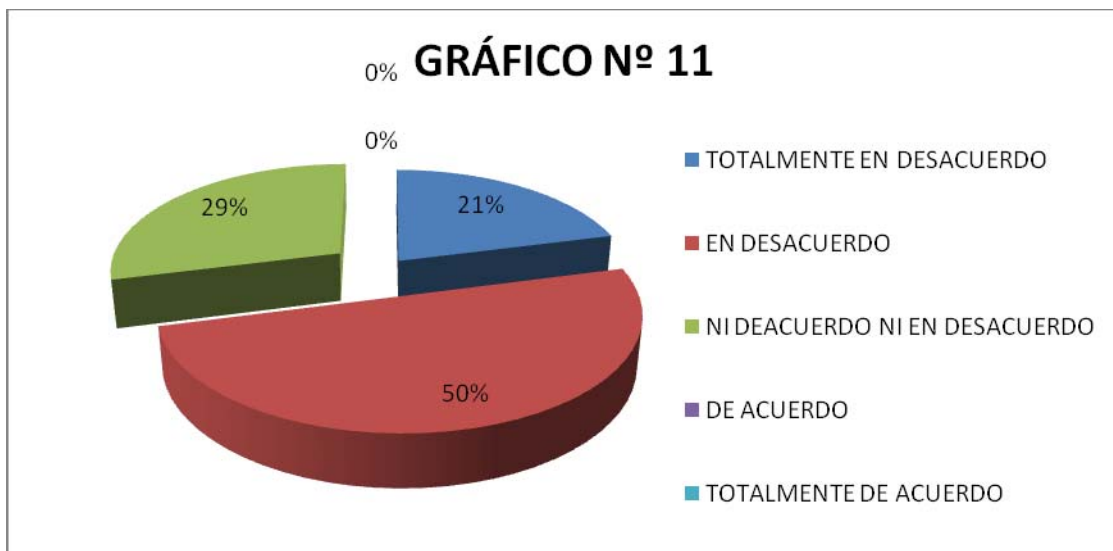
De acuerdo con los resultados aportados por la tabla y gráfico n° 10, el 64% del personal del INCES Tunapuy se mostró de acuerdo en que se motiva de manera

extrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos, el 21% estuvo en desacuerdo, mientras el 14% respondió completamente de acuerdo. En razón de lo expresado, se evidencia que hay mayor motivación extrínseca entre el personal, posiblemente porque al realizar algún estudio, taller o curso e actualización ganará más dinero, recibirá un ascenso, cambiará la oficina o tendrá otras responsabilidades menos exigentes.

**Tabla N° 11**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿La fuente de motivación del personal del INCES es incidental?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	3	21%
En desacuerdo	7	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	29%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero**



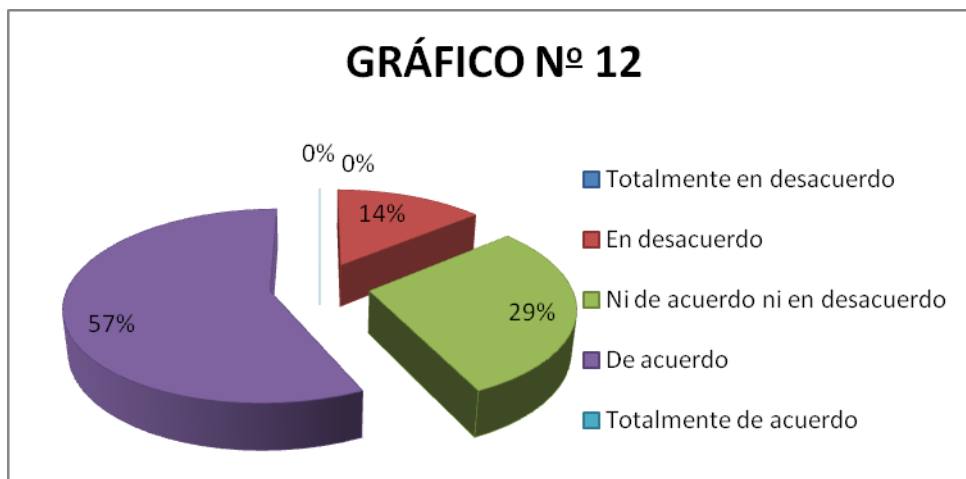
**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Los resultados del grafico n°11 muestran que el 50% del personal del INCES Tunapuí se mostro en desacuerdo respecto a que su fuente de motivación es incidental, el 29% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 21% estuvo totalmente en desacuerdo. Esto evidencia que los motivos de los trabajadores no provienen de su círculo íntimo, deportivo o de los medios de comunicación, que muevan su interés y se interesen por adquirir nuevos conocimientos y experiencias para mejorar su desempeño laboral.

**Tabla N° 12**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿La fuente de motivación del personal del INCES es provocada?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	29%
De acuerdo	8	57%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Márquez, Tovar. Febrero



Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012

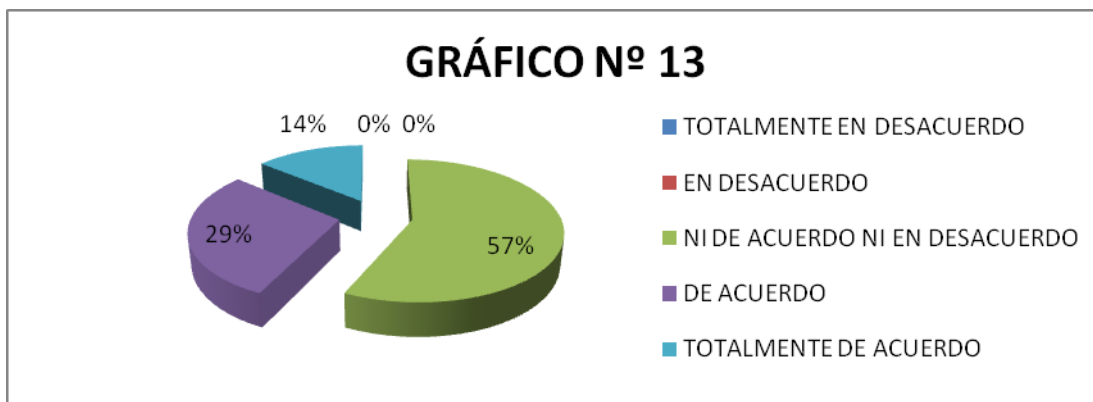


Los datos obtenidos en el gráfico n° 12, muestran que el 57% del personal del INCES Tunapuy estuvo de acuerdo en que su fuente de motivación es provocada, el 29% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 14% respondió en desacuerdo. Se evidencia con esto que existen motivaciones muy fuertes en los trabajadores que provienen de proteger a su familia, de trabajar solo pensando en el bienestar de sus familiares y el mantenimiento del hogar. Eso los lleva a querer alcanzar mejores puestos de trabajo donde puedan obtener una mayor contribución económica.

**Tabla N° 13**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿La fuente de motivación del personal del INCES es intencional?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	57%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

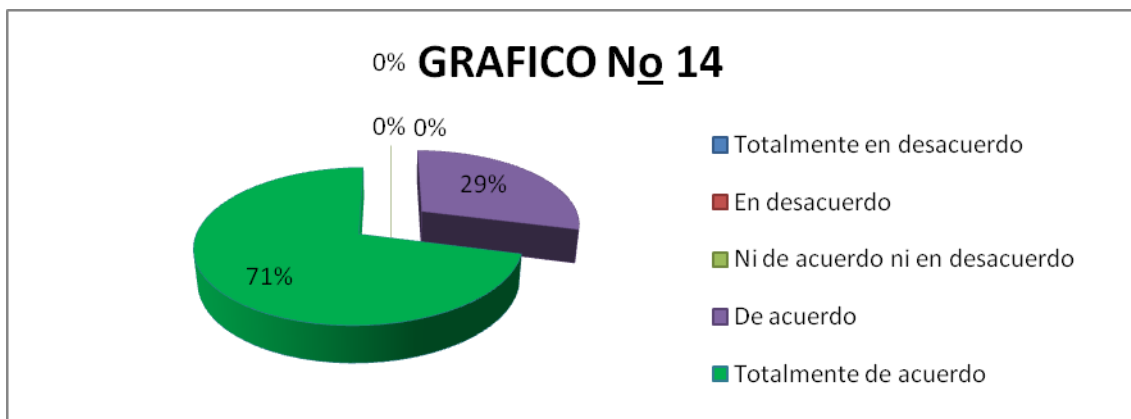
De acuerdo con los datos del gráfico n° 13 el 57% del personal de INCES Tunapuí manifestó ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que su fuente de

motivación es intencional, el 29% se manifestó de acuerdo, mientras el 14% señaló completamente de acuerdo. Estos resultados revelan que no existe entre el personal un conocimiento claro de cómo se logran motivaciones intencionales, razón por la cual respondieron con indecisión, aun cuando otros manifestaron que tienen motivos de esta naturaleza. La causa de esta actitud responde a que muchas personas en la actualidad no se preocupan por mejorar su intelectualidad, sino que están más interesados en el valor material, lo cual incide negativamente en el fortalecimiento del capital intelectual.

**Tabla N° 14**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿La fuente de motivación del personal del INCES son positivas?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	10	71%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero**



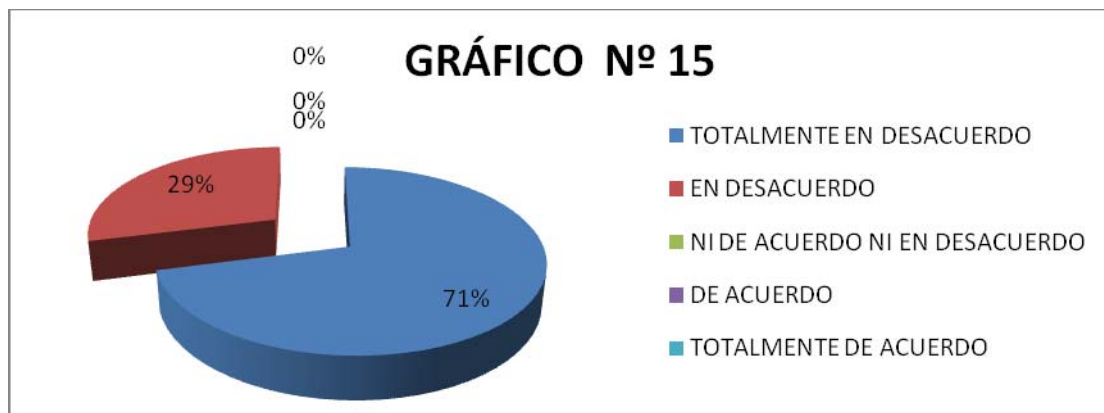
**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Según lo observado en la tabla y gráfico n° 14, el 71% del personal del INCES Tunapuy estuvo completamente de acuerdo en que las fuentes de motivación en la organización son positivas, mientras el 29% se mostró de acuerdo. Estos resultados pueden ser el producto de un reconocimiento que periódicamente se les hace a los trabajadores por los logros alcanzados, los años de servicios cumplidos en la institución, los cuales se realizan en actos públicos con presencia de autoridades y distintas representaciones tanto de la organización como de la comunidad, cuestión que los compromete a querer dar más en el ejercicio de sus labores.

**Tabla N° 15**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿La fuente de motivación del personal del INCES son negativas?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	10	71%
En desacuerdo	4	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



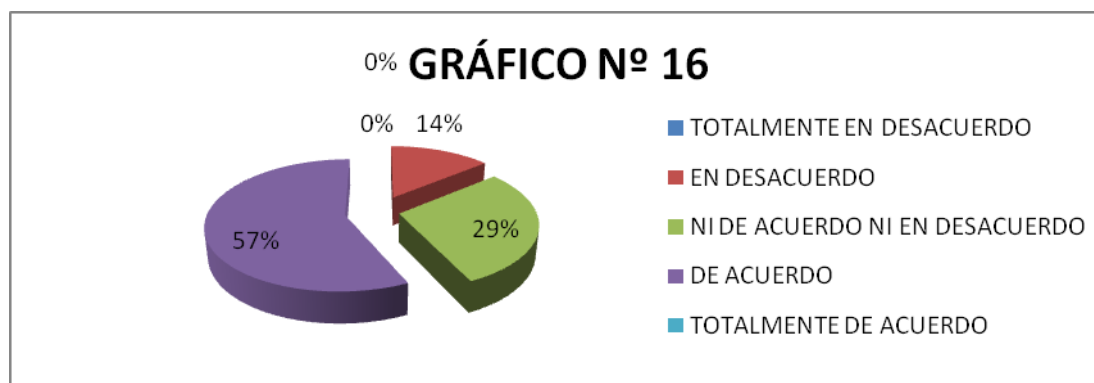
**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Los datos obtenidos en el gráfico n° 15 revelan que el 71% del personal del INCES Tunapuí se mostró totalmente en desacuerdo en que las fuentes de motivación en la organización son negativas, mientras que el 29% se manifestó en desacuerdo. Los resultados evidencian que existe entre el personal un total reconocimiento de que no hay refuerzos negativos en la organización sino sólo positivos. Esto puede ser consecuencia de que en la misma no se generen sentimientos adversos hacia las tareas que desarrolle cada quien, se les orienta, se les anima, sin necesidad de aplicar la sanción o la censura

**Tabla N° 16**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿El tiempo de respuesta es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	29%
De acuerdo	8	57%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



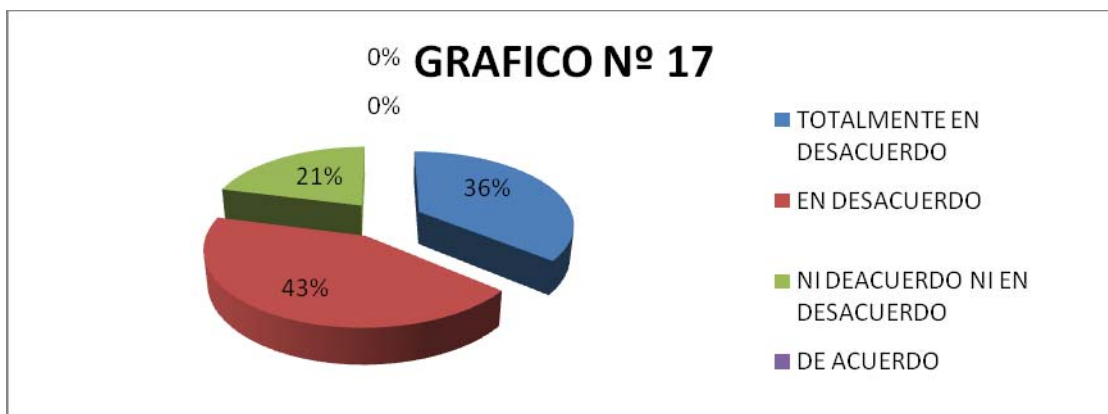
**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Según los datos obtenidos en el gráfico nº 16, el 57% del personal del INCES Tunapuí estuvo de acuerdo en que el tiempo de respuesta es la estrategia aplicada por esta organización para medir el capital intelectual, el 29% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 14% se manifestó en desacuerdo. Estos resultados ponen de manifiesto que la capacidad de dar respuestas rápidas o tempranas a las solicitudes o gestiones hechas al personal para solucionar las distintas situaciones que se puedan presentar es muy tomada en consideración por la empresa como medición de capital intelectual. Esto se debe a la exigencia de reportes cada cierto tiempo que deben ser cumplidos en el tiempo exigido.

**Tabla N° 17**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿Las repeticiones de clientes es la estrategia aplicada por el INCES para**  
**medir el capital intelectual?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	5	36%
En desacuerdo	6	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



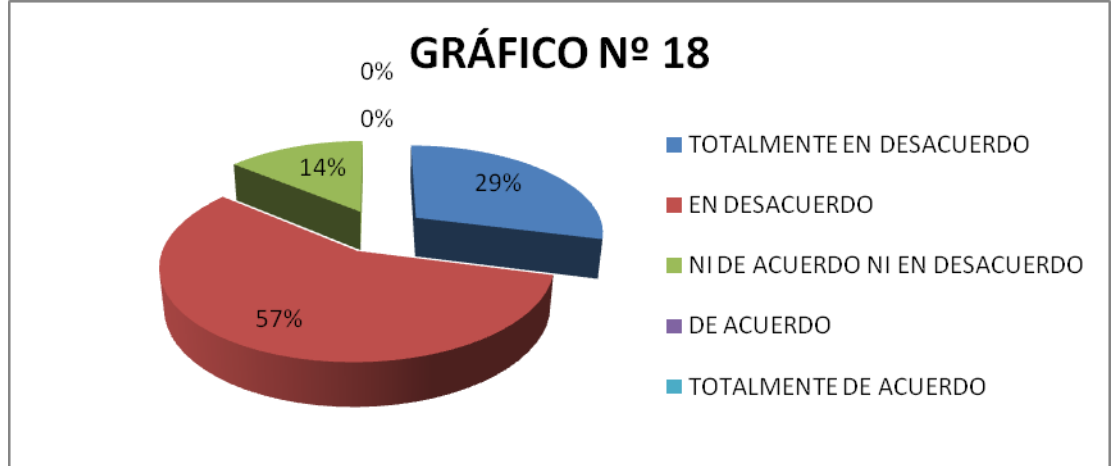
**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

De acuerdo con los datos que aporta el gráfico n° 17, el 43% del personal del INCES Tunapuí, estuvo en desacuerdo que las repeticiones de clientes es la estrategia aplicada por ésta organización para medir el capital intelectual, el 36% se mostró totalmente en desacuerdo, mientras que el 21% señaló ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados se deben posiblemente a que en esta institución no existe una norma que mida, determine o defina claramente cómo medir el capital intelectual a partir de las repeticiones de clientes, el cual comprende una relación con proveedores y la imagen de la organización.

**Tabla N° 18**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿La rotación del personal es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	4	29%
En desacuerdo	8	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

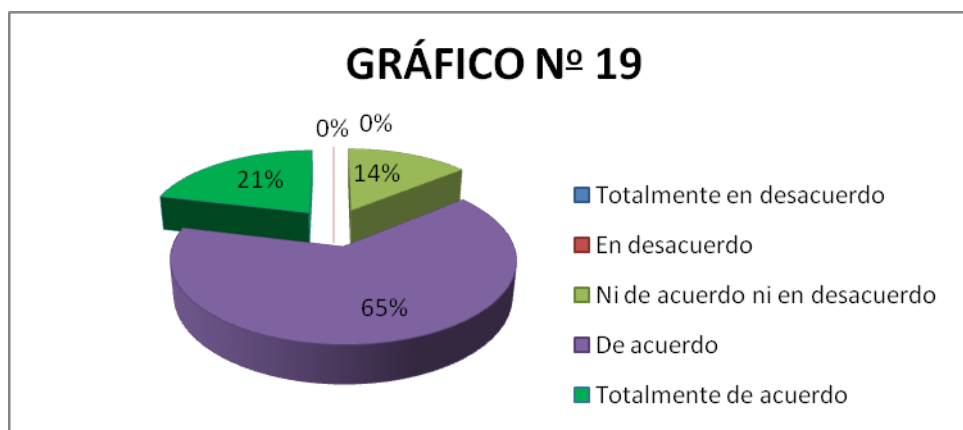
Los datos de gráfico n° 18, permiten observar que el 57% del personal del INCES Tunapuí estuvo en desacuerdo que la rotación de personal es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual, el 29% se mostró totalmente en desacuerdo, mientras que el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados evidencian que en la institución no hay una influencia palpable de la rotación de personal en el capital intelectual de la organización. Las relaciones de trabajo se resuelven por contrato colectivo y no están sujetas a jubilación de los funcionarios al concluir el tiempo estipulado legalmente.

**Tabla N° 19**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:**  
**¿Las horas de capacitación es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual?**

OPCIONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	9	65%
Totalmente de acuerdo	3	21%

<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Los resultados de la tabla y gráfico n° 19, permiten observar que el 65% del personal del INCES Tunapuy estuvo de acuerdo en que las horas de capacitación es la estrategia aplicada por esta organización, el 21% se mostró totalmente de acuerdo, mientras el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se evidencia aquí que se le asigna una gran importancia a la formación y capacitación del personal, por lo tanto pasa a fortalecer el capital intelectual al hacer falta capacitarse continuamente, en lo cual la organización debe tener una programación de cursos y talleres adecuados a los requerimientos de los puestos de trabajo.

**Tabla N° 20**

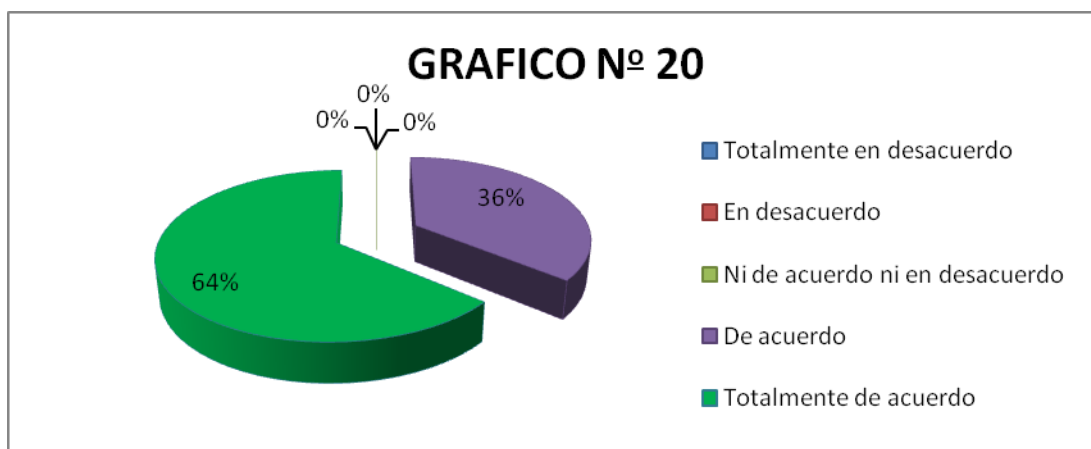
**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:  
¿La competencia le da valor al capital intelectual en el INCES?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	5	36%
Totalmente de acuerdo	9	64%



<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Según los resultados de la tabla y gráfico nº 20, el 64% del personal del INCES Tunapuy estuvo totalmente de acuerdo en que la competencia le da valor al capital intelectual en esta organización, mientras el 36% manifestó de acuerdo. Se evidencia en estos resultados que la pericia con la cual se realizan las tareas y el nivel educativo que poseen los trabajadores le asignan valor al capital intelectual de la institución, por cuanto hay una preocupación por las competencias que manifiesten al planificar, presentar soluciones, procesar informaciones, crear, tener habilidades sociales, entre otras.

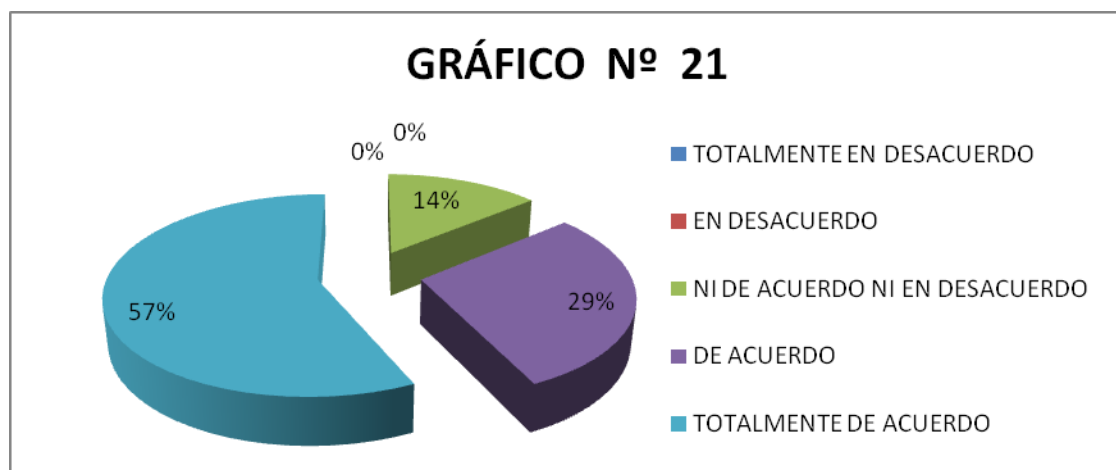
**Tabla Nº 21**

**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:  
¿La actitud le da valor al capital intelectual en el INCES?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14%
De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	8	57%

<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

Los datos del gráfico n° 21 permiten observar que el 57% del personal del INCES Tunapuí estuvo totalmente de acuerdo en que la actitud le da valor al capital intelectual de la organización, el 29% se mostró de acuerdo, mientras el 14% manifestó ni de acuerdo ni desacuerdo. Se evidencia con esto que la actitud también es considerada como un elemento que le asigna valor al capital intelectual. La actitud de los trabajadores es importante al momento de ir a ejecutar una acción y dar solución a ciertos problemas internos y externos. Cuando la actitud es favorable contribuye consciente o inconscientemente a mejorar la imagen de la organización.

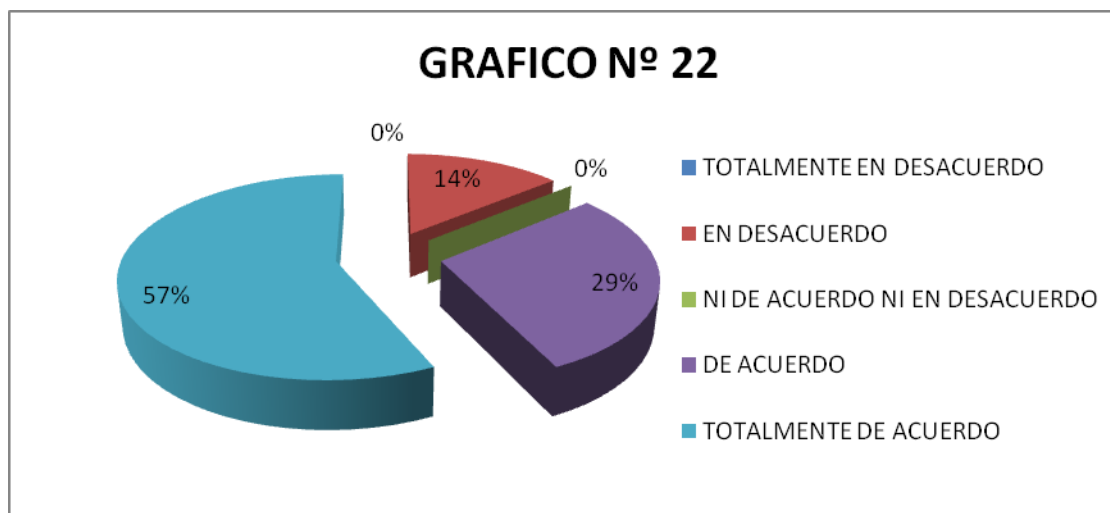
**Tabla N° 22**

**Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:  
¿La igualdad intelectual le da valor al capital intelectual en el INCES?**

<b>OPCIONES</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%

De acuerdo	4	29%
Totalmente de acuerdo	8	57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**



**Fuente: Márquez, Tovar. Febrero 2012**

De acuerdo a los datos que aporta en gráfico n° 22, el 57% del personal del INCES Tunapuí estuvo totalmente de acuerdo en que la agilidad intelectual le da valor al capital intelectual de la organización, el 29% se mostró de acuerdo, mientras el 14% manifestó en desacuerdo. Los resultados evidencian que existe un reconocimiento de la agilidad intelectual como elemento del capital intelectual. Esta es una capacidad que tiene el trabajador para innovar, cambiar la forma de actuar, de ser creativos, donde se combinan tanto la competencia como la actitud.

## CONCLUSIONES

Una vez obtenido los resultados de la investigación, se concluye lo siguiente:

- El personal adscrito al INCES Tunapui es muy satisfactorio por cuanto hace uso racional de los recursos de la organización y posee el conocimiento que allí se le exige, elementos que le permitan cumplir acertadamente las tareas que se les encomiendan. Ellos se esfuerzan por mantener el día en cuanto a las diferentes informaciones relacionadas con su trabajo, a fin de mejorar su desempeño cada día. Esto contribuye a que las actividades se mantengan sin interrupciones en la institución, atendiendo con prontitud los problemas o situaciones difíciles que puedan presentarse en el ejercicio de sus funciones.
- El capital humano es el área estratégica donde se genera el Capital Intelectual en el INCES Tunapuí, por lo tanto se consideran de gran importancia las destrezas que demuestre el personal en sus labores, su inventiva y creatividad para salir con éxito de los problemas y la capacidad que desarrolle para realizar sus tareas de la mejor manera y en el menor tiempo, demostrando buena disposición y entusiasmo en su trabajo.
- El personal del INCES Tunapui cuenta con un ambiente de trabajo agradable, donde el personal es motivado permanentemente y estimulado por los superiores para que se capaciten y perfeccionen sus conocimientos y potencialidades, a través de cursos, talleres u otros estudios que se ofrecen a la misma institución o fuera de esta.
- Las horas de capacitación es la estrategia de mayor relevancia aplicada por el INCES Tunapui, para medir el Capital Intelectual. Esto indica que mientras mayores estudios, cursos de mejoramiento y actualización profesional posea el personal de la institución, la misma se siente más fortalecida para emprender las distintas gestiones y actividades que le corresponde cumplir dentro de la comunidad.

- El capital intelectual es estimado en un alto valor en el INCES Tunapui, razón por la cual sus directivos se preocupan por evaluar periódicamente al personal, en relación a sus competencias, la actitud que muestran para realizar las tareas y la agilidad intelectual para resolver las situaciones problemáticas que se suscitan como resultado de las actividades cumplidas.

## **RECOMENDACIONES**

A fin de continuar fortaleciendo el capital intelectual en el INCES Tunapui, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Logar que el personal obtenga mayor identificación afectiva con la organización y el cargo que desempeña para que no sólo lo mueva el deseo de obtener una mayor remuneración y progreso individual, sino que logre una empatía con su labor, para que la motivación sea más intrínseca que extrínseca. Esto permitirá que se mantenga un cálido acercamiento con la comunidad para que conozcan sus interioridades y el trabajo que allí se realiza.
- Mantener actualizado al personal en las innovaciones tecnológicas, porque son herramientas valiosas para la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias, así como para el procesamiento de informaciones en menor tiempo, para fortalecer también las relaciones interpersonales y con la comunidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Arias, F (1999).** El proyecto de investigación. (Segunda edición). Caracas, Episteme.

**Balestrini, M. (2002).** Cómo se elabora el proyecto de investigación. (Sexta edición). Caracas, BI consultores asociados.

- Barbaresco, C. (2002).** Las técnicas de la investigación. Manual para la elaboración de tesis, Cincinatti.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998).** El proceso de la investigación Científica. (Segunda Edición). Mexico, Limosa
- Hernandez, F. y otros (2006).** Aprendizaje. Biblioteca Práctica de Comunicación. España, Oceano.
- Ríos P. (2000).** La aventura de aprender. Primera edición. Caracas, Cognitus.
- Steward, T. (1997).** La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Buenos Aires, Gramica S.A.
- Sveiby, K. (2000).** La nueva riqueza organizacional. San Francisco.
- Molina, C. (2009).** Valoración del Capital Intelectual en una empresa Colombiana. Colombia
- Brito y otros (2003)** Propuesta para Registro de Propiedad Intelectual en la Operaciones Aduaneras de la Aduana Marítima de Cumaná Estado Sucre. Cumaná.
- Santaella C. y otros. (2002).** Evaluación del Proceso de Capacitación del Personal del Instituto Universitario Tecnológico Jacinto Navarro Vallenilla. En Carúpano Estado Sucre. Carúpano.
- Navas, L. y Ortíz M. (2002).** El Capital Intelectual en la Empresa Análisis de Criterios y Clasificación multidimensional.
- Brooking, A. (2006).** The Management of Intellectual Capital Longe Range Planning, Vol 30 (p 3)
- Stewart, T (1999)** la Nueva Riqueza de las Organizaciones: El Capital Intelectual, Granica Barcelona.

**Roos, J. y otros. (2001).** Intellectual capital as a strategic tool. Strategic & leadership Vol 29 (p 60)

**Kaplan, R Norton, D. (1996)** Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard).  
Gestión 2000 Barcelona

**ALAMA, MARTIN Y LÓPEZ. (2006).** CAPITAL INTELECTUAL. UNA  
PROPUESTA PARA CLASIFICARLO Y MEDIRLO. Academia, Revista  
Latinoamericana de Administración.

**SABINO, CARLOS. (2002).** El Proceso de Investigación. Editorial Panapo, Caracas,  
Venezuela.



## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARTA DE VALIDACIÓN**

Por medio de la presente hago constar que el cuestionario utilizado para la obtención de la información necesaria en la elaboración del trabajo de grado titulado: **Valorar el Capital Intelectual en el Personal Adscrito al Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES) del Municipio Libertador, Estado Sucre Año 2012**; el cual está constituido por 22 ítems que son parte fundamental de esta investigación, serán utilizadas única y exclusivamente con fines de la misma. Se garantiza la confiabilidad y discrecionalidad de los datos que se pueden obtener, dado el carácter anónimo del instrumento.

En tal sentido, doy la aprobación de este instrumento para la recolección de datos.

---

Prof. Deisy Pereira

C.I. N° V- 9.453.685



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE SUCRE- CARÚPANO**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

El objetivo principal de este instrumento es recabar información para realizar el Trabajo de Grado titulado “Valorar el Capital Intelectual en el Personal Adscrito al Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES) del Municipio Libertador, Estado Sucre Año 2012. Por esta razón es importante que la información suministrada por usted sea confiable y veraz, además se requiere que las preguntas que a continuación se presentan, sean contestadas para dar cumplimiento del objetivo de la investigación.

En este sentido, se garantiza que la información y/o datos recabados en este cuestionario serán utilizadas solamente con fines académicos e investigativos y bajo estricta confidencialidad. Por tal motivo, le damos las gracias anticipadas por la colaboración que nos pueda brindar en la realización de esta investigación.

**Elaborado por:**

Freudys J. Márquez B.

Jherson J. Tovar F.

## **INSTRUCCIONES.**

A continuación se presenta un cuestionario con 22 ítems redactados como afirmaciones con las siguientes categorías de respuesta:

- ✓ Totalmente en desacuerdo (1)
- ✓ En desacuerdo (2)
- ✓ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ✓ De acuerdo (4)
- ✓ Totalmente de acuerdo (5)

Lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y marque con una equis (x) la que más se adecue a su opinión. Solo puede seleccionar una categoría de respuesta.

Gracias por su atención.

## CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El personal hace uso racional de los recursos de la organización.					
2	El personal protege eficazmente los bienes de la institución.					
3	El personal hace uso apropiado de los datos que se le suministra.					
4	El personal se mantiene informado permanentemente.					
5	El personal tiene el conocimiento exigido por la organización.					
6	El capital humano es el área donde se genera el capital intelectual de la organización.					
7	El capital estructural es el área donde se genera el capital intelectual de la organización.					
8	El capital relacional es el área donde se genera el capital intelectual de la organización.					
9	El personal del INCES se motiva de manera intrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos.					
10	El personal del INCES se motiva de manera extrínseca ante la adquisición de nuevos conocimientos.					
11	La fuente de motivación del personal del INCES es incidental.					
12	La fuente de motivación del personal del INCES es provocada.					
13	La fuente de motivación del personal del INCES es intencional.					
14	La fuente de motivación del personal del INCES son positivas.					
15	La fuente de motivación del personal del INCES son negativas					
16	El tiempo de respuesta es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual.					
17	Las repeticiones de clientes es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual.					
18	La rotación del personal es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual.					
19	Las horas de capacitación es la estrategia aplicada por el INCES para medir el capital intelectual.					
20	La competencia le da valor al capital intelectual en el INCES.					
21	La actitud le da valor al capital intelectual en el INCES.					
22	La agilidad intelectual le da valor al capital intelectual en el INCES.					

## **HOJA DE METADATOS**

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

<b>Título</b>	Valorar El Capital Intelectual En El Personal Adscrito Al Instituto Nacional De Capacitación Educativa Socialista (Inces) Del Municipio Libertador, Estado Sucre Año 2012
<b>Subtítulo</b>	

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Br. Tovar F. Jherson J.</b>	<b>CVLAC</b>	18.414.558
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:jfigueroaca@hotmail.com">jfigueroaca@hotmail.com</a>
	<b>e-mail</b>	
<b>Br. Márquez B, Freudys J.</b>	<b>CVLAC</b>	17.955.422
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:freudysmarquez22@hotmail.com">freudysmarquez22@hotmail.com</a>
	<b>e-mail</b>	

### Palabras o frases claves:

capital intelectual, capital humano, capital organizacional, capital relacional
---

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración

### RESUMEN

El capital intelectual se ha erigido como un factor de fundamental importancia para agregar valor a la organización. De allí que las empresas u instituciones se vean orientadas a realizar inversiones en la capacitación de su personal y el fortalecimiento de otros activos intangibles, así como fomentar su crecimiento, tanto en el ambiente interno como en el externo. El objetivo del estudio consistió en valorar el capital intelectual en el personal adscrito al Instituto Nacional de Capacitación Educativa (INCES) de Tunapuí Municipio Libertador, Estado Sucre año 2012. La investigación es de nivel descriptiva y diseño de campo con apoyo en la documental. Las fuentes utilizadas fueron las primarias y secundarias. La población estuvo comprendida por catorce (14) integrantes del personal de la organización, no fue necesario aplicar muestreo por ser una población menor a cien unidades. Como técnicas se aplicaron la observación directa y la encuesta. El instrumento empleado fue el cuestionario el cual constó de veintidós (22) ítems con sus indicadores basados en la escala de Jickert. Para la presentación y análisis de los datos se elaboraron gráficos circulares. Se concluyó que el personal es muy satisfactorio porque hace uso racional de los recursos de la organización y poseen el conocimiento que allí se les exige, el capital humano es el área estratégica donde se genera el capital intelectual del INCES Tunapuí. El personal es motivado por sus superiores para que se capaciten y perfeccionen sus conocimientos. Las horas de capacitación es la estrategia más relevante para medir el capital intelectual en la organización. El capital intelectual es estimado en un alto valor. Se recomendó mejorar la motivación intrínseca del personal y mantenerlos actualizados en las innovaciones tecnológicas.



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

**Contribuidores:**

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Msc. Leonardo España	<b>ROL</b>	C A		AS	x	TU		J U			
	<b>CVLAC</b>	11.438.928									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:leoespana@gmail.com">leoespana@gmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										
	<b>ROL</b>	C A		AS		TU		J U	X		
	<b>CVLAC</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>ROL</b>	C A		AS		TU		J U	X		
	<b>CVLAC</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>e-mail</b>										

**Fecha de discusión y aprobación:**

Año      Mes      Día

2012	03	16
------	----	----

**Lenguaje:**    Spa

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

### Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis: Tovar_Márquez_ CD	Word

### Alcance:

**Espacial:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración  
\_\_\_\_\_

### Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura  
\_\_\_\_\_

### Área de Estudio:

Departamento de Administración  
\_\_\_\_\_

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre - Carúpano  
\_\_\_\_\_

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *[Firma]*  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

*[Firma]*  
**JUAN A. BOLANOS CURVELO**  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

## **Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”

---

Br. Tovar F. Jherson J.

C.I. 18.414.558

**AUTOR 1**

---

Br. Márquez B, Freudys J.

C.I. 17.955.422

**AUTOR 2**

---

**Msc. Leonardo España**

**C.I: 11.438.928**

**ASESOR - JURADO**