



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
NÚCLEO GUASDUALITO**

**SUBPROGRAMA DE ESTUDIOS
AVANZADOS**

**EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA
DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ
ESTADO APURE**

Autora: Yusbenis José Nieves.
Tutor: MSc. Edgar Bustamante

Guasdealito, octubre de 2023

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de Programa de Desarrollo Social
Coordinación de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública**

**EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA
DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ
ESTADO APURE**

*Trabajo de Grado Presentado como Requisito para Optar al título de Magister
Gerencia Pública*

Autora: Yusbenis José Nieves.
Tutor: MSc. Edgar Bustamante

Guasqualito, octubre de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

**Jefatura Subprograma de Estudios
Avanzados**

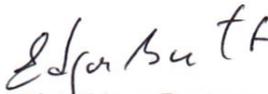


SUBPRESAV
SUB-PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
GUASQUALITO-UNELLEZ

ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 10:00 a.m. del día 02 de julio del 2024 reunidos en la Jefatura de Estudios Avanzados, del Programa Académico Guasqualito, Estado Apure, los profesores: **Dra. Angeli Hurtado C.I. 19.050.586 Jurado Principal, MSc. Ana Figueroa C.I. 16.333.583 Jurado UNELLEZ y el MSc. Edgar Bustamante C.I. 11.822.439 Tutor**, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios avanzados Guasqualito UNELLEZ, según Resolución CAEA/2024/07/124, 01 DE JULIO DE 2024, ACTA N° 06 ORDINARIA, PUNTO 26, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: "EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASQUALITO MUNICIPIO PAEZ ESTADO APURE" presentado por la licenciada: **Yusbenis Nieves**, titular de la cédula de identidad C.I. N°-20.900.000, con el cual aspira obtener el Grado Académico **Magister Scientiarum** en Gerencia Pública, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 54, del CAPÍTULO III DE LOS TRABAJOS TÉCNICOS, TRABAJOS ESPECIALES DE GRADO, TRABAJOS DE GRADO Y TESIS DOCTORALES DEL REGLAMENTO PARCIAL DE ESTUDIOS AVANZADOS DE LA UNELLEZ**, admitir el Trabajo de Grado presentado y fijar la fecha de defensa pública, para el día 05 de julio del 2024 a las 04:40 p.m.

Dando fe y en constancia de lo antes señalado firman:


MSc. Edgar Bustamante
C.I. N° 11.822.439
Tutor


Dra. Angeli Hurtado
C.I. N° 19.050.586
Jurado Principal UNELLEZ

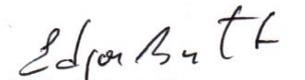



MSc. Ana Figueroa
C.I. N° 16.333.583
Jurado UNELLEZ

ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 05:20 p.m. del día 05 de julio del 2024 reunidos en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora del Programa Académico Guasqualito, Estado Apure, los profesores: **Dra. Angeli Hurtado C.I. 19.050.586 Jurado Principal**, **MSc. Ana Figueroa C.I. 16.333.583 Jurado UNELLEZ** y el **MSc. Edgar Bustamante C.I. 11.822.439 Tutor**, respectivamente, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado **"EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ ESTADO APURE"** presentado por la licenciada: **Yusbenis Nieves**, titular de la cédula de identidad **C.I. N°-20.900.000**, con el cual aspira obtener el Grado Académico **Magister Scientiarum** en Gerencia Pública, con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, la participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplida todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad, acordó **APROBAR** el trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo antes señalado firman:


MSc. Edgar Bustamante
C.I. N° 11.822.439
Tutor


Dra. Angeli Hurtado
C.I. N° 19.050.586
Jurado Principal UNELLEZ

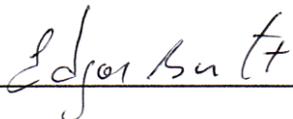



MSc. Ana Figueroa
C.I. N° 16.333.583
Jurado UNELLEZ

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Edgar Bustamante, cédula de identidad N° C.I. 11.822.439, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado, titulado: EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ ESTADO APURE, presentado por el (la) ciudadano (a) **Yusbenis José Nieves.**, para optar al título de Magister en Educación Mención Gerencia Pública, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe. En la ciudad de Guasdualito, a los 08 días del mes de febrero del año 2023.

Nombre y Apellido: Edgar Bustamante



Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: 08/02/2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a DIOS por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a ese momento tan importante de mi vida profesional.

A mi madre; Nelly Nieves, por su amor incondicional siempre

A mis hijas; Yusbhed Silva y Elif Silva, quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellas.

A mi tutor MSc. Edgar Bustamante, por su esfuerzo, dedicación y apoyo en este proyecto, quien con sus conocimientos, experiencias, paciencia, motivación y buen humor ha sido clave fundamental para alcanzar el éxito.

A la Universidad UNELLEZ núcleo Guasualito por abrirme las puertas a un nuevo reto, y permitirme obtener una vez más un título universitario.

A los profesores, gracias excelentes ejemplo de superación, mi admiración y gracias por su apoyo incondicional.

Son muchas las personas que me han acompañado durante estos años, a las cuales me gustaría agradecerles su apoyo incondicional. Algunas de ellas compañeros de carrera y amigos, gracias por formar parte de mi historia.

La autora!

ÍNDICE GENERAL

	Pp
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
LISTA DE CUAROS.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vi
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS.....	3
I. EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
General.....	7
Específicos.....	7
Justificación e Importancia.....	7
Delimitación de la Investigación.....	9
MARCO TEÓRICO.....	11
Antecedentes de la investigación.....	11
Bases Teóricas.....	14
Capital humano.....	15
Desempeño organizacional.....	17
Teorías de sustentan la Investigación.....	20
Bases Legales.....	23
Definición de Términos.....	25
Sistema de Variables.....	26
MARCO METODOLÓGICO.....	28
Naturaleza del Estudio.....	28
Tipo y Diseño de la Investigación.....	29
Población y Muestra.....	31
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	32
Validez del Instrumento.....	33
Técnica de Análisis e Interpretación de los Resultados.....	33
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	34
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	52
VI. PROPUESTA.....	53
Presentación de la Propuesta.....	53
Justificación de la Propuesta.....	55
Objetivos de la Propuesta.....	56
Factibilidad de la Propuesta.....	57
Desarrollo del programa.....	58

REFERENCIAS.....	62
-------------------------	-----------

LISTA DE CUADRO

	pp.
1 Operacionalización de la Variable.....	27
2 Distribución de la Población y Muestra Objeto de Estudio.....	32
3 Distribución de Frecuencia de respuestas emitidas por los empleados Variable: Capital Intelectual. Dimensión: Componentes. Indicadores: Administrativo – Financiero. Estratégico – Corporativo. Social – Evolutivo.....	35
4 Distribución de Frecuencia de respuestas emitidas por los empleados Variable: Desempeño Organizacional. Dimensión: Categorías. Indicadores: Eficacia. Eficiencia. Calidad. Puntualidad. Productividad. Seguridad.....	41

LISTA DE FIGURAS

	pp.
1 Modelo de Gestión del Capital Intelectual.....	60

LISTA DE GRÁFICOS

		pp.
1	¿Comideras que la estructura interna de la empresa corresponde con lo relacionado a los procesos administrativos-financieros esenciales de la organización?	36
2	¿Cuenta la institución con requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado requiere?	36
3	¿Piensas que están claramente definidas las estrategias organizativas en la institución?	36
4	¿Promueve la empresa una cultura corporativa en el personal bajo su cargo?	36
5	¿Sostiene la empresa buenas relaciones públicas con entes públicos y comunidad?	36
6	¿En la institución se hace uso de las tecnologías de comunicación e información para el emprendimiento con las nuevas necesidades del valor establecidas por los trabajadores?	36
7	¿Crees que tu ritmo de trabajo es eficaz para la productividad de la empresa?	43
8	¿Consideras que en la empresa existen condiciones laborales óptimas para la eficacia del desempeño?	43
9	¿Piensas que la empresa los motiva para que el personal aprenda nuevas habilidades y lograr una eficacia?	43
10	¿Es puntual en el cumplimiento de sus funciones?	43
11	¿Es responsabilidad de los trabajadores ser puntual en su puesto de trabajo?	43
12	¿Consideras que la empresa vigila la calidad del desempeño de los trabajadores?	43
13	¿Cree usted que la empresa posee alta calidad de servicio?	43
14	¿Los Jefes realizan la labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas como forma de obtener una eficiencia en los trabajadores?	43
15	¿Piensas que la eficiencia es importante para la productividad de la empresa?	43
16	¿Las características físicas del puesto de trabajo son las adecuadas para mantener la productividad laboral esperada?	43
17	¿Planifica y establece objetivos la empresa para la productividad laboral?	43
18	¿Cree usted que la empresa les suministra equipamiento y recursos necesarios para su seguridad laboral?	43

19 ¿Existe seguridad laboral en su puesto de trabajo?

43



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACION DE ESTUDIOS AVANZADOS
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA
DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ
ESTADO APURE**

Autora: Yusbenis José Nieves.
Tutor: MSc. Edgar Bustamante
Fecha: Octubre 2023

Resumen

El presente trabajo pretende proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasqualito Municipio Páez Estado Apure. Contiene temas de carácter teórico científico que sustentan el contenido, a través de la consulta bibliográfica de expertos en el tema, los cuales aportan herramientas prácticas y conceptos básicos de las variables capital intelectual y desempeño organizacional. La investigación responde a un tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional cuantitativo. Es importante señalar, que la población está constituida por 45 trabajadores pertenecientes a la planta de llenado Unión del Llano, Guasqualito Municipio Páez Estado Apure. De igual manera, la técnica es la encuesta y el instrumento a utilizar el cuestionario el cual consta de 19 ítems, serán validados a juicio de expertos. Los resultados evidenciaron la importancia del diseño de un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasqualito Municipio Páez Estado Apure.

Palabras claves: Capital intelectual, desempeño organizacional, Trabajadores.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, un tema muy relevante y ampliamente estudiado es el capital intelectual (CI), debido a que se considera al conocimiento como un componente importante para lograr el éxito a través de la gestión de ventaja competitiva en el actual entorno tan cambiante y dinámico. Por otro lado, es innegable la relevancia actual de las MYPES (Micro y Pequeñas Empresas) en la economía, tanto nacional como internacional. Asegurando que contar con un eficiente CI permite que los negocios generen valor y beneficios considerables.

En este sentido, García et al. (2012) señalan que realizar inversiones en los activos intangibles actualmente es el camino que las empresas deben acoger para alcanzar un buen desempeño organizacional (DO) y asegurarse de un crecimiento a largo plazo. Por tanto, el CI hace referencia al conjunto de recursos intangibles conformado por el conocimiento, la información, la propiedad intelectual y la experiencia orientada a crear riqueza, por el que pueda lograr su máxima consolidación en su desempeño. Por ende, se considera un desafío para las organizaciones crear mecanismos para identificar bien las fuentes de conocimiento; almacenar y recopilar este en sus instalaciones y difundirlo entre las personas de toda la organización.

El objetivo de este trabajo es proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasdualito Municipio Páez Estado Apure, siendo el CI el conocimiento que poseen las empresas para dirigir estrategias ganadoras en un periodo de corto, mediano y largo plazo. Lamentablemente, el CI es constitutivamente intangible y complejo de medir certeramente, por lo que se vuelve un reto conocer su verdadera influencia en las organizaciones.

En consecuencia, y para abordar la temática de esta investigación, se estructuró en seis capítulos el Capítulo I, se describe el planteamiento del

problema, sustentado con los objetivos de la investigación (General y Específicos), así como, la justificación e importancia; Capítulo II, incluye el marco teórico, el cual para su desarrollo, se revisará ampliamente la bibliografía, a fin de dar a conocer los antecedentes, bases teóricas, y legales que fundamentan el tema estudiado, además de la Definición de Términos, Variables; Capítulo III: Marco Metodológico, Enfoque de la investigación, Tipo y Diseño de la Investigación;, Población y Muestra; Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos, Validez, Confiabilidad; Técnicas de análisis de Datos.

En cuanto, al Capítulo IV análisis y presentación de resultados, aquí se detallan los resultados del diagnóstico, una vez obtenida la información a través de los instrumentos, se elaboraron las tablas estadísticas que apoyan el análisis descriptivo del proyecto. Seguidamente el Capítulo V Contempla las conclusiones y las recomendaciones: se presentan las conclusiones y las recomendaciones de la investigación. Finalmente. Capítulo VI, Detalla, la propuesta, justificación, objetivos de la propuesta y la descripción de la estructura de la propuesta. Se presentan las Referencias Bibliográficas y Anexos referidos a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El conocimiento se ha convertido en la primordial fuente de economía desde finales del siglo XX y principios del siglo XXI el cual se basa en activos intangibles conocidos como capital intelectual y se considera la principal fuente de creación de riquezas y sostenibilidad de las empresas mediante lo que sabe, cómo aplicar lo que se sabe y cómo aprender nuevos conocimientos, que a su vez impactan en el desempeño organizacional.

Para afianzar lo expuesto, hoy en día, un tema muy relevante y ampliamente estudiado es el capital intelectual (CI), que en palabras de Mehralian, (2018), “se considera al conocimiento como un componente importante para lograr el éxito a través de la gestión de ventaja competitiva en el actual entorno tan cambiante y dinámico”. (p. 43). Por otro lado, es innegable la relevancia actual de las MYPES (Micro y Pequeñas Empresas) en la economía, tanto nacional como internacional, asegurando que contar con un eficiente CI permite que los negocios generen valor y beneficios considerables.

En este sentido, la investigación en cuanto al capital intelectual de las grandes empresas ha sido amplia, sin embargo, no se puede afirmar lo mismo para las PYMES, que según afirman Ngah y Razak (2009), “es diferente debido a su tamaño”. (34). Los autores son de la opinión que la exploración y explotación del conocimiento promueven la innovación administrativa y tecnológica y, afirman que las PYMES, son las mejores plataformas para la innovación.

En esta misma línea Matricano (2016), menciona que “el Capital Intelectual incluye el conocimiento que posee el personal, su experiencia y capacidades para crear valor”. (p.23). Muchos autores como Buenechea (2017); Marzo & Scarpino (2016); Mention & Bontis (2013); Villegas et al. (2016) coinciden en que las dimensiones del CI, desde su inicio siguen clasificándose en tres: (1) capital humano, (2) capital estructural y (3) capital relacional.

De modo que, el capital intelectual (sea conocimiento certificado, experiencia, capacidad profesional, buenas relaciones o la capacidad tecnológica) es la mayor fuente de ventajas competitivas. El conocimiento corporativo se sustenta en la dirección estratégica, los factores de riesgo, la experiencia, la integridad y las cualidades gerenciales. El reto de las empresas es convertir su capital relacional y humano en capital estructura. El capital intelectual es la transformación de los recursos no tangibles con el propósito de crear valor a través de la estrategia administrativa del conocimiento en una compañía y obtener beneficios, juega un rol vital en la innovación, en el aumento de la eficiencia y mayor competencia de las empresas en la economía de conocimiento.

Para maximizar el valor del capital intelectual, la cultura organizacional debe incluir la promoción del aprendizaje, animar el intercambio de los conocimientos con la intervención de los funcionarios de la organización en la definición de acciones, que sólo se logra con el apoyo y liderazgo efectivo de los directivos de quienes favorezcan el aprovechamiento de las habilidades de las personas y los equipos e introducirlos en la organización.

Por lo consiguiente, Trincado (2020) el desempeño organizacional es el resultado del compromiso del trabajo, con relación al crecimiento y aprendizaje mediante el desarrollo cognitivo facilitando la culminación exitosa en cuanto a las funciones, y están sumamente orientados las metas de trabajo se habla, además, se considera que una retroalimentación positiva en

la empresa incide en la satisfacción del colaborador y por ende, repercute a que el cliente también resulte satisfecho.

Desde este contexto, el desempeño organizacional cobra importancia debido al papel fundamental de crear capital humano, además la parte económica y el prestigio de las instituciones, es decir, buscar qué aspectos del capital intelectual sustentan el desempeño organizacional. En efecto, Antosova y Csikosova (2011), demuestran que “el capital intelectual examina las principales dinámicas que afectan la competencia con las demás instituciones en cuanto a la economía del conocimiento desde diferentes perspectivas”. (p.67).

Debe señalarse entonces, que debe existir una fuerza motriz principal en una empresa dirigida hacia el éxito, mientras que el patrón de éxito es un desarrollo de capital intelectual, incluyendo las habilidades de gestión administrativa. Además de las habilidades administrativas, la fórmula debe incluir el conocimiento, las innovaciones y la gestión de la posesión intelectual, creando una cultura correcta para el capital intelectual y la sincronización de los diferentes programas en una gestión compleja del capital intelectual como sistema.

Haciendo una analogía entre el capital intelectual y el desempeño organizacional se puede ver que hay influencia, se hace esta afirmación con el sustento de Chang y Lee (2014), que mencionan que “el capital intelectual y el desempeño organizacional están relacionados de una manera significativamente positiva”. (p.34). Por su parte, Bontis, Chong, Keow y Richardson (2016), demuestran que “el capital intelectual tiene una relación significativa y sustantiva con el desempeño de los negocios independientemente del sector industrial”. (p. 09).

En cuanto a la relación del desempeño organizacional y el capital intelectual Jameelah, Osman, y Musa (2015), demuestran que “las empresas que poseen todos los componentes del capital intelectual están dotadas de más fuerza para competir en el negocio en comparación con aquellas que

poseen un solo recurso, afirmando que el capital intelectual tiene una influencia significativa en el desempeño organizacional". (p.42).

Para controlar la ejecución efectiva de los empleados se necesita un proceso de planificación, dirección y seguimiento continuo de las actividades que realizan. Si el sistema da una retroalimentación periódica y una retribución, no necesariamente monetaria, por los logros, análisis de las fallas y las acciones correctivas claramente identificables, entonces se crea un clima propicio para la mejora continua. Al mismo tiempo, se debe de crear un ambiente de apoyo a la innovación, donde el abandono de los viejos sistemas sea bien recibido cuando se producen ahorros en dinero y tiempo, mejoras significativas en los productos y en los procesos.

Para el caso específico del CI en la Planta de Llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure, no es ajeno a esta realidad y se pueden observar múltiples problemas; la administración gira en torno a la producción quedando en segundo plano la estrategia empresarial; existe desaprovechamiento de capacidad total productiva, personal con sobrecargas de trabajos, insumos que no se utilizan de forma eficiente en procesos productivos; la administración carece de metas a ser cumplidas en el corto y mediano plazo. El problema principal por el que atraviesa la empresa, es la falta de lineamientos y directrices que guíen el accionar de la empresa.

Para que el capital intelectual sea adecuadamente medido y aprovechado en las organizaciones, primero es necesario que se cree conciencia, para un buen gerente debe ser capaz de organizar tareas de forma efectiva, establecer pautas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de los colaboradores. En la medida en que cada organización identifique y mida su capital intelectual, podrá incrementar no solo su valor económico, sino potencializará sus fortalezas e incrementará su nivel de capacidad.

Partiendo de los planteamientos anteriores, surgen las siguientes interrogantes, se establecen los siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los componentes que integran el capital intelectual de las pequeñas y medianas empresas? ¿Cuál es nivel de desempeño laboral de los trabajadores adscritos a la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Objetivos Específicos

Identificar los componentes que integran el capital intelectual de la empresa.

Determinar el nivel de desempeño organizacional de los trabajadores adscritos a la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Plantear un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Justificación de la Investigación

El capital intelectual está obteniendo mayor importancia en la economía del conocimiento y juega un rol vital en la innovación, crecimiento productivo, el desempeño y la competitividad de las empresas. Es así como, los estudios desarrollados por Kaplan y Norton (1993, 1996), Edvinsson (1997), Brooking (1996), Saint-Onge (1996), Bontis (1998) y Euroforum (1998) han desarrollado aportes para la comprensión y el aprovechamiento del capital

intelectual y han diseñado la métrica que permite establecer un valor objetivo de acuerdo con las necesidades de las empresas. Asimismo, los autores de diferentes investigaciones entienden que el proceso de creación de valor debe ser percibido a través del capital intelectual, y este concepto podría usar una integración más eficiente de los elementos de industrialización en la estrategia corporativa.

De esta forma, una adecuada estructura del capital intelectual en una empresa facilita su interacción con los diferentes grupos de interés y origina un beneficio competitivo, basada en la percepción que tienen los terceros sobre la ejecución de sus productos o servicios, la visión, la misión y las políticas ofrecidas al mercado a través de su capital humano y estructural; lo cual ocasionaría un impacto positivo significativo de la eficiencia de capital intelectual en el desempeño organizacional.

De la misma forma, Trifan & Suciú, (2015), describe que el desempeño de la empresa involucra la evaluación de los grupos de interés, administradores, empleados, prestamistas, clientes, bancos, organismos locales o centrales de la administración, por lo que es considerado como el indicador más representativo. De esta manera, la empresa debe tener en cuenta otros aspectos que lideran la generación de valor, que incluyen los objetivos no financieros como satisfacción del cliente, agrado de los empleados o los factores de innovación de los productos. Dicho lo anterior, esta investigación busca desarrollar un modelo de gestión del capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasdalito Municipio Páez Estado Apure.

En lo que respecta, a la utilidad teórica se hace un recorrido de las investigaciones relacionadas con el tema de investigación, específicamente sobre las el capital intelectual y la optimización del desempeño organizacional segregado en sus tres elementos: humano, relacional y

estructural. Asimismo, servirá de referente teórico para futuras investigaciones

Cabe agregar que, en cuanto a la utilidad social de la Investigación, los principales beneficiados con los resultados del estudio serán los trabajadores de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure, así como también, los usuarios de los distintos sectores del Municipio Páez, puesto que si existe una optimización del desempeño organizacional de la empresa habrá mayor rendimiento y productividad del servicio prestado.

Además, en cuanto a la utilidad metodológica con los resultados de esta investigación es posible conocer áreas de oportunidad en la generación del conocimiento, que pueden profundizarse con otros estudios de corte cuantitativo o cualitativo con otras técnicas de recolección de datos que enriquezcan los hallazgos. En ese sentido este estudio aporta un acercamiento a la realidad de los trabajadores de esta empresa que puede generar acciones pertinentes para su desarrollo.

De esta manera, la utilidad práctica pretende conocer las fortalezas y debilidades del grupo de trabajo, de forma tal que se pueda mantener las fortalezas y si es necesario potenciar ciertas habilidades y/o características mayormente desarrolladas, las cuales son distintas en los integrantes del grupo, a través de cursos complementarios y eliminar las debilidades que estén presentes, en el equipo humano. En cuanto a la utilidad Institucional, proporciona constructos que transigen hacia la optimización del capital intelectual de la empresa. Asimismo, tiene como propósito establecer la influencia del capital intelectual para contribuir al mejor desempeño de la organización. En relación a la línea de Investigación se inserta en Evaluación del desempeño en la administración pública y privada, puesto que la temática a priori está enmarcada en proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Alcance y Delimitación de la Investigación

Desde el punto de vista analítico la presente investigación subyace en Proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

De acuerdo al Contexto geográfico: La investigación será llevada a cabo en la Sede de la empresa Planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure. Ubicada en el Sector Merecito II de la Parroquia Guasualito Municipio Páez.

Espacio – temporalidad: El estudio se llevará a cabo durante el período académico julio 2022-Julio 2023.

Delimitación Teórica: La Teoría del capital intelectual para edvinsson y Malone (2009), puede ser considerado como una nueva teoría. Es una teoría de rango medio porque representa un aspecto específico de la teoría de Recursos y capacidades más general. Esto, trata exclusivamente con el conocimiento que es creado y acumulado en los tres componentes de capital de la empresa: en su gente (capital humano), relaciones sociales (capital social), y sistemas y procesos (capital organizacional).

Delimitación de la población objeto de estudio: Se tomará en consideración todos los trabajadores adscritos a la empresa de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

A continuación, se presentan una serie de párrafos que argumentan la importancia del tema en estudio, con bases sólidas ya que son investigaciones que han sido presentadas y publicadas por expertos, sobre la temática de: Proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

En referencia, al Marco teórico según Arias, (2016) es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de autores conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar, los cuales comprenden los antecedentes de investigación, bases teóricas y sistema de variables. (p. 12-16). Este marco cumple con la finalidad de encaminar la investigación, que debe estar orientada hacia la aplicación de un sistema coordinado y planificado, con el propósito de plantearse un enfoque basado en recopilar teorías existentes que logran dar soporte al estudio

Dicha investigación cuenta con numerosos estudios en las diferentes entidades, tanto internacionales, nacionales, como locales, lo que demuestra la influencia e importancia sobre el tema en la actualidad como herramienta de intervención en el campo de la gerencia pública. Dentro de este marco, se puede decir que los antecedentes, según Arias (2016) “reflejan los avances

del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo para futuras investigaciones” (p.106)

Es decir, trabajos realizados con anterioridad y que guardan alguna familiaridad sirviendo de ejemplo con la investigación en desarrollo. Entre estos estudios se pueden citar como antecedentes los siguientes: en el ámbito internacional, se tiene a Wolters Kluwer (2017) en su trabajo de investigación sobre la consecuencia del capital intelectual en el rendimiento financiero que realizan las firmas de auditoría Global big4 (las cuatro firmas globales más grandes: Price Waterhouse Coopers, Deloitte, Ernst & Young y KPMG), Santiago de Cali. Colombia, estas empresas tienen como objetivo establecer que los elementos vinculados con las habilidades de conocimiento técnico, relacionales con los clientes y particulares de los miembros de un grupo de auditoría, pueden impactar significativamente la relación con los clientes.

La presente investigación en la parte metodológica se caracterizó por un método mixto Cualitativo-cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo – simple, en la cual se ha analizado las variables diseño y ejecución de un plan de mejoramiento en las áreas administrativa el rendimiento financiero. La investigación concluye que es necesario ejecutar estrategias conducentes a mejorar el desempeño organizacional en las áreas funcionales de la empresa.

El antecedente, brinda un aporte importante, porque induce a que se debe diseñar y ejecutar planes de mejoramiento para las áreas administrativas, de producción, mercadeo y contable financiera, que conlleva a la creación de estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral de la organización.

Consecuentemente, Galicia (2019), en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias, con especialidad en Administración Pública, “El desempeño organizacional y sus implicaciones en el desarrollo de las tesis de grado Caso: Sepi Esca Unidad Santo Tomás” México, cuyo objetivo fue Identificar los factores que influyen en el comportamiento de

posponer o eliminar la posibilidad de graduarse, donde los alumnos de maestría administren su tiempo adecuadamente a favor de la elaboración de la tesis, para que éste a su vez alcance su objetivo, su muestra estuvo compuesta por 10 maestros de la sección de posgrado del IPN, Casco Sepi Esca Unidad Santo Tomás, y, 60 alumnos de la SEPI ECA Unidad Santo Tomás.

El diseño de investigación empleado fue descriptivo simple de campo y para la recolección de datos se empleó como instrumentos la aplicación de un test, para conocer el nivel de administración del tiempo, utilizó de instrumento el cuestionario y concluyó en que si los alumnos administran adecuadamente el tiempo, podrá desarrollar su tesis entre un tiempo mínimo estimado de 5 meses con 14 días, 12 horas y 30 minutos y un tiempo máximo de 8 meses, 22 días con 11 horas, en que no es imposible, sino todo lo contrario, es cuestión de que el alumno administre adecuadamente su tiempo y se fije la meta de concluir su trabajo de investigación para que desde el inicio no pierda el tiempo.

En este estudio, se evidencia la relación puesto que los factores que influyen en el desempeño organizacional son importantes para la efectividad, eficacia y rendimiento de la organización de una empresa de allí que genere en corpus del capital intelectual adecuadamente podrá generar ganancias y beneficios en el área administrativa de la organización.

En el ámbito nacional, Catanese (2019), en su tesis para optar el grado académico de Especialista en Gerencia de la Empresa, “El capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional en una Empresa de Publicidad para Exteriores”, se planteó como objetivo elaborar una propuesta para optimizar el proceso gerencial enfocado en las habilidades personales de la administración eficaz del desempeño organizacional del personal gerencial y operativo, como estrategia para controlar el estrés laboral en la empresa de publicidad para exteriores Diseños MC, Municipio Sucre del Estado Miranda.

La población fue compuesta por 42 individuos de forma voluntaria y su muestra fue de 20 trabajadores, entre los instrumentos de medición que usó estuvieron las entrevistas a los directivos de la empresa, los cuestionarios y realizó mesas de trabajo con los gerentes de áreas, concluyendo que es evidente la necesidad de capacitación sobre el manejo del desempeño organizacional y control en el estrés laboral, enfocada a los empleados que realizan funciones claves en la compañía, a fin de mejorar esos aspectos, mediante el reconocimiento de fallas en los procesos, debido a que se observa una concurrencia de resultados que revelan que los empleados presentan un deficiente en el manejo del desempeño y del estrés en su gestión laboral.

Asimismo, Cevallos (2018) en su tesis titulada "Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral adscritos al departamento de seguridad ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua estado Carabobo presentado para obtener al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo Venezuela. Hallazgos principales: La unidad de talento humano debe cumplir periódicamente con un plan de seguimiento y evaluación a todo el personal, aplicar el plan de capacitación a la que han asistido va de acuerdo a el cargo que desempeñan para aplicar lo aprendido, si se asistió a una capacitación que no va de acuerdo al cargo no se puede aplicar el conocimiento. En ciertos casos se asigna por la confianza cerrada.

En las conclusiones se determinó que el 60,34% del total de que participaron en las encuestas pertenece a la suscripción de contrato por nombramiento es decir personal estable, cuya opinión es relevante para el objeto de estudio. Se determinó que es indispensable que el ingreso de un nuevo servidor público para ocupar un vacante en la institución se dé mediante la aplicación del proceso de reclutamiento y selección. Se determinó que el personal que se desempeña en los diferentes cargos debe cumplir con los conocimientos adecuados y el perfil para el mismo. Existe

desconocimiento sobre el cumplimiento de los procesos de servicio público. Un porcentaje muy significativo considera que la capacitación al personal permite desempeñar mejor las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo. Existe desconocimiento sobre la estructura organizacional, como también si la institución posee un manual de funciones y procedimientos.

Bases Teóricas

Las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada referente teórico, debe señalarse que, para Bautista (2016) define las bases teóricas como “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.24). Los fundamentos teóricos son extraídos de las fuentes impresas y permiten la sustentación de la investigación.

Capital intelectual

Para Marr, (2014) el “Capital intelectual es la agrupación de recursos relacionados con el conocimiento en una empresa que contribuyen a mejorar su posición en el sector que se desempeñe, mediante la adición de valor a las partes interesadas.” (p.56). Asimismo, significa la tenencia de conocimientos, motivaciones y valores incluidas en las habilidades laborales de los funcionarios, junto a la experiencia usada, la tecnología organizacional, software y conocimientos técnicos patentados, la interacción con los clientes y los documentos de sus procesos.

Por su parte, Salehi (2014), refiere que el “capital intelectual juega un rol esencial en el mejoramiento del desempeño corporativo y logra un rendimiento sustentable”. (p.23), Su impacto en el desempeño de la organización con una perspectiva racional es incuestionable, pero en términos pragmáticos esa relación no puede ser totalmente confirmada en

cada economía y en cada industria, ya que algunos estudios son más intensivos que otros.

De allí que la competencia en cada empresa tiene atributos propios según el entorno y las características del mercado en el cual se desarrolla, por ejemplo, grupos que por sus factores propios tienen resultados convenientes para la competición y diferentes formas de disputa en cada mercado, es así como en determinados sectores es posible obtener beneficios en la competición en sus artículos y otros donde se desarrollan economías de escala donde la rivalidad se origina por los precios o por reducción de los costos.

Una empresa que busca proporcionar una alta satisfacción al cliente al personalizar ofertas para cada uno y mantener una gran cuota de mercado tendría que disfrutar de economías de gran extensión y de escala muy altas; es así, como una pequeña empresa que participa en el mercado puede servir bastante bien a un nicho determinado y una gran empresa que participa en el mismo sector presta sus servicios o productos a un conjunto de consumidores más diverso y heterogéneo.

En este sentido, Bueno, Salmador y Merino (2018) agrupan el capital intelectual a través de diferentes cambios a los modelos desarrollados, estableciendo tres Componentes principales de acuerdo con el tiempo transcurrido en el desarrollo del concepto de capital intelectual:

- a). Administrativo – Financiero: corresponde a los modelos desarrollados durante los años 1992 a 2001, son los primeros modelos que buscan responder requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado afirma que no son reconocidos usualmente por la contabilidad. Sus componentes o “capitales” no se encuentran armonizados, se basa en activos intangibles y competencias.
- b) Estratégico – Corporativo: corresponde a los modelos desarrollados entre los años 1997 a 2001, realizan un acuerdo de los capitales o componentes que hacen parte del capital intelectual y en este periodo se inicia el desarrollo

del concepto con una perspectiva estratégica corporativa en los modelos produciendo un entendimiento general de los componentes o capitales.

c) Social – Evolutivo: desarrollado en el período que comprenden los años 2000 a 2005, incluyen capitales como, social, cultural, innovación o de emprendimiento acorde con las nuevas necesidades de valor establecidas por los grupos de interés.

Desde la perspectiva holística del capital intelectual propuesto por Aramburu y Sáenz (2018), se analiza el impacto del capital intelectual en la generación de mayor habilidad de innovación, considerando el tamaño de la compañía como uno de los factores contingentes más relevantes en cuanto a las condiciones organizacionales. Es así que este análisis surge de las actividades intangibles y la ubicación de los recursos para hacer una distinción entre la estructura interna y externa. Aclarando lo dicho, la estructura externa se refiere a todos los medios vinculados al relacionamiento por fuera de la compañía con clientes, proveedores, promotores de investigación y desarrollo que podrían estar relacionados con el conocimiento, pero también se refiere a otros activos intangibles, como la imagen de marca, la complacencia del cliente, la fidelidad del cliente, el poder de negociación, entre otros.

Por otro lado, la estructura interna corresponde a lo relacionado con los procesos operativos esenciales de la organización, la forma en que están estructurados los flujos de información y bases de datos, su estilo de liderazgo y gestión, la cultura y bonificaciones, así como los derechos de propiedad intelectual. Las nuevas ideas y productos, así como los esfuerzos organizativos en la creación y el mantenimiento de una cultura organizacional y la responsabilidad social corporativa, representan claramente el capital estructural, que se encuentra compuesto por el capital tecnológico y organizativo.

Desempeño Organizacional

El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2017), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado.

Dicho lo anterior, en palabras de Madella, Bayle y Tome (2015), “el desempeño organizacional consiste en la capacidad de adquirir y procesar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de las metas organizacionales”. (p.34). La importancia de su estudio radica básicamente en la oportunidad de mejora que brinda a los tomadores de decisiones al determinar si las acciones implementadas están generando los resultados deseados.

Según teóricos del tema, el desempeño organizacional va más allá de las actuaciones puramente financieras, (Muthuveloo, Shanmugam y Teoh, 2017; Tseng y Lee, 2014), puesto que es un constructo que también contempla aspectos no financieros o intangibles relacionados con el crecimiento empresarial, la satisfacción del cliente, la gestión de los procesos operativos y la actuación de mercado. Comparten este punto de vista, Fuentes y Hurtado (2002) al señalar que el desempeño organizacional es una combinación de factores objetivos, medibles a través de indicadores financieros, así como factores subjetivos, evaluados mediante la calidad del producto, la efectividad del marketing, el valor añadido, la satisfacción del cliente y otras medidas de eficiencia organizacional.

Otros autores como Calderón, Álvarez y Naranjo (2010), fortalecen esta línea de pensamiento, al argumentar que el desempeño organizacional puede ser medido con indicadores cuantitativos y cualitativos. Los primeros de ellos que hacen referencia a las medidas financieras y de mercado, mientras que los indicadores cualitativos refieren a la efectividad de las organizaciones, mejora de procesos internos, organización de tareas, habilidad de adaptación al entorno cambiante, motivación, entre otros.

Por ello, al igual que el capital intelectual, la variable de desempeño organizacional es abordada desde diferentes perspectivas, dados los múltiples componentes a valorar. Lo anterior da lugar a diversas propuestas respecto a los componentes principales que debieran ser tomados en cuenta al momento de realizar estudios empíricos para el análisis de esta variable, ejemplo de ellas es el trabajo realizado por Venkatraman y Ramanujam (2016) quienes proponen la agrupación de las métricas del desempeño organizacional, a través de tres dimensiones principales nombradas como desempeño financiero, desempeño de negocio y eficacia organizacional.

En este contexto, Omondi (2015) señala que “la mayoría de las medidas del desempeño pueden agruparse en una de las seis categorías generales: eficacia, eficiencia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad”. (p. 716).

Eficacia. Característica que indica el grado en que la salida del proceso se ajusta a los requisitos.

Eficiencia. Característica del proceso que indica el grado en que la producción se realiza a un costo mínimo de recursos.

Calidad. Grado en que el producto cumple con los requisitos y expectativas de los clientes.

Puntualidad. Se refiere a la correcta realización de una unidad de trabajo en el tiempo requerido.

Productividad. Es el valor agregado por el proceso que depende de los resultados obtenidos por los insumos consumidos.

Seguridad. Mide el estado actual general de la organización y el entorno de trabajo del empleado.

Pese a que la eficiencia se ubica generalmente en el ámbito conceptual más amplio de la efectividad de la organización, aún hay investigadores que consideran esta variable como medida del desempeño dependiente. Como se mencionó anteriormente, el desempeño organizacional tiene diferentes perspectivas y como consecuencia diferentes dimensiones, al respecto Menon y Mohanty (2012) identificaron la existencia de una superposición entre las dimensiones, sin embargo, “cada medida debe justificarse sobre la base de la idoneidad del marco de investigación y debe comprobarse su fiabilidad, convergencia y validez discriminante” (p. 5).

La percepción se considera una forma de medir el desempeño, porque se considera una medida coherente de rendimiento que no varía en términos de precisión con relación a las medidas objetivas. En este sentido, medir el desempeño a través de la percepción que tienen los grupos de interés sobre los indicadores de éxito o fracaso de la organización. Este tipo de medición consiste en solicitar a los directivos de las propias empresas que autoevalúen su organización, además de trasladar el juicio, el conocimiento y la experiencia a las medidas cualitativas del desempeño organizativo mediante escalas numéricas o lingüísticas que comparan objetivos y resultados del desempeño de la empresa con el de la competencia, de la misma forma, miden el grado de satisfacción de los grupos de interés.

Teorías relacionadas con la Investigación

Villegas y Otros, (2012), expresan que “las teorías ayudan al investigador a ver de una manera amplia y en perspectiva al objeto de investigación”. (p.37). Dentro de este marco, a continuación, se presenta las principales teorías que guardan relación con la investigación que se está desarrollando.

La teoría de las expectativas de Vroom citado por Robbins y Decenzo (2002): consiste en:

El esfuerzo para obtener un alto desempeño en el mundo laboral está directamente relacionado con la posibilidad de conseguirlo y de que, una vez alcanzado, el individuo sea recompensado de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena. La motivación es producto de tres factores: Valencia: el nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta.

El trabajador tiene expectativas en cuanto a que el esfuerzo por lo que hace puede producirle satisfacción y son realmente esas expectativas y la voluntad para alcanzarlas, lo que favorecería una disminución del ausentismo laboral de los mismos, toda vez que serían consecuentes por alcanzar lo que desean, por tanto, tendrían que asistir a cumplir con sus funciones para lograr un rendimiento laboral. Las tres variables principales en esta teoría son: La opción, que designa la libertad del individuo para elegir entre varias opciones. La expectativa, que es la creencia de que una conducta en particular tendrá éxito o no. Las preferencias, que son los valores que una persona atribuye a diferentes resultados.

Es decir, que esta teoría sostiene que los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias; abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Por lo que para analizar la motivación se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y cómo pueden obtenerlo, comprendiendo que desde la perspectiva de Vroom el desempeño de un empleado está basado en factores individuales tales como la personalidad, las habilidades, el conocimiento, la experiencia y las capacidades.

Por tal motivo, esta teoría se ajusta al propósito de la investigación porque hace referencia acerca de la gestión organizacional dentro de las instituciones donde se desempeña, es decir el trabajador tiene expectativas donde el esfuerzo por lo que hace puede producirle satisfacción, razón por la cual se encuentra motivado para unir sus esfuerzos arduamente cuando considere el logro de buenos resultados en cuanto a su desempeño, consiguiendo beneficios por parte de la organización, de esta forma satisface

sus propias metas individuales, evitando así el desgaste en su área de trabajo.

Teoría de los dos Factores de la Motivación

En concordancia con el desarrollo anterior, se encuentra la teoría de los dos factores, presentada a finales de los años 50 por Frederick Herzberg, según lo señalan Stoner y otros (2006), cuyos resultados describen que existen dos factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral; y que fue desplazada por la cual surgió la teoría de los dos factores de la motivación. En esta ocasión fue Herzberg, según lo argumentan Stoner (2006), quien encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocaron altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Dichos factores, se encuentran directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo y se llaman factores motivadores a continuación se identifican:

a) Logro: desempeño exitoso en la tarea, reconocimiento por el logro, el trabajo mismo, tarea interesante y desafiante, avance o crecimiento, responsabilidad. Al tener estos elementos motivadores en el trabajo, se produce la satisfacción de los factores higiénicos, en una medida que puede ser variable, estos son:

a) Políticas administrativas de la organización.

b) Supervisión: relaciones interpersonales con compañeros, jefes y subalternos, condiciones de trabajo, salario, categoría, estabilidad en el puesto.

Según la interpretación de Herzberg, efectuada por Stoner (2006), con relación a lo anteriormente expuesto, explican que “los factores de la insatisfacción (que llamó “higiénicos”) incluyen los sueldos y salarios, las condiciones laborales y la política de la compañía; es decir todos los que afectan el contexto donde se realiza el trabajo” (p.434). Siendo el más

relevante de estos factores la política de la empresa ya que representa una causa de la ineficiencia y la ineficacia.

En consecuencia, y en concordancia con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el puesto son diferentes de aquellos que conducen a la insatisfacción en el mismo. Por consiguiente, si en algún esfuerzo los administradores de las empresas procuran eliminar los factores que crean la insatisfacción en un puesto de trabajo, pueden conseguir con ello la paz, más sin embargo no necesariamente conseguirán satisfacer la motivación. Según Herzberg, la forma más expedita para lograr la motivación del personal en su puesto de trabajo es a través del reconocimiento de los logros, del trabajo mismo, de la responsabilidad y el crecimiento, ya que estas son las particularidades que el personal halla interiormente gratificantes.

Sin lugar a dudas es esencial para el referido autor, la existencia tanto de los factores motivadores como de los higiénicos en los lugares de trabajo, por consiguiente, se debe verificar que se establezcan adecuadas condiciones laborales para el logro del bienestar del trabajador en virtud de que se evidencio que influyen significativamente en los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Cabe destacar que independientemente del tipo de organismo, público o privado o cualquier tipo de empresa o institución, deberá crear el contexto adecuado a efecto de lograr el desempeño y avance a nivel profesional y personal de cada uno de sus miembros.

Visualizando de esta manera que esta teoría guarda una estrecha relación con la problemática planteada debido a que da a conocer aquellos elementos que generan el esfuerzo y el gran desempeño de determinados trabajadores en su espacio laboral, es decir, se sienten motivados al ejecutar sus funciones y por mantenerse en su puesto de trabajo, produciendo con esta conducta un alto índice de Responsabilidad Social y compromiso ético.

Bases Legales

El estudio se fundamenta desde el punto de vista jurídico en las distintas normativas y leyes existentes en el país. Palella y Martins (2010), describen "...la fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros" (p.56). Se considera pertinente ante este estudio de investigación, aludir a la normativa legal establecida en:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 87, establece Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.17).

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012), en su artículo 87, establece: "...Todo patrona o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones." Este artículo establece que todo trabajador debe gozar de un ambiente laboral adecuado, que contribuya al buen desempeño de sus funciones; y es deber del Estado garantizar el cumplimiento de dichas condiciones. (P.17).

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) 2005. Esta Ley en el Título I: Disposiciones Fundamentales, Capítulo I: Del objeto y ámbito de aplicación de esta ley: en su artículo 1° (numeral 1) contempla como objeto de esta ley lo siguiente:

Establecer las instituciones, normas y lineamientos de la políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social...(p.76).

En este artículo se establece de forma general los aspectos que esta ley consagra, tales como las políticas, lineamientos, normas y los órganos que velaran por el bienestar, salud y seguridad de los trabajadores, así mismo, establece los derechos y deberes de los trabajadores y los patronos referente a su salud, bienestar, condiciones ambientales de trabajo, recreación, tiempo libre y descanso.

Definición de Términos Básicos

Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema, Briones (2009) la puntualiza que “son los términos que resultan nuevos para el lenguaje científico, se debe hacer una definición corta y precisa a fin de que pueda ser comprendida fácilmente por todo aquel que lo lee” (p.165). En tal sentido, los conceptos deben ser definidos dándole el significado de manera general para mejor visión.

Capital Humano: es un término usado en la teoría económica del crecimiento para designar a un factor de producción dependiente del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.

El crecimiento empresarial: trata de los procesos que logran que una empresa mejore continuamente e impulse a la organización a alcanzar objetivos o hitos de éxito planificados con anterioridad.

Desempeño Organizacional: el desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen.

Organización: Sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. (Chiavenato, 2009 p. 7).

Satisfacción del cliente: es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

Sistema de Variable

En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar. Aunque Hurtado (2008) prefiere usar el concepto de "evento", el cual es más amplio pero el mismo incluye el término variable y es el que discutirá a continuación. Desde esta premisa, Ramírez (2006) plantea que una variable es: "la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores" (p. 25). Entonces, una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios, es decir, característica que varía.

Para Hernández y otros (2010), "la variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse" (p 75). Las variables son

los elementos que se miden, controlan y estudian dentro del problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar.

Operacionalización de Variables

Según Stracuzzi y Martíns, (2012), señala que “es el procesamiento mediante el cual se determinan los indicadores que caracterizan o tipifican a las variables de una investigación, con el fin de hacerla observable y medibles con cierta precisión y facilidad” (p. 80). Es decir, es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

Objetivo General: Proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar los componentes que integran el capital intelectual de la empresa.	Capital Intelectual	Para Marr, (2014) el “Capital intelectual es la agrupación de recursos relacionados con el conocimiento en una empresa que contribuyen a mejorar su posición en el sector que se desempeña, mediante la adición de valor a las partes interesadas.” (p.56).	Componentes	Administrativo –	1,2
				Financiero	3,4
				Estratégico – Corporativo Social – Evolutivo	5,6
Determinar el nivel de desempeño organizacional de los trabajadores adscritos a la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.	Desempeño Organizacional	Yamakawa y Ostos (2017) es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen	Categorías	Eficacia Eficiencia Calidad Puntualidad Productividad Seguridad	7,8,9 10,11 12,13 14,15 16,17 18,19

Fuente: Nieves (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente trabajo tiene como finalidad mostrar el paradigma al cual se ciñó el estudio, su tipo y diseño, así como los sujetos que participan en la investigación y las técnicas e instrumentos utilizados tanto para recoger la información como su análisis. Balestrini (2012) señala que el Marco Metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p. 114); pero además se describe el proceso a seguir para acceder a la información requerida, su registro y el procedimiento que le dieron a los datos obtenidos.

Por consiguiente, se puede visualizar las etapas específicas de la investigación tales como la naturaleza de la investigación, tipos y diseño de investigación, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las unidades de estudio.

Naturaleza de la Investigación

Por consiguiente, Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen el enfoque cuantitativo “representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios que utiliza para la recolección y el análisis de datos” (p. 4). Es decir, utiliza la recolección y el análisis de datos para constatar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica. Del mismo modo, Palella y Martíns (2010) aseguran que el enfoque cuantitativo se fundamenta en el paradigma positivista, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, “aplica la concepción hipotética-

deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia” (p. 40).

De este modo, la investigación pretende proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Tipo y diseño de la Investigación

Es necesario indicar que el tipo de investigación será de campo en torno al cual Arias, (2016), expresa “El diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 26). Lo que se puede entender, como los pasos que el investigador plantea para realizar el estudio. Así mismo se considera de campo como lo expresa Arias (Ob. Cit), “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de los datos directamente de los sujetos investigados, o donde ocurren los hechos...” (p.31). En este particular, se puede entender que el investigador recolectará los datos de primera mano o directamente de los sujetos y el lugar donde ocurren los eventos.

En otras palabras, hay que tomar en cuenta, que este estudio describirá la información sobre la forma más adecuada para proponer un modelo de gestión de capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure. En tal sentido, el autor se abocó a recoger la información directa de los trabajadores de dicha organización. Según Balestrini (2012) asegura que el tipo de la investigación es un plan global de investigación que integra un modelo coherente y correcto de recogidas de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos, por el cual el diseño de la investigación intenta dar de una manera clara y no confusas respuestas a las preguntas planteadas a las mismas.

Por su parte, el diseño también conocido como plan de investigación, representa el método, es decir, el camino que guiará al investigador, así como las técnicas que utilizara, tal como Pérez (2009), indica que “es el conjunto de decisiones, pasos, actividades y esquemas en el curso de la investigación” (p.22). En esta ocasión será el diseño no experimental, Palella y Martins (Ob. Cit.) relata que “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable” (p.87). Por ende, en la investigación se observa una situación ya existente, es decir, no se genera ninguna. También, es transeccional, puesto que, “se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único y su finalidad es la de describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado sin manipularlas”. (p.104).

Bajo este contexto, se recolectan datos, en un tiempo determinado, su propósito es describir variable y analizar su incidencia e intercalación en un momento dado. De allí, el estudio describe la variable Capital Intelectual y Desempeño Organizacional, dimensiones e indicadores, de esta manera, la recolección de los datos será obtenidos en forma directa de la realidad y en un momento único.

De igual manera, la investigación se ubica bajo la modalidad de Proyectos Factibles tal como lo define el Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales UPEL (2010), argumenta que “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimiento o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p. 21).

De igual forma el autor menciona que el proyecto factible comprende las siguientes fases: el diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimientos metodológicos, actividades y recursos necesarios para la ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de desarrollo la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso. Por todo lo anterior, la modalidad de Proyecto Factible se relaciona con un medio para alcanzar un fin

determinado a nivel operativo. El mismo, constituye un conjunto de ideas organizadas que pretenden alcanzar un objetivo, para lo cual se realiza una serie de actividades en forma planificada.

Población y Muestra

Población

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2012), "la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población tienen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p. 114). En este caso, la población es finita, ya que se conoce la cantidad de unidades que la integran.

En relación a lo antes expuesto, para el desarrollo de esta investigación, se necesita realizar un estudio de la población de la institución, para poder saber cómo aplicar la propuesta de cómo afecta y beneficia a cada integrante de la misma. Por consiguiente, la población de la presente investigación está integrada por un grupo de cuarenta y cinco (45) trabajadores de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure quienes están ligados directamente a la problemática en estudio.

Muestra

De la población señalada se tomará la muestra, la cual para Arias (Ob. Cit.) "la muestra es un subconjunto representativo y finito, que se extrae de la población accesible". (p. 83). Para seleccionar la muestra se utilizará una técnica o procedimiento denominado muestreo finito, procedimiento en cual todos los elementos tienen la probabilidad de ser seleccionado, considerando que son cuarenta y cinco (45) trabajadores de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure.

Cuadro N°2

Distribución de la Población y Muestra Objeto de Estudio

Ocupación	Varones	Hembras	Total
Trabajadores	30	15	45
Total General	30	15	45

Fuente: Nadales (2022)

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Es importante señalar, que luego de tener claro la población y la muestra se procede a establecer las técnicas e instrumentos de la investigación, Stracuzzi y Martins (Ob. Cit.), resaltan que, “la técnica son las distintas formas o manera de obtener la información”. (p.115). En el estudio es preciso tomar en cuenta la observación simple, la cual resulta útil y viable cuando se desean conocer hechos y situaciones, que tienen carácter público. Puede adquirir un carácter directo e indirecto, que son capaces de registrarse sobre el problema en estudio.

Para el acopio de los datos se utilizará la técnica de la encuesta, en ideas de los citados autores “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p.123). De acuerdo con lo esbozado, esta técnica, favorece la obtención de datos fundamentales para el análisis de temáticas que son de interés para el investigador.

El instrumento a utilizar para recabar la información es el cuestionario, el cual forma parte de la técnica de la encuesta, confeccionado por diecinueve (19) ítems, los cuales tendrán tres alternativas de respuesta Siempre (S) Algunas Veces (AV); Nunca (N), fácil de usar con resultados directos. Las preguntas estarán formuladas de manera clara, precisa, para obtener una respuesta concreta.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento es de suma importancia, por ello hay que tener definido claramente el constructo teórico que pretende medir y que el mismo pueda operacionalizarse. En palabras de, Stracuzzi y Martins (Ob. Cit.). “define la validez como la ausencia de sesgos representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”. (p. 160).

Para este estudio, la validez del instrumento se logrará a través de un juicio de tres (03) profesionales quienes juzgaran cada ítem por adecuación con los objetivos, entre la variable y los indicadores. Para la validación del instrumento se diseñará un acta de validación en el cual se reportarán las observaciones que permitieran mejorar los ítems de acuerdo a la correspondencia con los objetivos del estudio.

Técnicas para el análisis de datos

Como propósito para llevar a cabo el análisis de los resultados, se consideró aplicar la estadística descriptiva frecuencias y porcentajes; por indicadores, dimensiones y variables; se realizara la codificación de las respuestas, elaborar una tabla de datos a fin de transcribir las respuestas dadas por los trabajadores a cada uno de los ítems, para determinar las frecuencias relativas y absolutas de cada alternativa; elaborara cuadros descriptivos correspondientes a las dimensiones que median las variables del estudio, lo que permitirá analizar porcentualmente los datos con bases en las inferencias detectadas en cada uno de los indicadores, retomando aspectos teóricos de la base del estudio, para afianzar su interpretación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta y por ende el cuestionario, como técnica de recolección de datos, donde se agrupan las respuestas suministradas por las personas que representan la muestra de este estudio. Para la presentación de los resultados se elaboran y presentan cuadros de frecuencia y cálculo porcentual, de cada respuesta obtenida por cada ítem del cuestionario, siendo este procedimiento respaldado por Flames (2017) donde indica que:

Para realizar el análisis de los datos, se debe comenzar por la revisión y la organización de los mismos por ítems, tabulando el número de respuestas dadas (frecuencias) y luego calculando, el porcentaje que representan estas respuestas dadas del total de respuestas (p.65)

El análisis es un proceso que tiene como razón de ser, responder las interrogantes planteadas en este estudio, todo ello a través de los resultados obtenidos. Mediante el desarrollo de la tabulación, cuantificación y análisis de las respuestas del cuestionario. A continuación se presentan cada uno de los ítems del cuestionario aplicado a la muestra:

Cuadro 3.

Frecuencia de respuestas emitidas por los empleados **Variable:** Capital Intelectual. **Dimensión:** Componentes. **Indicadores:** Administrativo – Financiero. Estratégico – Corporativo. Social – Evolutivo.

Ítems	Descripción	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
		Fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
1	¿Comideras que la estructura interna de la empresa corresponde con lo relacionado a los procesos administrativos-financieros esenciales de la organización?	10	20	30	70	5	10	45	100
2	¿Cuenta la institución con requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado requiere?	10	20	20	55	15	25	45	100
3	¿Piensas que están claramente definidas las estrategias organizativas en la institución?	10	20	15	25	20	55	45	100
4	¿Promueve la empresa una cultura corporativa en el personal bajo su cargo?	0	0	15	25	30	75	45	100
5	¿Sostiene la empresa buenas relaciones públicas con entes públicos y comunidad?	10	20	35	80	0	0	45	100
6	¿En la institución se hace uso de las tecnologías de comunicación e información para el emprendimiento con las nuevas necesidades del valor establecidas por los trabajadores?	20	40	25	60	0	0	45	100

Fuente: Nieves (2023)

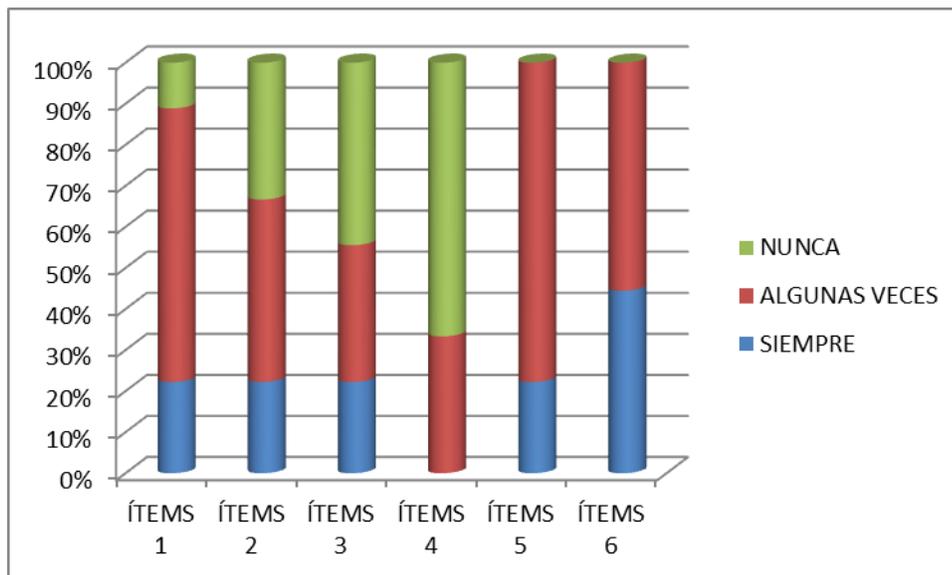


Gráfico 1. Dimensión: Componentes: Indicadores: Administrativo – Financiero. Estratégico – Corporativo. Social – Evolutivo.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la frecuencia de respuestas emitidas por los trabajadores. **Variable** Capital Intelectual.

Dimensión: Componentes. **Indicadores:** Administrativo – Financiero

Estratégico – Corporativo. Social – Evolutivo. Se logra apreciar que, los encuestados al responder las preguntas del instrumento, las cuales corresponden a los ítems (1, 2, 3, 4, 5 y 6) con tres (03) alternativas de respuestas (Siempre, Algunas Veces y Nunca). En el ítems 1 ¿Comideras que la estructura interna de la empresa corresponde con lo relacionado a los procesos administrativos-financieros esenciales de la organización? Los encuestados respondieron Siempre 20%, Algunas Veces 70% y un 10% Nunca, lo que indica que algunas veces la estructura interna de la empresa corresponde con lo relacionado a los procesos administrativos-financieros esenciales de la organización.

En cuanto, al ítems 2 ¿Cuenta la institución con requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado requiere? De acuerdo a las respuestas emitidas por lo

encuestados respondieron que siempre un 20% proporciona conocimientos a los estudiantes, sin embargo, un 55% manifestó que algunas veces la institución cuenta con requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado requiere, mientras que un 25% expresó que Nunca. Por su parte, en el ítem 3. ¿Piensas que están claramente definidas las estrategias organizativas en la institución? Los encuestados respondieron que siempre un 20% están claramente definidas las estrategias organizativas en la institución, no obstante, un 25% respondieron que algunas veces están claramente definidas las estrategias organizativas en la institución y un 55% respondieron que nunca.

En relación al ítem 4 ¿Promueve la empresa una cultura corporativa en el personal bajo su cargo? Los sujetos encuestados respondieron que algunas veces un 25% la empresa una cultura corporativa, mientras que un 75% respondió que nunca. Ahora bien, en cuanto al ítem 5 ¿Sostiene la empresa buenas relaciones públicas con entes públicos y comunidad? Los trabajadores respondieron que siempre un 20%, así como un grupo mayoritario manifestó en un 80% que algunas veces la empresa sostiene buenas relaciones públicas con entes públicos y comunidad.

De igual manera, en el ítem 6 ¿En la institución se hace uso de las tecnologías de comunicación e información para el emprendimiento con las nuevas necesidades del valor establecidas por los trabajadores? Los encuestados respondieron en un 40% siempre, un 60% algunas veces la institución hace uso de las tecnologías de comunicación e información para el emprendimiento con las nuevas necesidades del valor establecidas por los trabajadores.

Antes de empezar cualquier proceso es necesario saber a dónde se quiere llegar, esto es lo que se define durante la fase de planeación: fijar el curso concreto de acción, estableciendo los principios, los recursos necesarios, la secuencia de operaciones y la determinación de tiempos. De allí que la organización es el grupo de reglas, cargos y comportamientos que

deben de seguir todas las personas dentro de la empresa. El propósito es coordinar todos los recursos ya sean humanos, materiales o financieros. Es muy importante la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que designe la empresa para alcanzar los objetivos definidos en la fase de planeación.

Al respecto, la fase de organización requiere que se implemente una estructura de funciones y determinación de actividades para cada departamento de la empresa. Requiere también de delegación de autoridad y coordinación horizontal y vertical dentro de la empresa. No se puede alcanzar los objetivos sin un plan, y para que el plan funcione es necesario el control. Este ayuda a verificar el avance de las acciones a través de indicadores, medidas y resultados. Y esto le sirve a la organización de forma permanente, ya que así podemos saber cómo estamos avanzando en el proceso administrativo.

En la actualidad, la estructura organizativa es un elemento primordial para las empresas porque se direcciona de forma idónea para la planificación, dirección y controla cada una de las actividades operacionales efectuadas, esto obtiene un resultado cuando se halle debidamente diseñada e implementada adecuadamente, de acuerdo a los requerimientos de las empresas Guzmán & Burgos, (2016) por lo tanto, la estructura organizativa es el comienzo de todos los procesos que afirman la obtención de los beneficios a futuro de una organización. Dentro de esta perspectiva, la estructura administrativa ayuda al funcionamiento de la empresa para que resulte de una manera práctica y, por ende, los procesos deben estar claros para quienes laboran en ella; tal es el caso de la satisfacción y la atención al cliente.

En otras palabras, las funciones administrativas están presentes en las distintas actividades del ente mayor y en cualquier departamento o actividad de la organización. Es decir, el gerente, rector o encargado cumplen actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control,

siendo de gran relevancia en el ámbito administrativo. En base a las áreas funcionales, en cuanto se refiere a las empresas, estas nos guían para conocer las herramientas y técnicas de los distintos ámbitos que engloban los diferentes campos de la administración.

Una empresa está compuesta fundamentalmente por personas, y estos son elementos clave, capaces de hacer prosperar o no a una determinada organización en el mercado en el que opera. Por ello, Para González, Aceves, Navarro & López, (2017) “la cultura corporativa de una empresa es de gran importancia, para que los empleados estén alineados con la misión, visión y en especial con los valores empresariales”. (p.54). De esta forma, se sentirán parte de la empresa y conocerán su razón de ser para que se logren buenos resultados. La cultura corporativa o cultura organizacional es la forma en que una empresa realiza sus negocios y cómo se relaciona con los clientes, socios y también con sus empleados.

Visto así, la cultura corporativa se refleja en prácticas, políticas y comportamientos a ser adoptados por los empleados. El mayor desafío de la cultura corporativa de una empresa es sacar ideas del papel y ponerlas en práctica. Es decir, hacer que los comportamientos y valores deseados previstos en los planes de cultura organizacional sean incorporados al día a día de la empresa. No existe una forma única de clasificar la cultura corporativa de una empresa. La clasificación más conocida la da el autor y filósofo Charles Handy, quien define cuatro tipos de cultura corporativa: El desarrollo de la cultura corporativa de una empresa comienza con la contratación. Para construir un equipo bien estructurado y adecuado a la cultura de la empresa, es necesario contratar a las personas adecuadas, que cumplan con el perfil cultural de la empresa.

Desde esta perspectiva, una cultura corporativa de alto desempeño alienta a sus empleados a aprender cosas nuevas, brinda una apertura para nuevas ideas y promueve una mayor participación e involucramiento de todos. En consecuencia, se despierta un sentido de pertenencia, autonomía,

visión emprendedora, proactividad, compromiso, entre muchas otras habilidades que contribuyen a lograr resultados extraordinarios.

Cada talento tiene un potencial infinito, basta con obtener las herramientas de gestión adecuadas para maximizar la capacidad de desempeño individual o colectiva. Ahora que sabes que es la cultura corporativa de una empresa, te mostramos la herramienta que puedes usar para que el flujo de información colabore con la productividad de tus equipos.

Por otra parte, Solleiro, (2015) se considera de gran importancia la revisión de las estrategias gubernamentales en la implementación de las TIC, el estudio de documentos institucionales, planes, marco legal y otras fuentes de interés para comprender que dichas herramientas constituyen un instrumento necesario en pro del desarrollo organizacional en el entendido de que forman parte de los constantes cambios de las organizaciones modernas, llegando a convertirse en un elemento indispensable que debe ser tratado especialmente, ya que evidencia claramente el desarrollo de las naciones como muy bien lo es la educación, la salud, la preservación del ambiente, la seguridad agroalimentaria, entre otros tópicos de interés mundial.

En la era de la modernidad las TIC forman parte de los elementos fundamentales para el desarrollo social, político, económico y cultural de cualquier región, tanto es así, que los países han empleado políticas públicas, planes, proyectos y un amplio marco legal que regule su accionar, y Venezuela no escapa de ello. Por esa razón, resulta oportuno revisar las políticas, estrategias y leyes implementadas por el Gobierno a fin de comparar si las mismas están en consonancia con las desarrolladas en otros países. Un aspecto importante en el presente análisis, es que una vez conocidas las políticas públicas nacionales en materia de TIC ejecutadas en los últimos años, se presentaran las debilidades que han conllevado a las organizaciones actuales a estar en una situación de incertidumbre frente a la crisis que atraviesa el país, asimismo se hará mención sobre la manera en

que actuaron las organizaciones venezolanas en cuanto a la liberación de las nuevas tecnologías, especialmente en lo que corresponde a las TIC centradas en el campo de la informática, por ejemplo el software libre.

Cuadro 4.

Frecuencia de respuestas emitidas por los empleados **Variable:** Desempeño Organizacional. **Dimensión:** Categorías. **Indicadores:** Eficacia. Eficiencia. Calidad. Puntualidad. Productividad. Seguridad.

Ítems	Descripción	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
		Fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
7	¿Crees que tu ritmo de trabajo es eficaz para la productividad de la empresa?	30	75	15	25	0	0	45	100
8	¿Consideras que en la empresa existen condiciones laborales óptimas para la eficacia del desempeño?	10	20	25	60	10	20	45	100
9	¿Piensas que la empresa los motiva para que el personal aprenda nuevas habilidades y lograr una eficacia?	5	10	30	70	10	20	45	100
10	¿Es puntual en el cumplimiento de sus funciones?	15	25	30	75	0	0	45	100
11	¿Es responsabilidad de los trabajadores ser puntual en su puesto de trabajo?	45	100	0	0	0	0	45	100
12	¿Consideras que la empresa vigila la calidad del desempeño de los trabajadores?	10	20	30	70	5	10	45	100
13	¿Cree usted que la empresa posee alta calidad de servicio?	10	20	25	60	10	20	45	100

14	¿Los Jefes realizan la labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas como forma de obtener una eficiencia en los trabajadores?	5	10	40	90	0	0	45	100
15	¿Piensas que la eficiencia es importante para la productividad de la empresa?	40	90	5	10	0	0	45	100
16	¿Las características físicas del puesto de trabajo son las adecuadas para mantener la productividad laboral esperada?	10	20	25	60	10	20	45	100
17	¿Planifica y establece objetivos la empresa para la productividad laboral?	10	20	35	80	0	0	45	100
18	¿Cree usted que la empresa les suministra equipamiento y recursos necesarios para su seguridad laboral?	0	0	5	10	35	90	45	100
19	¿Existe seguridad laboral en su puesto de trabajo?	0	0	5	10	40	90	45	100

Fuente: Nieves (2023)

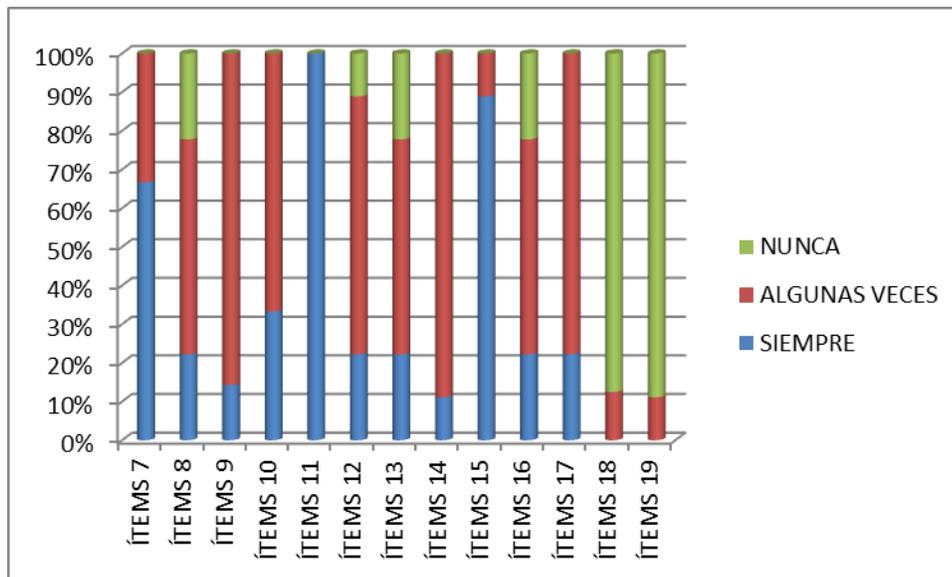


Gráfico 2. Dimensión: Categorías. Indicadores: Eficacia. Eficiencia. Calidad Puntualidad. Productividad. Seguridad

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la frecuencia de respuestas emitidas por los trabajadores. **Variable** Desempeño Organizacional. **Dimensión:** Categorías. **Indicadores:** Eficacia. Eficiencia. Calidad. Puntualidad. Productividad. Seguridad. Se logra apreciar que, los encuestados al responder las preguntas del instrumento, las cuales corresponden a los ítems (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19) con tres (03) alternativas de respuestas (Siempre, Algunas Veces y Nunca). En el ítem 7 ¿Crees que tu ritmo de trabajo es eficaz para la productividad de la empresa? Los encuestados respondieron Siempre 75% y Algunas Veces 25%, los resultados obtenidos corresponden al procesamiento de los datos recopilados de un total de 45 trabajadores. En lo concerniente, al ítem 8 ¿Consideras que en la empresa existen condiciones laborales óptimas para la eficacia del desempeño? Los encuestados respondieron Siempre 20%, algunas veces 60% y 20% respondieron que nunca.

En cualquier jornada laboral, incluso los mejores equipos se enfrentan a dificultades que pueden atentar contra su eficiencia. Las reuniones improductivas, los largos emails y no tener conocimiento del trabajo que realizan los demás pueden impedir que su rendimiento sea de forma eficaz.

La eficiencia en el trabajo está relacionada con el trabajo de alto impacto que pueda llevarse a cabo, eliminando simplemente los roces y las distracciones que repercuten en el capital humano. La eficiencia en el trabajo del equipo no es la productividad en sí misma, sino más bien se refiere a la posibilidad de crear un ambiente laboral efectivo en el que se fomente el trabajo sano en equipo para mejorar la productividad laboral general.

Inevitablemente, habrá momentos en que los miembros del equipo tengan demasiado por hacer. Sin un sistema adecuado que les sea útil para eliminar, posponer, delegar o disminuir la cantidad de trabajo no prioritario, la consecuencia será la pérdida de eficacia laboral. Puedes mejorar la eficiencia del equipo y propiciar un ambiente de trabajo positivo y agradable con una buena gestión de los recursos. La carga de trabajo de tu equipo se gestiona fácilmente si puedes eliminar, postergar, delegar o reducir la cantidad de tareas que no son prioritarias.

Asimismo, en el ítem 9 ¿Piensas que la empresa los motiva para que el personal aprenda nuevas habilidades y lograr una eficacia? Los empleados respondieron Siempre 10%, algunas veces un 70%, mientras que un 20% respondió nunca y en relación al ítem 10 ¿Es puntual en el cumplimiento de sus funciones? Los encuestados respondieron Siempre 25% y algunas veces 75% del mismo modo, en el ítem 11 ¿Es responsabilidad de los trabajadores ser puntual en su puesto de trabajo? Los trabajadores respondieron Siempre 100% y en el ítem 12 ¿Consideras que la empresa vigila la calidad del desempeño de los trabajadores? Los encuestados respondieron Siempre 20%, un 70% algunas veces y un 10% nunca la empresa vigila la calidad del desempeño de los trabajadores.

En el ítems 13 ¿Cree usted que la empresa posee alta calidad de servicio? ellos respondieron Siempre 20%, un 60% algunas veces y un 20% nunca. Asimismo en el ítem 14 ¿Los Jefes realizan la labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas como forma de obtener una eficiencia en los trabajadores?

ellos respondieron Siempre 10%, mientras que un 90% respondieron que algunas veces. En el ítem 15 ¿Piensas que la eficiencia es importante para la productividad de la empresa? los docentes respondieron Siempre 90%, y un grupo minoritario dijo en un 10% nunca.

El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo, al primer error que se comete, el jefe aparece de inmediato para señalarlo y pedir que lo arreglemos cuanto antes. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores, ya que aunque seamos profesionales, también somos personas. Si el único feedback que recibimos es negativo, nuestra actitud podrá verse mermada. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado. Es una inversión muy sencilla que devolverá grandes beneficios. Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. Es importante tener en cuenta este factor, sobre todo con los trabajadores recién llegados. Es probable que al principio, cuando acaben de llegar, no participen demasiado, pero hay que facilitarles la entrada en los debates de trabajo del día a día. Debemos procurar que la condición de «el nuevo» o «la nueva» vaya evaporándose poco a poco, animando a los recién llegados a participar, pero dándoles un margen de tiempo para adaptarse.

En relación al ítems 16 ¿Las características físicas del puesto de trabajo son las adecuadas para mantener la productividad laboral esperada? Los encuestados respondieron Siempre 20%, Algunas Veces 60% y 20% Nunca, los resultados obtenidos corresponden al procesamiento de los datos

recopilados de un total de 45 trabajadores, es importante indicar que el instrumento considera ítems con dirección negativa.

En lo concerniente, al ítem 17 ¿Planifica y establece objetivos la empresa para la productividad laboral? Los encuestados respondieron Siempre 20% y un 80% algunas veces. Asimismo, en el ítem 18 ¿Cree usted que la empresa les suministra equipamiento y recursos necesarios para su seguridad laboral? Los empleados respondieron algunas veces 10% y nunca un 90% y en relación al ítem 19 ¿Existe seguridad laboral en su puesto de trabajo? Los encuestados respondieron algunas veces 10% y un 90% nunca la empresa les suministra equipamiento y recursos necesarios para su seguridad laboral

El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables. Estos dan un motivo, una razón para que los trabajadores realmente tengan ganas de dar lo mejor de sí mismos. Sin objetivos, es probable que se trabaje bien, pero no habrá ritmo ni rumbo establecido, y poco a poco la productividad se irá deteriorando. Es mucho mejor tener objetivos, aunque sean tediosos, que no tener ninguno. En este caso, el día a día se volverá excesivamente monótono y aburrido, lo que contribuirá a crear poco a poco un clima de trabajo poco productivo.

Otro aspecto esencial para la seguridad de los trabajadores son los equipos de protección personal (EPP), puesto que estos son equipos que protegen al usuario del riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud. Puede incluir elementos como cascos de seguridad, guantes, protección de los ojos, prendas de alta visibilidad, calzado de seguridad, arneses de seguridad y equipos de protección respiratoria. Hacer que el lugar de trabajo sea seguro incluye facilitar instrucciones, prever procedimientos, impartir formación y proporcionar supervisión para alentar a

las personas a trabajar con seguridad y responsabilidad.

De allí que la seguridad en el trabajo es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Se trata de un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan accidentes. La empresa es un lugar de trabajo que debe guardar unas normas y tener unas condiciones óptimas para que los empleados puedan desarrollar su actividad laboral de la mejor forma posible y con la mayor seguridad.

El conseguir que los empleados de una organización tengan las mejores condiciones en seguridad laboral es responsabilidad del empresario, que puede asumir directamente esta misión encomendando esta tarea a personas de su empresa o bien contratar a una empresa especializada en prevención de riesgos laborales para que le preste asesoramiento externo. Es obligación del empresario informar y formar a sus trabajadores del alcance de los riesgos derivados de su trabajo, así como poner los medios para evitarlos.

Por tanto, un trabajador que aprende cada día es un trabajador motivado y, por tanto, un trabajador con un gran desempeño laboral. Piénsalo: si tu día a día es siempre igual, haces siempre lo mismo, y prácticamente no aprendes nada, tu energía desaparecerá fácilmente. Es pura naturaleza humana. Necesitamos sentir que nos nutrimos de nuevos conocimientos, de nuevas capacidades, y que cada día somos mejores. Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados obtenidos a través del instrumento realizado, permitió elaborarlas siguientes conclusiones:

En esta investigación de trabajo especial de grado unos de los objetivos específico fue Identificar los componentes que integran el capital intelectual de la empresa. Se observó que los trabajadores están claros de la importancia de los procesos administrativos-financieros en la organización para el fortalecimiento de la empresa, pues la buena gestión requiere un cambio importante en el enfoque de las actividades a los resultados. Por lo tanto, las estructuras organizacionales ayudan a delimitar las tareas de los empleados y a las personas responsables de supervisar su correcta implementación. Al dividir a la empresa en varios equipos o ramas, se garantiza que todas las tareas y responsabilidades específicas de esas divisiones se cumplan más fácilmente.

Desde este escenario, Zapata & Hernández, (2017) “los procesos administrativos cumplen un papel relevante en la dirección de una compañía, ya que marcarán los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección en un periodo determinado”. (p.32). El proceso administrativo empresarial tiene como finalidad marcar la pauta dentro de tu organización, con el fin de establecer el rumbo de cómo se conducirá la empresa. Para ello, se tienen que definir los lineamientos que permitan evitar que toda la estructura de la compañía dedique tiempo y esfuerzo en actividades que no son productivas en términos de rentabilidad. La

implementación de este tipo de procesos agiliza todas las etapas administrativas de una empresa para realizarlas en el menor tiempo posible, con la mejor calidad y eficacia a través de la tecnología.

Esto permitirá a la organización dictar un rumbo y medir el grado de eficiencia alcanzado respecto a las metas. Esto significa una reducción en los recursos consumidos, al redistribuir esos ahorros para implementarlos en alguna otra área de la compañía que necesite atención y evitando gastos superfluos. Asimismo, al contar con un plan estructurado, la empresa podrá disponer en todo momento de una planificación a futuro, toda vez que al considerar los posibles escenarios se encontrarán ya estipuladas las acciones a seguir en corto, mediano o largo plazo. La planeación es fundamental para que tengas un panorama correcto del comportamiento de tu negocio, así tendrás orden, seguimiento y verificación de las acciones. Puedes considerar políticas, procedimientos, flujos de trabajo, presupuestos y todo lo que afecte positiva o negativamente al interior de tu organización y a su operación exterior.

Es significativo decir que, si se impone el conocimiento en las organizaciones. Y es que la rapidez con la que se producen los cambios socioeconómicos y el peso de la tecnología empujan hacia una economía basada en el conocimiento. Hoy, las empresas están vinculando las inversiones a innovación y generación de conocimiento, configurando sus estructuras con elementos inmateriales que obligan a usar un modelo que permita una gestión a efectos de simulación estratégica. Este conocimiento se identifica como capital intelectual. Existen diversas corrientes de estudio que establecen sus propias definiciones de este concepto y plantean diferentes herramientas y modelos de análisis. Su punto en común es que todas entienden que hay unos estados financieros oficiales tradicionales que, en muchos casos, no explican la diferencia entre la valoración histórica de la empresa y su valor real actual de proyección futura o de potencial de crecimiento que el mercado le asigna.

En cuanto al segundo objetivo, Determinar el nivel de desempeño organizacional de los trabajadores adscritos a la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure, durante la observación y a través de los instrumentos de recolección de datos fue posible evidenciar que los empleados manifestaron que un buen manejo de los métodos de trabajo incrementa la productividad de éste, lo cual genera una estructura de costos más competitiva y la capacidad de ofrecer precios con mayor competitividad en el mercado; así mismo, implica un mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores. Por tanto, como concluye la Fundación del Español Urgente (FUNDEÚ 2020), eficaz es “aquella persona que sirve para lo que se espera de ella”, mientras que la eficiente es “una persona competente, la que rinde en su actividad”. (p.67).

En este sentido, es pertinente referir que la eficacia laboral se logra con acciones, no necesariamente cronológicas, pero sí que sean entendidas en su totalidad por todo el equipo de trabajo. Asimismo, saber cómo medirla es un factor clave para mejorar la toma de decisiones a medida que se avanza, ya sean preventivas o correctivas. Su finalidad es medir la eficiencia de producción por cada recurso o factor empleado; se entiende que el proceso es eficaz cuando se produce una misma cantidad con la menor cantidad de recursos posibles. De igual manera, la productividad laboral se encuentra condicionada por una serie de factores como el clima laboral, la flexibilidad que ofrece la empresa, las propias condiciones del trabajo, el responsable de equipo, entre otros.

En armonía con lo anterior, las evaluaciones realizadas para la mejora de la eficacia de la empresa, algunas veces estas son realizadas para la mejora de la eficacia de los trabajadores, lo que repercute en el desarrollo de sus funciones y la productividad de la empresa, siendo que la evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según Stoner, (2011), la evaluación del desempeño es: “El proceso continuo

de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”. (p.34).

Del mismo modo, puede ser vista como un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro. De allí que los beneficios de la evaluación del desempeño laboral, se puede expresar como cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Además de ello, se evidencio que la institución no les suministra equipamiento y recursos necesarios para su seguridad laboral, ni tampoco cuentan con los espacios adecuados para el desempeño laboral. Por tal razón, la organización debe ofrecer instalaciones confortables a los empleados para realizar su trabajo, con espacios dedicados a la convivencia, abiertos, o que desafíen la creatividad pueden resultar alentadores para generar nuevas ideas y/o resolver eficientemente los problemas a los que se enfrentan diariamente.

Igualmente, proveer de las soluciones adecuadas es un factor decisivo en estos tiempos para la productividad, sino hay una planificación de objetivos para la productividad laboral, la productividad se desploma, por lo que proveer de maquinaria, equipamientos de seguridad, es crucial para continuar produciendo, sea cual sea, la actividad de la empresa. Otros aspecto fundamental es que el empleado reciba una remuneración acorde a las necesidades para una satisfacción laboral estará satisfecho en su empleo. De allí que los incentivos y la experiencia del trabajador en la organización es un estímulo para que sea más productivo, el ofrecer nuevos

retos con puestos superiores en la empresa hará que el trabajador se esfuerce más para obtener mejores prestaciones, condiciones y salarios.

Recomendaciones

En función de la investigación realizada y partiendo de las conclusiones, se sugiere las siguientes recomendaciones:

1. Los directivos deberán poner más atención en los requerimientos y necesidades de los trabajadores, pues se convierte en el primer vínculo entre el desempeño y la productividad y está dependerá el buen posicionamiento que tiene la empresa.
2. Buscar las alternativas que ayuden a profundizar y mejorar el rendimiento para el incremento de la eficacia de los trabajadores.
3. Implementar un Plan de mejora que permita rescatar y motivar al trabajador por la excelencia en el servicio prestado.
4. Potenciar el capital humano de la empresa orientada a la mayor productividad de cada área, entendiendo que los propios trabajadores consideran que sus propias habilidades y capacidades están en un nivel mediano y alto.
5. Crear una cultura de conciencia en los trabajadores sobre el cumplimiento de los objetivos al realizar una evaluación del desempeño.
6. Gestionar con otras organizaciones especializadas en manejo del capital humano, fundamentalmente con empresas consultoras en diseño y elaboración de capacitaciones outdoor y coaching, a fin de maximizar la efficientización que tienen los trabajadores respecto de la administración de su tiempo.
7. Asumir un papel de liderazgo activo y participativo al interior de la institución, de modo que se pueda aprovechar la disposición que tienen los trabajadores hacia la simplificación de procesos y hacia la proactividad que se ha revelado en el estudio.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PÁEZ ESTADO APURE

Presentación de la Propuesta

Un modelo de gestión en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral. Para todo modelo se tiene que partir de una planificación, en este caso del capital humano, entendiéndose está como el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de esta y hacia fuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesite, a fin de alcanzar las metas de la Empresa.

Sobre la base de lo precedente, se cuenta con una propuesta para el diseño de un modelo de gestión del capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la Planta de Llenado Unión del Llano, Guasqualito Municipio Páez Estado Apure, se debe continuar con la implementación de éste, para lo cual Makón (2017) propone el siguiente proceso: 1) actividades preparatorias: donde se realizan todas aquellas acciones previas a la implementación pero necesarias, como presentación del modelo a los trabajadores a través de una serie de reuniones, establecer

el grado de compromiso de la alta dirección en el proceso de implantación de capacitación al personal para el rendimiento de empresa para el incremento de la eficacia; formando al mismo tiempo el equipo de planificación que actuará en la primera etapa del proceso, su tamaño dependerá de las dimensiones y complejidad del organismo. 2) Conformación de líneas estratégicas para el rendimiento laboral donde se designe por la empresa actividades motivacionales que garanticen satisfacción, seguridad, estabilidad, remuneración, nivel de empleo, logros y reconocimientos para los empleados de la institución.

Siguiendo la exploración, 3) Diseño y análisis de planes o indicadores operativos tentativos: para la productividad, eficacia, calidad, predictivo y responsabilidad de los trabajadores en la empresa llevando a cabo dos tareas: primero, realizar los diseños preliminares de las operaciones de procesos, evaluando la razón de ser de cada uno de los procesos y describiendo la interrelación de ellos con otros procesos, analizando la eficiencia y eficacia, para identificar procedimientos, puntos de control y productos finales.

Segundo, se analizan los indicadores de resultado existentes y/o posibles para cada uno de los procesos seleccionados, tomando en cuenta otros factores externos. Además, se asigna el recurso humano, material y financiero existente para el logro de los productos finales fijados, adaptando los indicadores de resultado a la realidad de la institución. Obteniendo como producto final de esta fase el plan estratégico de la empresa incluyendo las propuestas de los planes operativos que surjan de las actividades enlistadas.

4) Control de la gestión, en esta fase se mide el logro de los objetivos, metas y resultados alcanzados con base a los indicadores establecidos, para lo cual se requiere diseñar un sistema de control de gestión que monitoree el desarrollo de las operaciones y el desempeño individual en la organización.

El proceso de implantación de un sistema de gestión, propuesto por Doménech y Sanz (2018) inicia con la fase de documentación del sistema,

que consiste en recoger y mantener en papel o formato electrónico todos los principales elementos del sistema diseñado.

Por su parte, se realizarán acciones de formalización y sensibilización, donde se expresan las actuaciones que se deben de realizar continuamente mediante pláticas, cursos, entre otros, guardando registro de esto y de los asistentes. La fase siguiente es la comunicación, en la cual se redacta un procedimiento para asegurarse que dicha comunicación sea eficaz y fluida. Lo que se debe comunicar de forma periódica a todos los miembros de la organización son: política del sistema y sus cambios, objetivos, programa de gestión y evolución de su cumplimiento, resultados de auditorías, avances, e innovaciones o logros alcanzados en el curso del desarrollo del sistema de gestión. La última fase es la de control operacional, esta es la fase de ejecución, donde se llevan a cabo las acciones incluidas en el control operacional descrito, es decir, es la forma de actuar a lo largo de todo el año.

Justificación de la Propuesta

Las empresas a nivel internacional han evolucionado a través de su capacidad de medir el capital intelectual; para Drucker (1999) “la gestión del conocimiento es una nueva alternativa para la medición del capital intelectual; el conocimiento, es una variable susceptible de gestionar, por lo que se torna fundamental en el ámbito empresarial”. (p.87). La creación de la riqueza es un hecho mental. Así, es evidente la necesidad de adoptar un Modelo de Gestión del Capital Intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la Planta de Llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure; de la misma manera, con el diseño del modelo de gestión de Capital Intelectual se pretende unificar la visión y la estrategia empresarial.

Es esencial afrontar el entorno cambiante con un modelo de gestión que contribuya al cumplimiento de los objetivos, es por esto, la importancia que

tiene el presente trabajo para resolver los problemas identificados a nivel de estructura, procesos y seguimiento de la gestión del Capital Intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional. En tal sentido, desarrollarla dentro de la organización es fundamental, es decir, son el pilar fundamental de la empresa de tal manera, la teoría del capital intelectual nace para solventar algunos vacíos de la teoría de recursos y capacidades que ofrece una definición de ventaja competitiva, pero no detalla los recursos necesarios para alcanzarla ni las combinaciones concretas de recursos y capacidades que definen el éxito empresarial.

Así mismo, Edvinson & Malone (2003), hacen hincapié en los distintos elementos que integran al capital intelectual, así como de las raíces ocultas del valor y de las capacidades ocultas de una empresa; al dar contenido a estos valores ocultos afirman que están conformados por tres elementos básicos: capital humano, capital estructural y capital relacional el clima organizacional es el ambiente humano en el que se desarrollan las actividades de los trabajadores de una organización. Un modelo es una representación de una realidad compleja. Puede dar la oportunidad de organizar y documentar la información sobre un sistema, captando y describiendo los aspectos importantes de lo que se quiere representar. Los modelos se utilizan con muchos propósitos.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión del capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional de la Planta de Llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure

Objetivos Específicos

Fomentar en los trabajadores de la planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure técnicas de intervención que les faciliten mejorar la productividad y eficacia en sus ámbitos de trabajo.

Mejorar las capacidades de comunicación y de motivación para el fortalecimiento al desempeño laboral de los trabajadores como medio para el incremento de la eficacia.

Ejecutar una serie de actividades de carácter interactivo con los trabajadores destinadas al mejoramiento de la productividad y eficacia en sus ámbitos de trabajo, a través de un proceso de diagnóstico conjunto.

Factibilidad de la Propuesta

Para sustentar la investigación será necesario presentar el análisis de factibilidad la cual se indica en tres aspectos: Factibilidad Operativa, Factibilidad Técnica y Factibilidad Económica.

Factibilidad Técnica: La Planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure, cuenta con los recursos técnicos necesarios, que solo deben ser organizados de una mejor forma, la misma cuenta con el personal para recibir un entrenamiento previo para poder aplicar la propuesta, así como disponibilidad de tecnología para la satisfacción de las necesidades, por ejemplo, equipos audiovisuales y al menos una computadora, también espacio físico.

Factibilidad Operativa: La presente propuesta cuenta con la aprobación del personal directivo de la Planta de llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure y la receptividad por parte de los trabajadores que laboran dentro de la misma, dado que se les indicó que es una manera de realizar el trabajo de una forma adecuada y se les pidió su opinión profesional para desarrollarla, lo que garantiza la realización de las actividades con un máximo de efectividad.

Factibilidad Económica: Es importante destacar que existe viabilidad total, debido que esta propuesta es económica y flexible, en este sentido se ve con buena proyección la misma. Sobre esta base, se hace necesario incurrir en ciertos gastos adicionales para la puesta en práctica de la propuesta, básicamente relacionados con: (a) Gastos derivados de la propuesta, tales como transcripción, impresiones, fotocopias; (b) Inversión en la humanización institucional, talleres, reuniones; (c) Gastos logísticos, hidratación, refrigerio, publicidad, entre otros.

Factibilidad Institucional: Después de los trabajadores, la institución será quien se será mayormente beneficiada con la consecución de esta propuesta, todo girará en torno al desarrollo de la misma, de manera tal que indudablemente la institución recibe la propuesta a manos llenas y sin limitantes.

Factibilidad Legal: Es el aseguramiento de que el proyecto no infringe ninguna norma o ley establecida desde el punto de vista regional o nacional. También, se garantiza el respeto a los acuerdos, convenios y reglamentos internos de tipo empresarial, industrial, sindical, religioso, partidista, cultural, deportivo u algún otro relacionado con el ámbito del compendio.

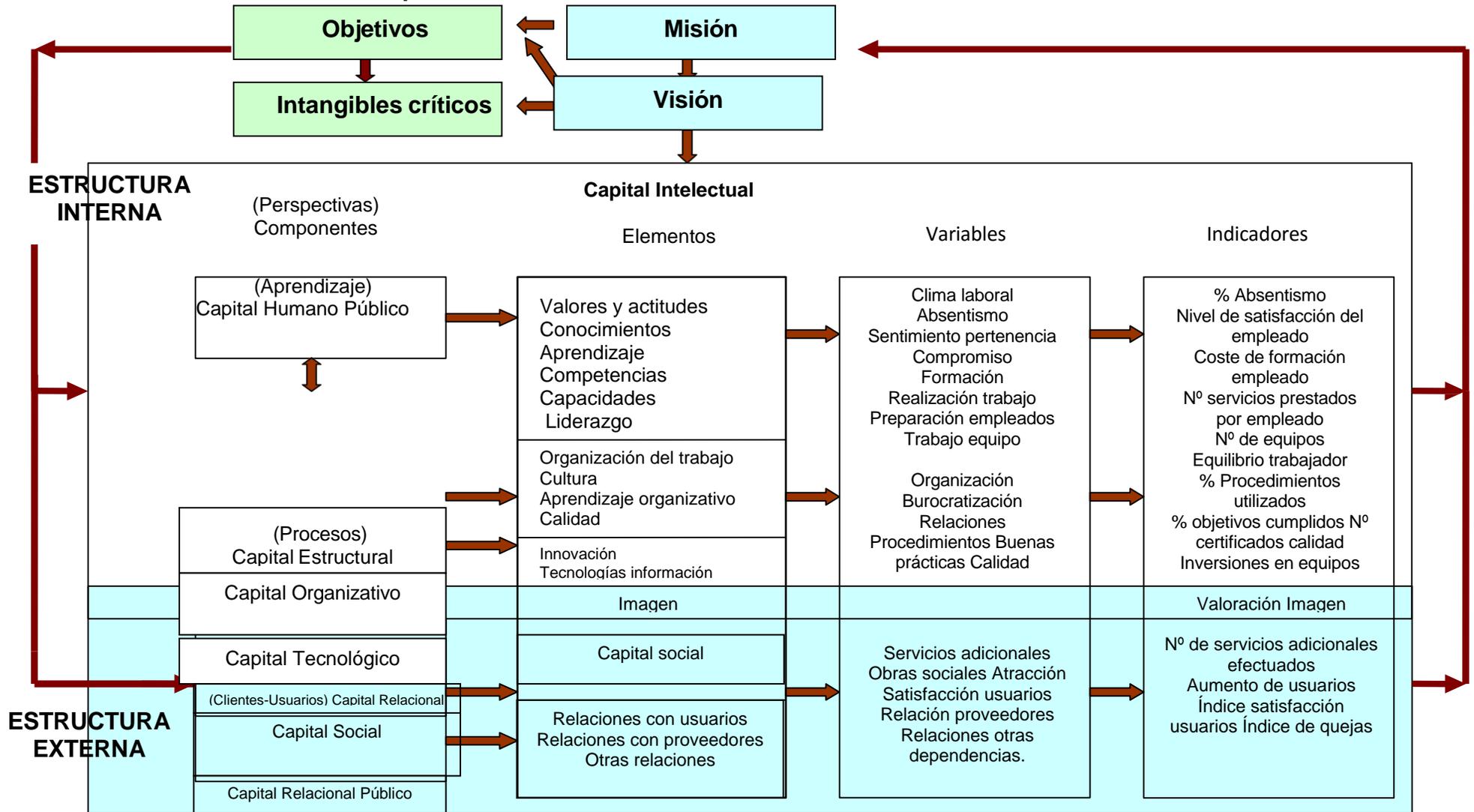
Desarrollo de la Propuesta

El modelo parte de la misión, que sirve de fundamento a las principales decisiones estratégicas. La misión debe reflejar claramente la razón de ser de la organización, además, en una entidad pública es prioritario el cumplimiento de la misión que se le ha asignado. La misión es el objetivo principal de la entidad y, a su vez, se descompone en un conjunto de objetivos estratégicos.

El modelo se ha desagregado en tres componentes: capital humano público, capital estructural público y capital relacional, a su vez el capital humano público lo hemos dividido en los elementos siguientes: valores y

actitudes, conocimientos y competencias, capacidades y liderazgo. El capital estructural público se ha desglosado en dos componentes: capital organizativo y capital tecnológico. El capital organizativo se compone de los siguientes elementos: organización del trabajo, cultura, aprendizaje organizativo y calidad. El capital tecnológico se compone de los elementos: innovación, tecnologías de la información e imagen. El capital relacional está integrado por dos componentes: capital social y capital relacional público. El capital relacional público está integrado por las relaciones con los usuarios, las relaciones con los proveedores y otras relaciones.

Figura Nº 1
Modelo de Gestión del Capital Intelectual



Fuente: Nieves (2023)

Aplicación del modelo para valorar el capital intelectual de una entidad pública, el caso de la planta de llenado UNIÓN DEL LLANO, Guasualito Municipio Páez Estado Apure

Se va a utilizar el modelo de gestión del capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional, para ello, se ha efectuado la investigación utilizando el método de estudio de caso a lo largo del año 2022-2023, en la Planta de Llenado Unión del Llano, Guasualito Municipio Páez Estado Apure, es una Entidad de Producción Social (EPS). Es una Institución pública que se encarga de la distribución del gas a la población. Para alcanzar sus objetivos utiliza diferentes instrumentos: canalización de recursos locales, estatales y nacionales formación y empleo, asesoramiento, fomento de la utilización de nuevas tecnologías, nuevos métodos y nuevos procedimientos, entre otros.

Para el diseño y elaboración del modelo de capital intelectual se basó en la metodología formulada por el Balance Scorecard y MERITUM (2002), para determinar la visión, la misión, los objetivos y la identificación de los intangibles críticos que pueden facilitar la consecución de las metas estratégicas. En cuanto a la terminología empleada en la descripción de los capitales, se siguió la que propone el modelo Intellectus (Componentes, Elementos, Variables e Indicadores) y el Cuadro de Mando Integral de Kaplan y Norton, que denomina a estos capitales perspectivas: de Aprendizaje y Crecimiento, de los Procesos y de los Clientes o Usuarios.

Se quiso representar el modelo como un proceso continuo y retroalimentado que irá recogiendo los cambios y variaciones que puedan tener los diferentes elementos que lo componen. También incorporamos la estructura interna y externa de la organización. El modelo propuesto se puede utilizar para medir el valor intelectual de cualquier entidad pública, ya que es flexible y está diseñado para adaptarse a los casos concretos de cada organización.

Referencias

- Antosova y Csikosova (2011). Capital intelectual como ventaja competitiva en las empresas medianas de la industria alimenticia de la ciudad de Quito. Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador ESPE, Quito.
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (6ta. ed.). Caracas: Episteme
- Balestrini, M. (2012). Metodología de la Investigación Holística. Ediciones Quirón, Cuarta Edición. Caracas.
- Bontis, Chong, Keow y Richardson (2016). Intellectual Capital: An Exploratory Study that develops Measures and Models. Management Decision, 36(2), 63-76.
- Calderón, Álvarez y Naranjo (2010). Evaluación de la relación aprendizaje organizativo y desempeño organizacional. Un estudio empírico en las empresas de la industria manufacturera que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores. XIII Asamblea General de ALAFEC, Buenos Aires, Argentina.
- Catanese, C. (2019). El capital intelectual como instrumento para la optimización del desempeño organizacional en una Empresa de Publicidad para Exteriores. Universidad Simón Bolívar. Lima: USB. Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000149847.pdf>
- Cevallos, Y. (2018). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral adscritos al departamento de seguridad ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua estado Carabobo en la Universidad de Carabobo Venezuela.
- Chang, W., & Hsieh, J. (2014). Exploring a Human Capital driven Intellectual Capital Framework. : Evidence from Information Technology Industry in Taiwan. En: European Journal of Social Sciences, 21(3).
- Drucker, P. (1999). Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI. Bogotá: Norma
- Edvinsson, L., & Malone, M. (2003). El capital intelectual. Bogotá: Norma.
- Edvinsson L., & Malone, M. (2009). Intellectual Capital and Business Performance: An Exploratory Study of the Impact of Cloud-Based Accounting and Finance Infrastructure. Journal of Intellectual Capital, 17(2), 255-278. doi:10.1108/JIC-06-2015-0058

- Fuentes y Hurtado (2002). Desempeño organizacional. Measuring Organizational Performance: An Exploratory Study. Unpublished PhD Thesis, University of Georgia, Athens.
- Fundación del Español Urgente (FUNDEÚ 2020). "Intellectual capital and its measurement". www3.bus.osaka-cu.ac.jp/apira98/archives/pdfs/25.pdf. Obtenido el 12-02-2005.
- Galicia, V. (2016). El desempeño organizacional y sus implicaciones en el desarrollo de las tesis de Grado Caso: SepiEsca Unidad Santo Tomás.(Tesis de maestría). Recuperada de <http://studylib.es/doc/3548966/2005-galicia-admon-del-tiempo-y-sus-implicaciones>
- García, L., García, J. & Rodríguez, A. (2012). Impacto De La Inversión En Capital Humano Impact of Investment in Human Capital on the Business Value. Academia, Revista Latinoamericana de Administración, 51, 15-26. <http://cladea.org/ojs244/index.php/revista/article/view/628/322>
- González, N., Aceves, J., Navarro, E., & López, M. (2017). Funciones Operativa y Administrativa que desarrollan las pequeñas y medianas estudiadas bajo un modelo de consultoría de negocios [Operational and administrative functions performed by the small and medium-sized companies studied under a business]. Revista Administración y Finanzas, 4(12), 46-60.
- Guzmán, Á., & Burgos, J. (2016). La estructura organizacional un componente básico en la evaluación del control interno de las pymes de la provincia República del Ecuador [Organizational structure is a basic component in the evaluation of internal control of SMEs in the province Republic]. [Internet]. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. <https://n9.cl/dgtu8>
- Jameelah, Osman, y Musa (2015). Capital intelectual y otros determinantes de la ventaja competitiva en empresas exportadoras de la zona norte de Honduras. *Suma de negocios*, 130-137.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2012). Metodología de la Investigación. (2da. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1993). Putting the Balance Scorecard to Work. *Harvard Business Review*, 71(5), 134-140.

- Madella, Bayle y Tome (2015), "el desempeño organizacional. *Journal of Social Psychology*, 132(2), 223-232. <https://doi.org/10.1080/00224545.1992.9922974>
- Makón, A. (2017). "El Capital Intelectual en la empresa. Análisis de criterios y clasificación multidimensional", *Economía Industrial*, nº 346, IV, pp. 163-171.
- Matricano K. (2016). Intellectual capital in high-tech firms: The case of Spain. *Journal of Intellectual Capital*, 9(1), 25-36.
- Menon, A., y Mohanty, B. (2012). *Organizational Performance: A Multidimensional Perspective*, in Shailendra Singh (Ed.), *Global Competition and Competitiveness of Indian Corporates*. New Delhi: Macmillan.
- Mehralian, G., (2018). The Impact of Intellectual Capital Efficiency on Market Value: An Empirical Study form Iranian Pharmaceutical Companies. *Iranian Journal of Pharmaceutical Research*, 11(1), 195-207.
- MERITUM, (2002): "Guidelines for managing and reporting on intangibles", *Intellectual Capital Report*, January, Ed. Fundación Airtel Vodafone.
- Muthuveloo, Shanmugam y Teoh, 2017; Tseng y Lee, (2014). A matter of learning how human resources affect organizational performance. *British Journal of Management*, 23, 1-21.
- Ngah, R. & Razak, A. (2009). The Relationship of Intellectual Capital, Innovation and Organizational Performance: a Preliminary Study in Malaysian SMEs. *International Journal of Management Innovation Systems*, 1(1), 1-14.
- Omondi, C. (2015). Measuring organization performance. From Balanced Scorecard to Balanced Esg Framework. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(11), 715-725.
- Parella, S. y Martíns, F. (2012). *Confiabilidad. Metodología de la Investigación Cuantitativa 4ta Ed.* Caracas: Fedupel
- Pérez y Montejo, (2009). *Desempeño Laboral*. Wwwgestipolius.com/canalers/emprededora/articulo/43/
- Robbins, L. Decenzo, P. (2002). *Teorías de ayuda al investigador*. Barcelona: Paidós.

- Solleiro, J. (2015). Estado del arte de clusters de tecnologías de la información, Ciudad de México. Cambio Tec, 205-citation_lastpage.
- Stracuzzi, S. y Martíns, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. (4ta. ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Stoner L. y otros (2006). Teoría de los factores de la motivación. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la Investigación Científica. (5ta. Ed.). México: Limusa.
- Trifan, A., & Suciú, G. (2015). Analyzing Performance through Value Creation. Economic Sciences, 8(2), 319-326.
- Trincado, J. (2020). El desempeño organizacional. Service Industries Journal, 34(5), 1219-1233.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y tesis Doctorales. Edit. FEDEUPEL. Caracas Venezuela
- Venkatraman y Ramanujam (2016). Teoría y Diseño Organizacional. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Villegas, M. y Otros, (2012). Teorías fundamentadas en el conocimiento. [Consultado 10, mayo, 2018]. Disponible en: <http://www.gestionhumana.com/gh4/bancoconocimiento/e/elcargodemcargo2/elcargodemcargo2.asp>.
- Villegas, U. (2016). ICBS--intellectual capital benchmarking system. Journal of Intellectual Capital; 2(2), 148-165.
- Yamakawa y Ostos (2017). Revisión de modelos de madurez en la medición del desempeño. INGE CUC, 13(1), 70-83, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/ingecuc.13.1.2017.07>
- Zapata, G., & Hernández, A. (2017). La Empresa: Diseño, Estructuras, Procedimientos y Formas Organizativas [The Firm: Design, Structures, Procedures and Organizational Forms] (Tercera ed.). Venezuela: UCLA.

ANEXOS

Anexo A.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



La Universidad que siembra

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES LA PLANTA DE
LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ
ESTADO APURE**

N°	INTERROGANTES	S	AV	N
1	¿Comidas que la estructura interna de la empresa corresponde con lo relacionado a los procesos administrativos-financieros esenciales de la organización?			
2	¿Cuenta la institución con requerimientos para evaluar y exponer el capital no tangible o sobre los activos no tangibles que el mercado requiere?			
3	¿Piensas que están claramente definidas las estrategias organizativas en la institución?			
4	¿Promueve la empresa una cultura corporativa en el personal bajo su cargo?			
5	¿Sostiene la empresa buenas relaciones públicas con entes públicos y comunidad?			
6	¿En la institución se hace uso de las tecnologías de comunicación e información para el emprendimiento con las nuevas necesidades del valor establecidas por los trabajadores?			
7	¿Crees que tu ritmo de trabajo es eficaz para la productividad de la empresa?			
8	¿Consideras que en la empresa existen condiciones laborales óptimas para la eficacia del desempeño?			
9	¿Piensas que la empresa los motiva para que el personal aprenda nuevas habilidades y lograr una eficacia?			
10	¿Es puntual en el cumplimiento de sus funciones?			
11	¿Es responsabilidad de los trabajadores ser puntual en su puesto de trabajo?			

12	¿Consideras que la empresa vigila la calidad del desempeño de los trabajadores?			
13	¿Cree usted que la empresa posee alta calidad de servicio?			
14	¿Los Jefes realizan la labor de monitoreo para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas como forma de obtener una eficiencia en los trabajadores?			
15	¿Piensas que la eficiencia es importante para la productividad de la empresa?			
16	¿Las características físicas del puesto de trabajo son las adecuadas para mantener la productividad laboral esperada?			
17	¿Planifica y establece objetivos la empresa para la productividad laboral?			
18	¿Cree usted que la empresa les suministra equipamiento y recursos necesarios para su seguridad laboral?			
19	¿Existe seguridad laboral en su puesto de trabajo?			

¡Gracias!

Anexo B.
ACTA DE VALIDACIÓN

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La universidad que siembra

Vicerrectorado de Programa de Desarrollo
Social Coordinación de Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Ana Figueroa cedula de identidad N°
16.333.583

Experto(a) en: MSc. Orientación Educativa

A través del presente, manifiesto que he validado el modelo de instrumento diseñado por la Licda. Yusbenis Nieves., estudiante de postgrado de la Maestría en Docencia Universitaria, cuyo trabajo de investigación tiene como Título EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ ESTADO APURE.

Y considero que el modelo de instrumento presentado: Cumple los requisitos para el cual ha sido construido.

En Guasualito, a los 18 del mes de julio del año
2023

FIRMA

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Ana Figueroa', written over a set of horizontal lines.



CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia con el contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa: El instrumento se encuentra apto para su aplicación

Observaciones:

FIRMA

A handwritten signature in dark ink, appearing to be a stylized name.

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La universidad que siembra

Vicerrectorado de Programa de Desarrollo
Social Coordinación de Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Yenny Pirto cedula de identidad N°
14.602.556

Experto(a) en: PhD. Educación Inclusiva

A través del presente, manifiesto que he validado el modelo de instrumento diseñado por la Licda. Yusbenis Nieves., estudiante de postgrado de la Maestría en Docencia Universitaria, cuyo trabajo de investigación tiene como Título EL CAPITAL INTELECTUAL COMO INSTRUMENTO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA DE LLENADO UNIÓN DEL LLANO, GUASDUALITO MUNICIPIO PAEZ ESTADO APURE.

Y considero que el modelo de instrumento presentado: Cumple los requisitos para el cual ha sido construido.

En Guasualito, a los 20 del mes de julio del año
2023

FIRMA

Yenny Y. Pirto

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La universidad que siembra

Vicerrectorado de Programa de Desarrollo
Social Coordinación de Área de Postgrado
Maestría en Gerencia Pública

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN

Criterios	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia con el contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa: Se considera apto de fondo y forma para ser aplicado

Observaciones:

FIRMA

Yenny L. Pirto