



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**EL CAPITAL HUMANO COMO VALOR EN LOS TRABAJADORES DE LA
ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD DE
LOS ANDES (APULA)**

**AUTOR: Matheus Maldonado Marysluar Claret
C. I.: 14.148.271
TUTOR: Prof. Raúl Vegas**

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO ANTE LA ILUSTRE
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Trujillo, Junio 2004

INTRODUCCIÓN

El Capital Humano señala la capacidad que tiene una organización de traducir en resultados las oportunidades que se presentan de un modo más rápido y más eficiente que sus competidores. Uno de los principales problemas con que se van a encontrar los líderes del futuro será saber cómo desarrollar la adecuada arquitectura social de sus organizaciones y el nivel de confianza y compromiso con la misión común que impulse la generación y mantenimiento del Capital Humano como variable clave del éxito sostenido en el tiempo.

Toda organización que desee crecer debe estar preparada para actualizar sus relaciones con el medio externo y reconocer los límites de su propio modelo frente a las exigencias del contexto. Es entonces cuando tiene que detectar las diferencias entre sus modos de actuar en el presente y los que pueden llegar a representar en el futuro.

Un método puede ser a través de la enseñanza y el aprendizaje, para renovar sus estructuras y modelos mentales. Así se desarrollaría la capacidad interna, y se evaluaría las necesidades propias de la organización, pudiéndolas cubrir mediante la selección y capacitación de personal, por ejemplo. No alcanza el solo hecho que la organización requiera crecer si sus integrantes no están comprometidos con un crecimiento conjunto; es así entonces que hay que romper con esas

resistencias para poder continuar. La magnitud del cambio en el contexto hace impensable avanzar sin renovar el conocimiento.

Las necesidades de conocimiento y de capacitación son como condiciones para la supervivencia y el desarrollo organizativo. Igualmente no se trata solo de aplicar los nuevos conocimientos para aumentar los resultados del balance, sino que también de aplicarlos para mejorar las relaciones internas y distintos modos de funcionamiento; desarrollar tanto su continuidad como su potencial de crecimiento.

La forma de cómo se aplican en la organización los conocimientos y sus componentes humanos depende si se los toma como insumos para el proceso productivo o como un activo intangible.

Si es asumida como un insumo, la organización hace énfasis en la sustitución del personal; en cambio desde el lado de un activo, el factor humano no se consume, sino que su aporte hace crecer a la organización. Entonces una organización viable invierte en lo social, no limita al factor humano y da la oportunidad de participación dentro de la misma. Dicho activo incluye los conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia, y relación con sus clientes, y no se lo aprecia como un activo físico o capital financiero de la organización.

Se puede decir que la idea del capital intelectual es mucho más amplia que el conocimiento personal, porque incluye a un conjunto social. En la organización se debe incorporar el saber personal a un saber

compartido; generalmente esto trae problemas porque se hace más dependiente de estos individuos con mayor aportación de innovaciones y le es difícil poder reemplazarlos ante cualquier inconveniente. Las organizaciones viables e inteligentes promueven la innovación e instalan un ambiente para poder desarrollar la creatividad que permite que el individuo no sea tratado como un mero recurso y pueda obtener beneficios de sus propias acciones; se les debe dar motivos para innovar en su trabajo.

A fin de estructurar el contenido de la investigación se consideraron tres capítulos en los cuales se hacen referencia algunos de los siguientes aspectos:

Capítulo I: El problema, en donde se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y delimitación.

Capítulo II: Marco teórico, el cual influye los antecedentes referidos a la investigación que se está realizando, las bases teóricas y el respectivo mapa de variables.

Capítulo III: Marco metodológico, en el cual se señala el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra a ser considerada, el instrumento que se utiliza para la recolección de los datos con su respectiva manera de ser validado junto con la confiabilidad del mismo.

Capitulo IV: En el se presentan y analizan los resultados de la investigación.

Capitulo V: Donde se exponen las Conclusiones y las recomendaciones pertinentes; y finalmente se presenta la bibliografía utilizada y los Anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La globalización de la economía ha traído consigo la extensión, necesidad de integración y complementación de los mercados, recursos, e intercambios comerciales, entre muchos otros, por lo que se observan grandes cambios estructurales en los sistemas políticos y sociales en la mayoría de las naciones, principalmente en aquellas consideradas en vías de desarrollo o tercermundistas, en las cuales se evidencia como la inflación, el desempleo y la pérdida de valores se han apoderado de la situación. Esto obliga a reinterpretar la manera de ver al recurso humano, ya no como una inversión financiera que genera gastos en algún momento, sino como el elemento más importante dentro de cualquier organización.

Asimismo, el mercado mundial se ha caracterizado por un progreso vertiginoso en el campo de las nuevas tecnologías de la información y las

telecomunicaciones, pero también se evidencia como los activos más valiosos de las empresas ya no son los activos tangibles tales como la maquinaria, los edificios, las instalaciones o los depósitos en los bancos, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo estable de la empresa. A estos activos intangibles se les denomina Capital Intelectual y comprenden todos aquellos conocimientos tácitos o explícitos que generan valor económico para las organizaciones.

Para Drucker, P., (1992) el ambiente competitivo ha hecho crítica la calidad del conocimiento que las empresas aplican a sus procesos claves de negocio. En cualquier empresa, la cadena de suministros depende del conocimiento que se tenga sobre materias primas, planificación, manufactura, distribución y en fin de todos los elementos que la conforman.

Asimismo, la introducción al mercado de nuevos productos o servicios requiere de un conocimiento previo de cuales son las necesidades de los consumidores o clientes y la mejor manera de satisfacerlas. En el caso de las organizaciones como la Asociación de Profesores de la Universidad de los Andes (APULA) es necesario entender con claridad cuales son las capacidades, habilidades o experticias que poseen sus empleados para poder sacara un mejor provecho y brindarar un mejor servicio a sus asociados.

Ahora bien, cuando las personas no son aprovechadas al máximo, o en algunos casos hasta son ignoradas, estas tienden a abandonar las empresas, y aunque la pérdida económica que este hecho puede causar no se manifiesta en el corto plazo, si lo es en el mediano o largo plazo al surgir carencias y deficiencias, debido a la falta del conocimiento global del proceso que manejaban estas, y que sus suplentes deberán aprender, de no haber existido la intención de compartir el conocimiento, ni el deseo de retenerlas, (ob. cit.:34). Este tipo de actitud es muy común en las grandes empresas que carecen de un adecuado sistema de seguimiento al personal, y de las empresas u organismos que dependen de alguna manera u otra del estado, donde la mayoría de las veces se asignan cargos a personas más por compromiso que por su capacidad de asumirlos, lo que conlleva a frustraciones entre el personal con mayor experiencia o capacitación.

Al respecto Bueno, E. (1998:53), considera que "los tiempos en los que la posición dominante de una empresa en el mercado se basaba en su tamaño han pasado". Basta recordar las dificultades que han atravesado la mayor parte de los grandes holdings industriales en los últimos años.

Si bien los procesos innovadores y el desarrollo de nuevas tecnologías son fundamentales para la supervivencia empresarial, no puede negarse el hecho que estos se encuentran cada día más al alcance de cualquier persona y que son, de una manera relativa, fácilmente copiables. Esto significa que en lugar de existir una ventaja competitiva se da una desventaja, para aquellos que no dispongan de esos avances

tecnológicos, ya que se encontrarán en una posición menos ventajosa respecto a los demás.

Se puede inferir, de lo expuesto hasta el momento, que la evaluación del capital intelectual permite entender la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros de las empresas u organizaciones, o como lo expone Ventura, V. (1996:36) "el capital intelectual no se incluye en las cuentas financieras". Hoy en día cuando se impone un cambio revolucionario en la contabilidad financiera, toma gran importancia estratégica, la medición del capital intelectual dentro de las empresas, para elaborar informes financieros con indicadores que plasmen sus fuentes de valor "invisible".

Como puede entenderse de lo señalado en el párrafo anterior, desde el punto de vista práctico, la evaluación del capital intelectual es de gran utilidad en las empresas, u organizaciones, porque refleja más acertadamente su valor real, se demanda una gestión más eficiente de sus activos intangibles, apoya el objetivo corporativo de aumentar el valor de los accionistas, proporciona información de mayor actualidad a los inversores actuales y potenciales, además de que contribuye a precisar el riesgo de inversión.

En este punto cabe reflexionar a cerca de la importancia que se le puede estar dando o no al capital humano dentro de las empresas y organizaciones venezolanas, más aun cuando se ha observado la relevancia que se le da a los aspectos políticos partidistas sobre los

verdaderos valores y necesidades del personal que labora en ellas, y un ejemplo palpable de lo señalado, es lo que ha estado sucediendo desde hace algunos meses con el personal que labora en la industria petrolera nacional y en los diferentes entes que de alguna manera u otra dependen del poder ejecutivo local o nacional.

De lo anterior planteado surge la necesidad de determinar cuál es el valor que se le da al capital humano, que conforman los empleados, de la Asociación de Profesores de la ULA (APULA), su capacidad de desarrollar eficazmente el trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria, así como los atributos que facilitan solucionar situaciones contingentes y problemas. Para ello se formula el problema que da pie al presente trabajo de la manera siguiente:

Formulación del Problema

¿Cuál es el valor del capital humano de los trabajadores de la Asociación de Profesores de la Universidad de Los Andes (APULA), en función del cumplimiento de los objetivos de la misma?

Sistematización del Tema

¿Cuáles son los aspectos que conforman el capital humano en la Asociación de Profesores de la ULA?.

¿Cuál es la capacidad de aportar valor por parte de sus empleados?.

¿Qué grado de motivación laboral presentan los mismos?.

¿Cuál es el nivel de satisfacción personal que existe entre estos empleados de la Asociación de Profesores de la ULA?.

¿Existe la necesidad de facilitar algún otro tipo de conocimiento a los trabajadores de APULA para obtener un mejor desenvolvimiento de los mismos?.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar cuál es el valor que se le da al capital humano en la Asociación de Profesores de la Universidad de Los Andes (APULA).

Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos que conforman el capital humano en la Asociación de Profesores de la ULA. (APULA).
- Determinar la capacidad de aportar valor por parte de los trabajadores de esta asociación. Diagnosticar el grado de motivación laboral que presentan los trabajadores de APULA.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción personal existente en los trabajadores de APULA.
- Identificar las necesidades cognitivas que deben ser suplidas para el eficaz desenvolvimiento de los trabajadores en APULA.

Justificación

La evaluación del capital humano imprime a las organizaciones cambios en la manera de gerenciar este tipo de recurso, centrándose más en el individuo de una manera tangible y en línea con las estrategias de las organizaciones, por ello la investigación facilitará una mayor comprensión en el proceso de valoración de los empleados que forman parte de APÜLA en el Núcleo Universitario Rafael Rangel, colaborando con el éxito y el fortalecimiento de esta asociación, y por ende de sus miembros.

Asimismo, la investigación fortalecerá los conocimientos de la investigadora al permitirle identificar las necesidades y realidades que viven los profesionales en el ámbito organizacional.

Delimitación

Los datos que se utilizarán para el desarrollo de la investigación, serán obtenidos directamente de los trabajadores que laboran en la Asociación de Profesores de la Universidad de los Andes (APULA), ubicada ésta en las instalaciones del Núcleo Universitario "Rafael Rangel" en el Estado Trujillo, y se llevará a cabo durante el segundo semestre del año 2003.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Dentro del contexto señalado anteriormente la investigadora ha comenzado la búsqueda de trabajos de investigación previos, que tengan alguna relación con el tema del capital humano e intelectual y su importancia para las organizaciones, de modo que las mismas puedan facilitar o guiar la realización de la presente. Entre los trabajos encontrados hasta el momento se señalan los siguientes:

Andará, D. (2003), realizó un trabajo de grado titulado, "Valoración del Capital Humano en la Empresa Núñez León & Asociados Contadores Públicos", en el cual la investigadora asumió un tipo de investigación descriptiva con un diseño de campo, ya que aplicó una encuesta al personal que labora en la misma, gracias a la cual llegó a la conclusión que en esa organización se toma en cuenta el capital humano para la consecución del éxito de la misma. No obstante recomendó la aplicación de una mejora salarial y elevar el nivel de autonomía para el personal en

lo concerniente a la planificación, dirección, supervisión y ejecución de acciones dirigidas al logro de los objetivos planteados por la empresa.

Esta investigación le facilitó al investigador un punto de partida para el desarrollo del presente trabajo, además de señalar de que manera es importante el conocimiento del grado de motivación que puedan presentar los empleados de una organización al momento de requerírseles, de alguna manera, la generación de valor para sus empresas.

Hernández, J. (2002), en su trabajo de grado titulado "Diseño de una Metodología de Valoración del Capital Intelectual para su Incorporación en los Estado Financieros según las Normas Internacionales de Contabilidad NIC 38". La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo documental de campo, con un diseño no experimental transaccional descriptivo. La población estuvo conformada por NIC 38 y los métodos de valoración del Capital Intelectual; la muestra estuvo constituida por siete (07) profesionales, el muestreo empleado fue no probabilística y los instrumentos de recolección de datos fueron: Matriz de análisis documental, lista de cotejo, y sondeo de opinión; siendo las dos primeras aplicadas a la población conformada por los NIC 38, la última aplicado a la muestra de siete (07) profesionales, las cuales fueron validadas mediante la técnica de validación de contenido.

Los resultados obtenidos fueron: a) Se evidencia que al establecer los procedimientos para la incorporación del capital intelectual en los estados financieros a través del diseño de la metodología, es posible

llevar a cabo esta labor, sin infringir ninguna ley y por el contrario dar a conocer la utilidad de la NIC 38. b) La estructura del diseño de la metodología se encuentra constituida por tres (03) fases denominadas: fase inicial, fase intermedia y fase final. Siendo la primera donde se reconocen los activos intangibles según las normas y se selecciona el método de valoración adecuado. La segunda fase comprendida por la valoración del activo y la tercera fase referida a su incorporación en los estados financieros.

La investigación señalada, aporta procedimientos que pueden ser utilizados como referencia para el desarrollo de la metodología a ser aplicada en la presente. De esta forma la misma le permite a la investigadora contar con una base metodológica ya probada, lo que con algunas pocas adecuaciones, facilitará la obtención de los objetivos planteados en un lapso menor de tiempo.

Mejía, Y. (2001), desarrolló una investigación titulada, "Administración de capital Intelectual y la Rentabilidad de la Empresa Direco Gas", y en ella buscó identificar los componentes que integran el capital intelectual del personal que labora en ella, enfocándose también en los lineamientos implementados por la empresa para la evaluación del mismo. Para ello aplicó un tipo de investigación de corte descriptivo con un diseño de campo diseñando una encuesta aplicada al personal a modo de entrevista. De la investigación concluyó que la empresa en estudio se encontraba en un proceso de reestructuración que contemplaba la

repotenciación de su personal, para evitar de esta manera la migración de su recurso humano hacia otras empresas con razón social equivalente.

De manera similar a la investigación a ser desarrollada, la unidad de observación será la importancia que se le da en APULA al capital humano como valor intangible que le genera valor económico futuro, teniendo entre ellos los conocimientos técnicos asociados a su trabajo, su capacidad para generar valor, la motivación, satisfacción personal demostrada, desarrollo de competencias, capacidad de liderazgo y actitudes.

Bases Teóricas

Capital Humano

Desde hace tiempo se vive una nueva era de cambios, impulsada básicamente por las nuevas tecnologías y por la globalización que, en gran medida, se deriva de ella. El hecho de que el nivel de competitividad sea cada vez mayor o el que los consumidores sean más cultos y tengan más poder, provoca que las organizaciones tengan que adaptarse a los cambios del entorno a un ritmo casi frenético sin perder efectividad y posicionamiento.

Según Leif, E. y Malone, M. (1999:45) el Capital Intelectual "es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan

a una empresa una ventaja competitiva en el mercado", ventaja que no debe ser desaprovechada

Y es en este contexto donde se toma evidente que las viejas formas de dirección se muestran inadecuadas. Se necesitan otras maneras de gestionar el conocimiento que facilite nuevas formas de aprendizaje y origine sinergias (aprendizaje organizacional), por lo que será necesario que las personas lo generen, lo aporten y lo intercambien. Por ello, ahora más que nunca la clave del éxito y la excelencia organizacional se centra en las personas y su gestión. Las empresas se dan cuenta de que, más allá de las tecnologías y de los procesos, son los conocimientos y el saber de sus colaboradores, cada vez más preparados, los que aportan el valor añadido a la organización.

Es imprescindible, por lo tanto, saber gestionar el conocimiento y el capital humano de las organizaciones porque se necesita que cada una de las personas de la organización, independientemente de su nivel, se comprometa e implique en los objetivos de la misma.

Y por último, es necesario también que todo ello pueda ser medido por la organización, incluso cuando el colaborador ya no esté. Se debe medir esta aportación (capital intelectual), más allá del capital estructural, para poder valorar la organización de una manera justa y real, teniendo en cuenta todo su potencial y su know-how (saber cómo). Así, la evolución pasa por encontrar sistemas de medición más eficaces pero, sobre todo, por implementar sistemas que hagan circular la información y

generar nuevos modos de entender la empresa y el rol profesional que facilite que se dé intercambio de conocimientos. (Johan, R., 2000)

Por fin, cada vez más, se recuperan el valor de la persona en la organización. En una sociedad cada vez más tecnológica, se crea la necesidad que sea más humana. El conocimiento se ha transformado en el ingrediente principal de todo lo que se hace, se fabrica, compra y vende. Como resultado, su administración (encontrar y aumentar el capital intelectual, almacenarlo, venderlo, distribuirlo) es hoy la tarea económica más importante tanto de las personas como de las empresas y naciones.

En los albores del siglo XX el acero fue la esencia de los productos manufacturados. Su valor provenía del esfuerzo físico de su extracción. Hoy, la esencia de la fabricación de productos es el microchip. El valor de todos los microchip producidos actualmente supera el valor de todo el acero. Ciertamente su valor no proviene de sus componentes físicos sino de su diseño y del diseño de las complejas máquinas que lo producen. El valor está en el capital intelectual y no en el físico, y este es el principal beneficio aportado por la gestión del conocimiento a través del capital humano.

De aquí surgen los siguientes elementos del capital humano:

- El saber cómo (know how).
- Educación.
- Calificación vocacional.

- Conocimiento relacionado con el trabajo.
- Valoración ocupacional.
- Competencias relacionadas con el trabajo.
- Espíritu emprendedor, capacidad de innovar, habilidades proactivas y reactivas, capacidad de cambiar. (Ramírez, H., 1999)

Los aspectos relativos a las personas que componen el equipo para el desarrollo del capital humano son un factor clave para la correcta implantación del proyecto, no sólo en su fase inicial sino también para la obtención de recursos en etapas posteriores. En definitiva, una buena gestión del desarrollo del capital humano facilita nuevas herramientas de gestión, facilita la tarea de motivación del personal, promueve la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios y contribuye a mejorar la conectividad y las relaciones con los clientes.

El éxito de un programa de gestión de capital humano depende, en gran medida, de la implicación de las personas de la organización, pues de ellas depende que se cree una "cultura favorable al conocimiento"; de ahí que la comunicación, motivación, la formación o la colaboración sean cada vez más temas recurrentes de Recurso Humano. (Johan, R., 2000)

Tipología del Recurso humano

Hoy en día cada vez más las empresas dependen de sus activos intangibles, entre ellos el capital humano, para poder mantener su ventaja competitiva y lograr perdurar en un mundo globalizado como el actual.

Los países que están a la cabeza del desarrollo son los que lideran las inversiones en capital humano. A partir de esta frase se considera que el capital humano es realmente una inversión y no un costo, pero que con las técnicas tradicionales de contabilidad no es posible considerarlo como lo que realmente es, y solo se los puede considerar al incluirlos en las notas complementarias de los estados contables.

Es importante destacar que además toda inversión supone el incurrir en un costo, pero la dificultad de esto es poder valorar la relación costo-beneficio futuro de realizar la inversión. Es así como surge que el liderazgo de una empresa no descansa en su base financiera, ni en el soporte técnico que utilice, sino en la capacidad de capacitar los diferentes talentos de sus integrantes, este es el nuevo concepto al cual deben orientarse las empresas en sus procesos de gestión, como uno de los principales medios para el logro de ventajas competitivas a través de agregar cada vez más valor a sus procesos. Cuando se habla de los talentos de los integrantes, éstos deben ir acompañados de un aprendizaje en un contexto organizativo, ya que este es un factor determinante para el éxito de las mismas.

Los países más avanzados poseen personal altamente calificado en los puestos que alcanzan elevados índices de productividad. Esta nueva economía permite reducir la cantidad de personas calificadas sin empleo, siendo la tasa de desocupados mayoría de gente sin habilidades. Estos países son los que lideran las inversiones en Capital Humano. Se considera así a la riqueza ya no como la acumulación de bienes, sino

como la posesión de conocimiento. "La clave de la formación profesional es transformar a un trabajador en un instrumento de transferencia de tecnología, acorde a las necesidades del mercado" (Johan, R., 2000:56), para este autor, el recurso humano se clasifica en:

- Recurso Tangible.
- Recurso Intangible.

Recurso Tangible: Son los más fáciles de identificar y valorar debido a que tienen un soporte físico y se concretan en algo material, generalmente a través de la información que proporcionan los Estados Contables tradicionales.

Recurso Intangible: Son aquellos que no tienen soporte físico lo que hace muy compleja su identificación y valoración. Sus características básicas se pueden definir de la siguiente manera:

- Activos que se sustentan en información.
- Información que no es siempre codificable.
- Derechos de propiedad que no siempre están bien determinados.

Tipos de Recurso Intangible

- **Capital Estructural:** En la medida en que el conocimiento latente en las personas y equipos de la empresa consiga ser explicitado, sistematizado e internalizado para la organización, se puede hablar de capital estructural.

De este modo quedarían incluidos todos aquellos conocimientos estructurados, de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión, etc. Por lo tanto, el capital estructural, a diferencia del capital humano es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando sus personas la abandonan. Un sólido capital estructural facilita una mejora en el flujo de conocimiento y trae como resultado una mejora de la eficacia de la organización (Bueno, E. 1998:35)

- **Capital Relacional:** Se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. La calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una empresa y su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro son evidentemente cuestiones claves para su éxito, como también lo es el conocimiento que puede obtenerse de la relación con otros agentes del entorno (alianzas, proveedores, entre otros)

- **Capital organizacional, Capital de Innovación y de Procesos**
Capital organizacional: Competencia sistematizada, combinada con los sistemas que permiten potenciar la fortaleza innovadora de la empresa y la capacidad de la organización para crear valor. Está integrado por el capital de proceso, la cultura y el capital de innovación.

- **Capital de innovación:** Fortaleza de una empresa para renovarse, expresada como propiedad intelectual, es decir, derechos comerciales protegidos y valores intangibles, como los secretos de negocios Capital de proceso: Valor combinado de los procesos creadores y no creadores de valor.

Las organizaciones están empezando a dar mayor importancia a cualidades como lealtad, capacidad para relacionarse con los clientes y disposición a aceptar riesgos, y están buscando medios formales para medirlas. Al reconocer el valor potencial en dólares de estos atributos las empresas ya se disponen a convertirlos en algo más concreto: el capital humano. Muchos tienen una idea errónea y consideran que es un esfuerzo por crear un valor artificial, que consiste en asignarles un precio al conocimiento y habilidades del personal, (ob. cit.)

La gestión del conocimiento

Podmoguilnye, M. (2000:43) advierte que esto significa: El proceso mediante el cual el capital intelectual es gestionado, su arte consiste en convertir el know-how (saber cómo) propio de los empleados y el conjunto de conocimientos de la organización en ese otro conocimiento que se encuentra dentro de los sistemas y procesos propios de la entidad, o sea, en el conocimiento que permanece dentro del negocio y queda guardado, de manera tal que hace posible que todos aquellos que pudieran necesitarlo accedan a dicha información. Es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se

producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales.

Es importante conocer que las capacidades están basadas en el desarrollo, flujo e intercambio de información entre los miembros de la empresa, y se traducen en conjuntos complejos de rutinas organizativas, ordenadas jerárquicamente, que determina qué hacer y cómo. Afirma Podmoguilnye, M. (2000:60) que "se caracterizan por su naturaleza intangible y colectiva, es decir, las capacidades son flujos que permiten la acumulación de recursos".

Grado de Motivación del Capital Humano

Bueno, E. (1998:48) afirma que: "la motivación se puede definir como ensayo mental preparatorios de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia".

Las personas actúan por diferentes motivaciones. Si se conoce cuáles son y se asignan tareas en función de estas, se estaría aprovechando de una mejor manera los potenciales del personal en las compañías consiguiendo aumentar su productividad, ya que las personas altamente motivadas siempre están pensando en como mejorar las cosas.

- Teorías de la Motivación

Al analizar las teorías de la motivación se observa que existe una amplia clasificación basada en los problemas que surgen en el

tratamiento sistemático de la motivación y, también, en las formas en la que estos problemas han sido tratados por los especialistas. De esta manera, y para efectos generales de la presente investigación se tomará en consideración el analizar las teorías del incentivo y las teorías humanistas:

a) **Teorías del incentivo:** La explicación de la motivación por incentivos se debe a autores como Young, Thomdike, Oids, Me Clelland, Skinner, Ritcher (citados por Nuttim, J. 1997). Para empezar hay que reseñar que hay una relación profunda entre la psicología de la afectividad y el concepto de incentivo que se da al existir una conexión, más o menos total, entre los principios hedonistas y el tema de los incentivos.

Un incentivo es un elemento importante en el comportamiento motivado. Básicamente consiste en premiar y reforzar el motivo mediante una recompensa al mismo. El mono que ha realizado su numerito en el circo espera inmediatamente un terrón de azúcar, el camarero del bar espera la propina por un trabajo bien hecho, el niño que ha aprobado todas las asignaturas espera que su padre le compre la bicicleta que le prometió. Todos éstos son incentivos y refuerzos de la conducta motivada. "Los incentivos más importantes o comunes son el dinero, el reconocimiento social, la alabanza, el aplauso". (Nuttim, J. 1997:57)

Un incentivo es un incitador a la acción, es un motivo visto desde fuera, es lo que vale para un sujeto, es lo que le atrae. Aunque la atracción puede estar fundada en operaciones distintas de la experiencia

afectiva, no cabe duda que el placer y el dolor que experimentan los individuos en su interacción con las cosas forman una parte singularmente profunda de su conducta tanto apetitiva como evitativa. De la verdad indiscutible de que los organismos tienden en líneas generales a conseguir placer y evitar el dolor han partido las interpretaciones hedonistas del incentivo.

Pero estas teorías también explican como algunos motivos pueden llegar a oponerse a la satisfacción de las necesidades orgánicas básicas e incluso desencadenan comportamientos perjudiciales para el organismo. Este tipo de motivación por la búsqueda del placer explicaría, por ejemplo, el consumo de tabaco, el consumo de drogas.

Otros autores como Mc Clelland o James Oids (citados por Birch y Veroff. 1989:67) también realizan sus aportaciones a este campo. Para Mc Clelland: "un motivo es una asociación afectiva intensa, caracterizada por una reacción anticipatoria de una meta, en base a la asociación previa de ciertos estímulos clave con reacciones afectivas de placer o dolor". Por otra parte Oids estudia los centros de placer y dolor del cerebro confirmando el gran poder motivacional de las experiencias JT afectivas que no tienen más función inmediata que el goce. Este puede funcionar como un fin en sí mismo dissociado de toda utilidad homeostática o impulso-reductora, respecto a los fenómenos de autorregulación, que conducen al mantenimiento de la constancia, composición y propiedades del individuo.

b) **Teorías humanistas:** En el caso de las doctrinas humanísticas, más que de teorías científicas se trata de descripciones e interpretaciones de los motivos humanos, vinculadas de muy diferentes maneras a supuestos filosóficos, fenomenológicos, y existencialistas. El representante más destacado en este tipo de psicología de la motivación es G.W. Allport (citado por Birch y Veroff. 1989:75), cuya detección del fenómeno de la autonomía funcional de los motivos superiores en el hombre, difícil de encajar en los modelos biológicos de la reducción del impulso o en la explicación hedonista, planteó a la psicología positiva una pregunta que aún no ha sido respondida completamente. Allport cree que las motivaciones adultas se desarrollan a partir de sistemas motivacionales antecedentes, pero mantienen una independencia o autonomía funcional respecto a los mismos. La ley de la autonomía funcional de los motivos deja por tanto bien sentado que una cosa es el origen histórico de los motivos y otra su valor actual. Al principio, puede no haber interés en realizar una tarea, pero la ley del placer funcional señala que el mero hecho de realizar la función produce placer y satisface al sujeto.

Los autores señalados anteriormente también consideran a Maslow, como otro representante de este grupo de teorías, y el cual organiza las motivaciones dentro de una escala jerárquica. Cuando una motivación está satisfecha, ocupa el lugar que, en adelante será la encargada de controlar la conducta del sujeto.

Es de conocer que el poder de la motivación son impulsos que se hacen notar; son mecanismos que parten desde una protección interna

que guía prácticamente hacia el exterior y retrata en un momento dado, produciendo una imagen muy acertada de la verdad personalizada. En algunas personas la acción citada es pasiva, en otras activa y dinámica, pero lo cierto es que dependiendo de la situación, del temperamento y carácter, así se actuará.

Satisfacción Personal

Desde el punto de vista del empleado, el trabajo proporciona muchos tipos de recompensa: dinero, amistad, posición y éxito entre los demás. En cierta circunstancia, el trabajar mas puede aumentar estas recompensas y en otras reducirlas, por otra parte muchos empleados en particular trabajadores profesionales y especializados, y aquellos que tienen condicionamiento moral en sus trabajos, combinan una elevada satisfacción personal con una elevada productividad, quizás porque este motivado por la lealtad hacia una profesión oficio o un ideal, más que hacia el empresario. Es importante mencionar que "muchas investigaciones han reflejado que, en términos generales, la productividad y la satisfacción laboral no están relacionadas" Graham, H.(1983:46)

"Existen evidencias en el comportamiento de la satisfacción laboral, una de las maneras fiables de preciar dicha satisfacción, seria mediante el comportamiento en el trabajo mas que con respuestas a preguntas" (ob. cit.:50).

La interpretación de buena parte del comportamiento laboral es subjetiva. Las medidas más objetivas parecen ser la extensión de ausentismo laboral, desde luego la satisfacción del personal no solo está relacionada con el ausentismo o la renuncia a trabajar en la empresa, sino también se relaciona con las condiciones de trabajo, factores en la satisfacción laboral; que los empleados deben describir a su criterio según orden de importancia por ejemplo: seguridad, colegas agradables, remuneración, un buen jefe, organización eficiente, trabajo interesante, condiciones agradables de trabajo, perspectivas de promoción, autoridad sobre otros, beneficios extrasalariales.

El mismo Graham, H.(1983:60) afirma que: Una de las desventajas que presenta esa dimensión de estudio, es que a menos que el empleado esté bastante seguro de que su observación será tratada de manera confidencial, no será sincero, y en otras ocasiones encontrará grandes dificultades para expresarse claramente por escrito.

Necesidades Cognitivas

Afirma Nilsón, C. (1999) que las necesidades de conocimiento para una excelente capacitación dentro de una organización deben contener tres tipos de análisis:

- Análisis de Organizaciones.
- Análisis de Funciones.
- Análisis de Personas.

Análisis de Organizaciones: Se centra principalmente en la determinación de los objetivos de la empresa, sus recursos y la localización de éstos y sus relaciones con el objetivo.

Análisis de Funciones: Se enfoca sobre la tarea o el trabajo, sin tomar en cuenta el desempeño del empleado en el mismo.

Análisis de Personas: Examina el conocimiento, las actitudes y las habilidades del individuo que ocupa cada puesto y determina que tipos de conocimientos, actitudes o habilidades debe adquirir y que tipos de modificaciones deben hacer a su comportamiento. La determinación de las necesidades de capacitación sobre la base de los análisis de funciones se revela las capacidades que debe tener cada individuo dentro de la administración, en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos, relación de conflictos, implantación de cambios.

Una vez determinada las necesidades de capacitación, se eligen los métodos (conferencias, reuniones de grupos, análisis de casos, otros.) de acuerdo a las posibilidades que tengan para proporcionar la capacitación necesaria. Después se estimula al capacitado a que siga el programa. Si el individuo esta dispuesto a recibir la capacitación participa en el programa mediante, este adquiere nuevos conocimientos y aptitudes. Si cumple con el programa el individuo recibe una recompensa por su desempeño, si muestra un comportamiento adecuado después del mismo. También

recibe retroalimentación detallada sobre su nivel de desempleo y sobre los ajustes continuos que pueda requerir.

El Capital Humano en las Empresas

El surgimiento de las nuevas compañías de alta tecnología, como las de software, ocasionó la obsolescencia de las estructuras contables actuales tradicionales, ya que estas no permiten medir ni valorar correctamente el valor de los activos intangibles en sus balances generales, que en buena parte determinan el valor de la compañía.

Teniendo en cuenta que toda productividad humana depende del conocimiento, y éste hace que sea la fuente primaria de valor. La gran mayoría de los administradores siguen utilizando la *administración industrial*, pero es importante hacer una diferenciación con la perspectiva de la *administración del conocimiento*.

La administración del conocimiento ve a la gente como generador de ingresos, la administración industrial la ve como un costo o factor de producción.

La administración del conocimiento busca crear activos o nuevos procesos, y la administración industrial solo aplica nuevas herramientas o técnicas. En la organización del conocimiento los flujos de producción son ideas orientadas y a veces caóticas, en la industrial son secuenciales y mecánicas.

Por ello se está entrando inexorablemente en la nueva era del conocimiento donde la innovación y la aplicación de nuevas ideas será la única ventaja competitiva sostenible. De esta manera, la principal tarea de los nuevos administradores será la de maximizar los flujos de inteligencia, ideas y conocimientos.

El motor de la nueva economía es el conocimiento. Los activos más valiosos de las empresas ya no son los activos tangibles, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo estable de la empresa.

En la era del conocimiento la parte más valiosa de los trabajos y lo verdaderamente diferencial es la aportación humana: responsabilidad, sentido, juicio, conocimiento, experiencia, creación y relaciones, entre otras. El éxito dependerá de la capacidad de aprovechar las ideas de las personas que interactúan en la organización a través de sus conocimientos y satisfacer los intereses de todos ellos: accionistas, directivos, empleados, clientes y proveedores. Además, las empresas necesitan de empleados involucrados e identificados con el proyecto empresarial que no sólo participen, sino que estén realmente comprometidos con sus logros.

A cambio, las empresas deben establecer el marco organizativo que sea capaz de canalizar las aportaciones de todos los miembros de la

organización, ya que todos pueden y deben influir en la medida de sus posibilidades en el éxito global de la organización. Es importante para ello el trabajo en equipo, ya que la combinación de talentos hace crecer en valor el capital intelectual de una empresa. Es importante que los grupos de trabajo tengan objetivos claros, que tengan conocimiento de a dónde se quiere llegar, para así poder definir el número de personas y los perfiles de éstas que conformaran el grupo. La diversidad de enfoques y puntos de vista que surgen dentro del grupo ayudan al aprendizaje de los demás. Es una misión del equipo transmitir estos nuevos conocimientos al resto de la organización. Así, los conocimientos se propagan en cualquier empresa.

El Capital Humano representa todo un conjunto de competencias (conocimientos, habilidades y destrezas) que los individuos desarrollan a través de su vida familiar, estudiantil y organizacional y que los forman para aportar soluciones que en definitiva añaden valor a las empresas.

"El verdadero recurso dominante (en la Sociedad Postcapitalista de hoy) y factor de producción absolutamente decisivo no es ya ni el capital, ni la tierra ni el trabajo. Es el conocimiento" (p. 19). Esta afirmación pertenece a Peter Drucker (1992), gran Gurú y Filósofo de la Gerencia de Empresas. Que lo diga el más destacado pensador sobre administración de nuestro tiempo, sería suficiente para imaginar que el Capital Intelectual ya esta siendo considerado o "contabilizado" como uno de los activos más valorados en los balances de las empresas.

Tradicionalmente, la valorización crediticia de una empresa o su salud financiera es determinada a partir de estados financieros (Balance General, Estado de Resultados y el Estado de Cambios en su Situación Financiera). De la contabilidad aplicada a estos estados se podría deducir la liquidez de la empresa (capacidad crediticia a corto plazo), su solvencia (capacidad crediticia a largo plazo) y podíamos tener una idea de cómo la empresa en estudio manejaba sus activos (rentabilidad). Esto era válido y casi fiel en lo que ese considera la época de auge del análisis de los estados financieros, es decir, los años setenta y ochenta. La economía se desarrollaba en un entorno estable, la protección de Estado a los empresarios reducía a nada la presión competitiva y los productos presentaban ciclos de vida bastante largos. El lugar común hoy es radicalmente distinto.

El Estado no protege, quedando las empresas nacionales expuestas a la alta presión competitiva que la Globalización económica implica; los productos tienen un ciclo de vida más largo y nuevos factores críticos de éxito aparecen en el panorama comercial: consumidores más informados exigiendo alta satisfacción, calidad total, plazos de entrega cortos y otros atributos que sólo empresas con personas creativas e innovadoras pueden ofrecer.

Las empresas que desarrollan estas competencias en su gente haciendo grandes inversiones en su capacitación y desarrollo están en realidad creando una capacidad competitiva de largo alcance cuyo valor es intangible. Si se pudiera de alguna manera cuantificar el "empuje

financiero" de este capital intangible en los resultados financieros pudiéramos decir que se está haciendo una evaluación completa y adecuada del valor o capacidad financiera de la empresa. Es aquí donde cae en desuso el análisis de los estados financieros tal como lo conocemos y como lo aplica un analista financiero.

Es importante que las instituciones financieras se acerquen a este enfoque de activos intangibles, buscando índices y desarrollando medidas que de alguna manera indiquen el grado en que el Capital Humano ha "empujado" el valor de las empresas.

Por supuesto que las empresas con algún capital, algunas instalaciones o terrenos y mano de obra barata pueden todavía generar alguna utilidad, pero, en los tiempos que corren, es cuestión de tiempo para que desaparezcan si no aceptan la importancia de desarrollar un sólido Capital Humana.

Un término que se maneja en la actualidad y que ahora se analiza es el de "Knowledge Capital" (Valorización de Conocimiento). Es el retomo en ingresos / rentabilidad recibidos en la organización provenientes de la suma de conocimiento / intelecto. Una vez que se conoce objetivamente este retomo se puede integrar en los estados financieros como aspecto variable.

El conocimiento es un atributo organizacional, no una característica individual. No se lo puede analizar persona por persona, sino como un

todo en la organización. Ya numerosas empresas han comenzado a valorizar el intelecto que poseen en términos de sus colaboradores.

Tres Métodos para Calcular la Totalidad del Capital Humano

Razón entre Valor de Mercado y Valor Contable

El valor de mercado es el valor de las acciones por el número de acciones. El valor contable es la parte patrimonial del balance, es decir, lo que queda una vez que se descuentan todos los pasivos.

El valor obtenido depende fuertemente del tamaño de la empresa, además de otros factores, y por ello es más significativo si se compara la evolución del valor capital durante varios periodos para la misma empresa. Este es un método sencillo, razonable y rápido.

Método NCI de Llinois

Este método propuso una manera elegante de asignar un valor monetario a los bienes intangibles, sobre la base del método empleado para calcular el valor de las marcas. Una marca permite a su propietario obtener una rentabilidad de capital superior a sus competidores que no tienen marcas reconocidas. El cálculo de esa diferencia permite determinar el valor de la marca, es decir, lo que esta ganando en relación a sus competidores promedio.

Es interesante observar este valor a través del tiempo, ya que una declinación podría señalar demasiada inversión en activos tangibles y poco en investigación y desarrollo o mantenimiento de marca. Un aumento de este valor puede mostrar un aumento de capacidad de generar ganancias.

La ventaja más importante que tiene este método a la hora de medir el capital intelectual, es que es independiente de las expectativas de los inversores acerca del futuro de las compañías, e incluso es aplicable a empresas que no cotizan sus acciones en el mercado de valores.

La desventaja es que no es aplicable a empresas cuyo estado de resultados arrojan pérdidas, como es el caso de un gran número de empresas de Internet, ya que como por ejemplo las acciones de Microsoft se cotizan a diez veces su valor en libros, lo cual significa que 90 por ciento de su valor es intangible.

La "q" de Tobin

La "q" es un índice desarrollado por James Tobin que compara el valor de adquisición de un bien con su valor de reposición. A pesar de no haber sido especialmente creado para medir el capital intelectual es un buen indicador de la habilidad de una empresa para obtener ganancias muy superiores como consecuencia de poseer algo que las demás no tienen.

Una de las semejanzas con el primer método, que a la vez es una gran ventaja para ambos, es que cuando alguno de estos dos indicadores disminuya a través del tiempo, es una señal de que los activos intangibles se están desvalorizando, o que los directivos de la empresa no los están administrando adecuadamente. Pero la ventaja que tienen ambos es que se basan en precios de mercado, es decir en valores que también están afectados por múltiples factores.

Una vez que se ha calculado el valor total del capital intelectual por cualquiera de los tres métodos, deben darse los siguientes pasos:

- Aplicar métodos de ponderación que asigne un máximo de puntos a cada indicador según el grado de importancia con respecto al total de puntos a distribuir, que se designarán como TP.
- Determinar por métodos de experto el valor óptimo para cada indicador.
- Calcular el valor actual de cada indicador.
- Determinar la cantidad de puntos que le correspondería del máximo posible.
- Aplicar la proporción que representan los puntos obtenidos con respecto a TP al valor total calculado del capital intelectual,

obteniéndose de este modo el importe que le corresponde a cada indicador.

- Llegado a este punto puede ya confeccionarse un balance para cada componente de los activos intangibles con su valor en el *debe* y el valor del capital intelectual al *haber*.

Mapa de Variables

Objetivo General: Determinar cuál es el valor que se le da al capital humano en la Asociación de Profesores de la Universidad de Los Andes (APULA).				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Identificar los aspectos que conforman el capital humano en la- Asociación de profesores de la ULA. (APULA)	Valoración del Capital Humano	Recurso Humano	Tipología de los empleados	1,2
Determinar la capacidad de aportar valor por parte de los trabajadores de esta asociación.		Cognitiva	- Conocimientos - Habilidades - Experticias	3,4, 5,6, 7, 8
- Diagnosticar el grado de motivación laboral que presentan los trabajadores de APULA.		Laboral	Actitudes asumidas durante el desarrollo de las labores	9,10, 11,12, 13,14
- Diagnosticar el nivel de satisfacción personal existente en los trabajadores de APULA.		Personal	Actitudes asumidas para con la Asociación y hacia sus supervisores.	15,16, 17,18
- Identificar las necesidades cognitivas que deben ser suplidas para el eficaz desenvolvimiento de los trabajadores en APULA		Cognitivo	Requerimientos del personal para ejercer sus funciones	19,20, 21

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo descriptiva ya que según Arias, F. (1999:45), ella "consiste en la descripción característica de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento". Para el desarrollo de la misma se determinó el nivel de presencia o ausencia por parte de los diferentes elementos que permiten definir la valoración del capital humano en la Asociación de Profesores de la Universidad de Los Andes (APULA).

Durante el trabajo de investigación no se manipularon las variables bajo estudio, o el entorno en el que estas se desarrollan, de manera alguna, para evitar así una desviación o mal interpretación de los datos a ser evaluados, garantizando entonces la objetividad necesaria por parte de la investigadora.

Respecto al diseño de la investigación, esta "es la estrategia que adopta el investigador para responder el problema planteado" (ídem: 47). Considerando lo anteriormente señalado, el diseño de la investigación fue de campo, la cual según el autor antes mencionado, "consiste en la

recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna" (ibidem).

Para su realización se visitaron las instalaciones de la Asociación de Profesores de la Universidad de Los Andes (APULA) en la ciudad de Mérida, Táchira y Trujillo, a fin de poder consultar a los trabajadores de ésta organización y obtener entonces sus apreciaciones acerca del problema planteado, todo esto en base al instrumento que diseñado para tal fin. Asimismo la realización de las visitas previstas le permitieron a la investigadora obtener de fuentes primarias las apreciaciones, de las personas que conformarían la muestra, respecto a como se les valora dentro de esta asociación.

Población y Muestra

Según Morles, N. (1994:17) la población o universo "se refiere al conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas involucradas) en la investigación". Por lo que, para realizar la presente investigación se tomaron en cuenta a todos los trabajadores de la Asociación de Profesores de la Universidad de Los Andes (APULA), y que según datos suministrados por algunos de los miembros de la antes mencionada institución, esta conformada por un total de 90 personas.

El mismo Morles, afirma también que "la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población" (ibidem).Y además para esta

investigación la muestra fue de tipo no probabilística, que según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2000:226) "En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra".

En el caso particular de la presente investigación, el número de elementos que conformaron la muestra fue el mismo que se corresponde con la totalidad de la población, ya que la cantidad de empleados que laboran en la asociación es relativamente pequeña, y los mismos son fácilmente accesables, debido a que todos se encuentran, durante su jornada laboral, en las ciudades ya señaladas, bien sea en las instalaciones de APULA o en las dependencias del de la universidad.

Instrumento

Según Ander - Egg, E. (1998:96), la encuesta puede ser definida como "Informe escrito que resulta de una investigación, o como técnica de una investigación, en Ciencias Sociales el termino hace referencia a la técnica de investigación que se utiliza para la recopilación de información de datos y antecedentes".

El instrumento utilizado durante el desarrollo de la presente investigación constó de una encuesta que fue aplicada a los empleados de la asociación bajo estudio, y se valorada bajo la forma de una escala de Lickert, la cual según Hernández R. y otros (2000:256) "Consiste en un

conjunto de de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción a los sujetos". Para ello se les presentó a cada persona, conformante de la muestra, una serie de afirmaciones ante las cuales se les solicitó expresar su reacción eligiendo una de las cinco opciones posibles para cada proposición. De esta manera al finalizar se obtiene un valor porcentual que refleja el apoyo o no en relación a las afirmaciones presentadas.

Validez

Según Hernández R. y otros (2000:236) la validez en términos generales se refiere al "grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Para la presente investigación se evaluó el instrumento con el que se midieron las variables, mediante el uso de la validez de contenido y constructo, que significa que existe una correspondencia del instrumento con el contexto teórico, y se basa en la necesidad de discernimiento y juicio independiente entre expertos. En particular se entregó el instrumento a tres expertos en la materia tratada y preferiblemente con experiencia en metodología de la investigación, para luego, ante el juicio de los mismos realizar las correcciones y modificaciones sugeridas al instrumento.

Este instrumento fue aplicado en una sola oportunidad a cada uno de los trabajadores de APULA, ya que por la sencillez con la que se

expusieron los ítems tomó muy poco del tiempo de cada uno de ellos para obtener sus apreciaciones respecto a los objetivos buscados por la investigación.

Confiabilidad

Para Chávez, N. (1992:213) "la confiabilidad es el grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable". En el presente trabajo la confiabilidad se determinó a través del método Alfa de Cronbach, y para obtener su valoración se recurrió al uso del programa de estadísticas avanzadas SPSS y la asesoría de un experto en el uso del mismo, obteniéndose un valor de 96,85%.

La confiabilidad del instrumento al ser evaluada por un medio automatizado pretende disminuir y, en el mejor de los casos, eliminar los errores que pudiese cometer el investigador al momento de manipular y categorizar un gran volumen de datos, por ello los datos adquiridos fueron representados como variables con valores, "posibles y preestablecidos", acorde con los ítems del instrumento de medición.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se desarrolla el análisis de los datos recopilados, mediante los instrumentos aplicados, para así desarrollar los objetivos de la investigación.

Todos los cálculos, la tabulación y graficación de los datos, fueron tratados usando el paquete Estadístico SPSS 10.01 y presentados los mismos en un formato de fácil revisión. Según Hernández, R. y otros (2000), “Hoy día, los análisis estadísticos se llevan a cabo a través de programas para computadora, utilizando paquetes estadísticos. Estos paquetes son sistemas integrados de programas para computadora diseñados para el análisis de datos” (p.418).

Los mencionados autores señalan también, que el programa Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), desarrollado por la Universidad de Chicago, es probablemente el más difundido en el mundo occidental (ob.cit. p.419)

Item.1 Las labores que Ud. realiza están acordes con sus conocimientos profesionales.

Tabla 1. Labores acorde a conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	53	58,9	58,9
De Acuerdo	25	27,8	86,7
No de acuerdo, ni en desacuerdo	6	6,7	93,3
En Desacuerdo	4	4,4	97,8
Totalmente en Desacuerdo	2	2,2	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Al momento de indagar si los trabajadores que laboran en APULA consideran realizar labores acorde a sus propios conocimientos, pudo constatar que un 58,9% se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación y un 27,8% se halla de acuerdo con la misma, lo que indica que un 86,7% de los encuestados consideran que sus conocimientos se hallan acorde con la labor que realizan, no obstante un 6,7% no esta de acuerdo, ni en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 4,4% y un 2,2%, lo que resulta un 6,6%; considera estar en desacuerdo o en totalmente en desacuerdo respectivamente, respecto a la afirmación presentada.

Item 2 Su vocación profesional lo hace sentirse satisfecho con el trabajo que realiza.

Tabla 2. Su Vocación Prof. le satisface respecto al trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	53	58,9	58,9
De Acuerdo	23	25,6	84,4
No de acuerdo, ni en desacuerdo	6	6,7	91,1
En Desacuerdo	7	7,8	98,9
Totalmente en Desacuerdo	1	1,1	100
Total	90	100	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Un 58,9% de los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo con que su vocación profesional les satisface, respecto al trabajo que realiza, el 25,6% de los encuestados están de acuerdo con esta aseveración, un 6,7% no está de acuerdo, ni en desacuerdo con que su vocación profesional le satisface respecto al trabajo que realiza, otro 7.8% esta en desacuerdo con el planteamiento y un 1,1% restante está totalmente en desacuerdo con lo planteado.

Item 3. Maneja siempre los aspectos que se relacionan con sus obligaciones laborales.

Tabla 3. Maneja los aspectos relativos al trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	53	58,9	58,9
De Acuerdo	23	25,6	84,4
No de acuerdo, ni en desacuerdo	10	11,1	95,6
En Desacuerdo	2	2,2	97,8
Totalmente en Desacuerdo	2	2,2	100
Total	90	100	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Al tratar de entender si el personal de APULA maneja siempre los aspectos que se relacionan con sus obligaciones laborales, pudo constatar que un 58,9% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con esta afirmación y un 25,6% se encuentra de acuerdo con ella, otro 11,1% no está de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que 2,2% se encuentran en desacuerdo y el 2,2% restante esta totalmente en desacuerdo.

Item 4. Usted a menudo facilita ideas para mejorar la forma en que se realizan las actividades dentro de APULA.

Tabla 4. Facilita ideas para mejorar actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	29	32,2	32,2
De Acuerdo	25	27,8	60,0
No de acuerdo, ni en desacuerdo	17	18,9	78,9
En Desacuerdo	6	6,7	85,6
Totalmente en Desacuerdo	13	14,4	100,0
Total	90	100	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

El personal de APULA en un 32,2% de los casos se encuentra totalmente de acuerdo en tratar de mejorar la forma en que se realizan las actividades dentro de asociación, un 27,8% de los trabajadores está de acuerdo con facilitar ideas para ello, no obstante un 18,9% es indiferente respecto al facilitar ideas para mejora la actividades, mientras que 6,7% y un 14,4% respectivamente no facilita ideas para mejorar la manera en que se dan las actividades de la asociación.

Item 5. Es común para Usted el desarrollar información pertinente a las actividades que se deben realizar en APULA

Tabla 5. Desarrolla información de las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	31	34,4	34,4
De Acuerdo	28	31,1	65,6
No de acuerdo, ni en desacuerdo	13	14,4	80,0
En Desacuerdo	7	7,8	87,8
Totalmente en Desacuerdo	11	12,2	100
Total	90	100	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Las personas que fueron entrevistadas aseguraron estar en un 34,4% totalmente de acuerdo en el que desarrollan información pertinente a las actividades que se deben realizar en APULA, afirmación con la que está acorde otro 31,1%, lamentablemente esto permite entender que un 34,5% del personal de APULA se encuentra entre indiferente o reacio a desarrollar información, respecto a las actividades a realizarse en esta asociación.

Item.6. Facilita o Colabora con la divulgación de tareas y procedimientos que permitan la efectiva consecución de las metas planteadas por la asociación.

Tabla 6. Divulga tareas/procedimientos para alcanzar metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	37	41,1	41,1
De Acuerdo	35	38,9	80,0
No de acuerdo, ni en desacuerdo	12	13,3	93,3
En Desacuerdo	4	4,4	97,8
Totalmente en Desacuerdo	2	2,2	100
Total	90	100	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Al momento de verificar si el personal de APULA está ganado a la idea de divulgar tareas y procedimientos que permitan la efectiva consecución de las metas propuestas por la asociación, pudo observarse que un 41,1% de su personal se encuentra totalmente de acuerdo con facilitar o colaborar con este tipo de labores, apoyando esta idea otro 38,9% de los mismos, lo que significa que para un 20% del personal de APULA es indiferente o está en desacuerdo con participar en la divulgación de tareas y procedimientos para alcanzar las metas de la asociación.

Item 7. Intercambia información o experiencias relacionadas con la forma en que deben realizarse las actividades de la asociación

Tabla 7. Intercambia información o experiencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	26	28,9	28,9
De Acuerdo	25	27,8	56,7
No de acuerdo, ni en desacuerdo	9	10,0	66,7
En Desacuerdo	13	14,4	81,1
Totalmente en Desacuerdo	17	18,9	100
Total	90	100	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Puede observarse que 28,9% del personal de APULA, está totalmente de acuerdo y 27,8% sólo de acuerdo con intercambiar información o experiencias relacionados con la forma en que deben realizarse las actividades de la asociación, mientras que un 43,3% de los trabajadores de APULA o les es indiferente o está en desacuerdo con este intercambio información o experiencias en la asociación, teniendo esta tendencia un preocupante 18,9% que se halla totalmente en desacuerdo con esto.

Item 8. Para Usted es necesario que las actividades dentro de la asociación se realicen perfectamente bien.

Tabla 8. Deben realizarse las actividades a la perfección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	69	76,7	76,7
De Acuerdo	18	20,0	96,7
No de acuerdo, ni en desacuerdo	2	2,2	98,9
En Desacuerdo	-	-	-
Totalmente en Desacuerdo	1	1,1	100
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Como era de esperar al preguntársele a los trabajadores de APULA si para ellos es necesario que las actividades dentro de la asociación se realicen perfectamente bien, 96,7% esta mayoritariamente totalmente de acuerdo o al menos de acuerdo, no obstante puede observarse que un 3,3% o no le importa o se encuentra totalmente en desacuerdo con que las actividades deben realizarse a la perfección.

Item 9. Es fundamental que el trabajo sea ejecutado de una manera diligente

Tabla 9. Debe realizarse el trabajo diligentemente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	67	74,4	74,4
De Acuerdo	21	23,3	97,8
No de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,1	98,9
En Desacuerdo	1	1,1	100
Totalmente en Desacuerdo			
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Tal como en lo que se esperaba para el ítem anterior, al que se evalúa, la mayoría del personal de APULA entrevistado, un 97,8% asegura estar totalmente de acuerdo o simplemente de acuerdo con que debe de realizarse el trabajo diligentemente, mientras que la proporción del mismo que se encuentra indiferente y la que sólo esta en desacuerdo bajo de manera global a un 2,2%

Item 10. Siempre trata de mejorar los procesos o la manera en que se realizan las actividades de la asociación.

Tabla 10. Trata de mejorar los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	62	68,9	68,9
De Acuerdo	26	28,9	97,8
No de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,1	98,9
En Desacuerdo	1	1,1	100,0
Totalmente en Desacuerdo			
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Según la gráfica anterior el 68,9% del personal se encuentra totalmente de acuerdo en mejorar los procesos o la manera en que se realizan las actividades dentro de la asociación, mientras que un 23,3% está de acuerdo en tratar de mejorar los procesos, lo cual globalmente representa un 97,8%, tendencia similar a la presentada ante los dos ítems anteriores, pero para un 2,2% les es indiferente o están en desacuerdo con tratar de mejorar los procesos.

Item 11. Le gusta el trabajo que desempeña en APULA.

Tabla 11. Le gusta lo que hace en APULA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	54	60,0	60,0
De Acuerdo	29	32,2	92,2
No de acuerdo, ni en desacuerdo	3	3,3	95,6
En Desacuerdo	3	3,3	98,9
Totalmente en Desacuerdo	1	1,1	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

A partir de la gráfica 11 puede observarse que un 60% de todas las personas que laboran en APULA están totalmente conforme con lo que hacen en la asociación, 32,2% está conforme, señalando una conformidad global con su trabajo de un 92,2%, mientras que un 3,3% se muestra indiferente, una proporción similar no está de acuerdo con su trabajo y sólo un 1,1% de los mismos señaló encontrarse totalmente en desacuerdo con su trabajo.

Item 12. Recibe el pago justo por la labor que desempeña

Tabla 12. El pago va acorde al trabajo realizado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	14	15,6	15,6
De Acuerdo	19	21,1	36,7
No de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,8	54,4
En Desacuerdo	20	22,2	76,7
Totalmente en Desacuerdo	21	23,3	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Como puede observarse la mayoría de los trabajadores, 45,5% no se encuentran satisfechos con el pago percibido por su labor en APULA, 17,8% se halla indeciso ante la afirmación que se le presentó, mientras que un 36,7% se encuentra conforme con el pago que recibe por su trabajo.

Item 13. Ha faltado alguna vez a su trabajo por causas ajenas a su voluntad

Tabla 13. Ha faltado al trabajo por razones ajenas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	40	44,4	44,4
De Acuerdo	31	34,4	78,9
No de acuerdo, ni en desacuerdo	4	4,4	83,3
En Desacuerdo	6	6,7	90,0
Totalmente en Desacuerdo	9	10,0	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

De manera esperada un 44,4% de los encuestados asegura estar totalmente de acuerdo con el haber faltado a su trabajo debido a razones ajenas a su voluntad, mientras que aquellos que se encuentran de acuerdo con lo planteado representa un 34,4%, por otra parte quienes se encuentran indecisos son un 4,4% de los encuestados. Ahora bien el restante 16,7% se ubican entre los que no están de acuerdo y los que se encuentran totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Item 14. El ambiente de trabajo en la asociación le resulta muy agradable.

Tabla 14. Es agradable el ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	41	45,6	45,6
De Acuerdo	32	35,6	81,1
No de acuerdo, ni en desacuerdo	8	8,9	90,0
En Desacuerdo	7	7,8	97,8
Totalmente en Desacuerdo	2	2,2	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

El 81,1% de las personas encuestadas considera que el ambiente de trabajo en APULA es agradable, mientras que para un 8,9% del personal le es indiferente, asimismo un 10% se encuentra en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el ambiente de trabajo.

Item 15. La asociación le brinda un gran nivel de estabilidad laboral

Tabla 15. APULA le brinda estabilidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	30	33,3	33,3
De Acuerdo	29	32,2	65,6
No de acuerdo, ni en desacuerdo	15	16,7	82,2
En Desacuerdo	8	8,9	91,1
Totalmente en Desacuerdo	8	8,9	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Para la mayoría del personal entrevistado en la asociación, el 65,6% está totalmente de acuerdo o de acuerdo, casi en partes iguales, con que APULA le ofrece un gran nivel de estabilidad laboral, 16,7% no se halla ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación, mientras que el otro 17,8% no comparte esta opinión, estando en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en proporción idéntica.

Item 16. Se le brinda la posibilidad para obtener promociones de cargo de una manera objetiva y respetando la meritocracia.

Tabla 16. Se promueve objetivamente en base a meritocracia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	16	17,8	17,8
De Acuerdo	10	11,1	28,9
No de acuerdo, ni en desacuerdo	14	15,6	44,4
En Desacuerdo	19	21,1	65,6
Totalmente en Desacuerdo	31	34,4	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Como puede observarse la mayoría de los trabajadores de APULA un 34,4% esta totalmente en desacuerdo en la manera de realizarse la promoción del personal, 21,1% no está de acuerdo ya que considera que

no se hace con la objetividad requerida ni en base a la meritocracia, no obstante un 28,9% se encuentra entre de acuerdo y totalmente de acuerdo con la manera de darse el proceso de promoción, y sólo un 15,6% se encuentra indiferente a esta situación.

Item 17. Los supervisores en APULA son personas que cumplen sus funciones de líderes de una manera eficiente sin perjudicar en ningún aspecto a sus subordinados.

Tabla 17. Los Supervisores de APULA son líderes eficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	32	35,6	35,6
De Acuerdo	21	23,3	58,9
No de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,8	76,7
En Desacuerdo	10	11,1	87,8
Totalmente en Desacuerdo	11	12,2	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Es obvio, según los resultados arrojados por el ítem 17, observables en la gráfica respectiva, que para la mayoría del personal los supervisores en APULA son considerados líderes eficientes en un 58,9% de los casos, mientras que un 17,8% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento que se les presentó. No obstante un 23,3% de los entrevistados se encuentran en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el tipo de liderazgo que ejercen sus supervisores.

Item 18. Conoce a cabalidad cuáles son las funciones y objetivos de la asociación

Tabla 18. Conoce las funciones y objetivos de APULA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	41	45,6	45,6
De Acuerdo	31	34,4	80,0
No de acuerdo, ni en desacuerdo	12	13,3	93,3
En Desacuerdo	6	6,7	100,0
Totalmente en Desacuerdo	-	-	-
Total	90	100,0	90,00

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Puede observarse que el personal de APULA, en su mayoría, está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que conocen las funciones y objetivos que se ha fijado APULA como asociación, siendo estos una proporción igual al 80% entre los que están totalmente de acuerdo o sólo de acuerdo, así mismo a un 13,3%, aparentemente, les resulta intrascendente el conocer o no los mismos, mientras que el restante 6,7% desconocen las fundones y objetivos de APULA.

Item 19. Usted posee todos los conocimientos necesarios para desarrollar sus labores

Tabla 19. Esta totalmente capacitado para ser eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	49	54,4	45,6
De Acuerdo	33	36,7	91,1
No de acuerdo, ni en desacuerdo	2	2,2	93,3
En Desacuerdo	6	6,7	100,0
Totalmente en Desacuerdo	-	-	-
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

El 54,4% del personal que labora en APULA considera poseer, de manera integral, todo los conocimientos necesarios para desarrollar su labores de una manera eficiente, así mismo un 36,7% está de acuerdo con poseer la capacitación necesaria para ser eficiente en su labor, un 2,2% es indiferente y sólo un 6,7% no considera estar totalmente capacitado para ser eficiente.

Item 20. No es necesario que se le faciliten o enseñen nuevas técnicas ni entrenamiento para cumplir, o mejorar, su trabajo.

Tabla 20. No necesita más capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	12	13,3	13,3
De Acuerdo	21	23,3	36,7
No de acuerdo, ni en desacuerdo	10	11,1	47,8
En Desacuerdo	23	25,6	73,3
Totalmente en Desacuerdo	24	26,7	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

Un 36,7% de los trabajadores considera que no necesitan una mayor capacitación para realizar su trabajo, 11,1% se encuentra indeciso respecto a la afirmación que se le planteó, no obstante un 52,3% de los entrevistados consideran necesitar una mayor capacitación para mejorar en su desempeño laboral.

Item 21. Le facilitan cursos y talleres de capacitación.

Tabla 21. Se le facilitan actividades para su capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	4	4,4	4,4
De Acuerdo	15	16,7	21,1
No de acuerdo, ni en desacuerdo	5	5,6	26,7
En Desacuerdo	19	21,1	47,8
Totalmente en Desacuerdo	47	52,2	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado, 2004

Análisis

El 73,3% de los entrevistados considera que no se les facilitan cursos y talleres de capacitación o actualización, para un 5,6% del personal de APULA le es indiferente, y el restante 21,1% del mismo, está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que sí se les facilitan las actividades necesarias para su capacitación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Ante el objetivo de determinar si los aspectos que caracterizan al capital humano en APULA, respecto a su capacidad de generar valor, pudo establecerse a través de los resultados obtenidos, que los mismos poseen un nivel de conocimientos y vocación profesional acordes con la labor que desempeñan normalmente dentro de la asociación, por lo que se encuentran satisfechos con su propio desempeño laboral.

Asimismo, al tratar de identificar cual es la capacidad de generar valor de estos trabajadores, se constató que ellos manejan los aspectos relativos al trabajo y les gusta facilitar ideas para mejorar la forma en que se realizan las actividades, desarrollando información relevante acerca de cómo ejecutar las mismas, divulgando las tareas y procedimientos que faciliten la consecución de las metas planteadas por la asociación, tratando así que éstas se ejecuten de la mejor manera posible.

Respecto al grado de motivación laboral que poseen los trabajadores de APULA, se observó que los mismos manifiestan un alto nivel de solidaridad y deseo de trabajar en pro del desarrollo de la

asociación, de forma mayoritaria consideran que el ambiente de trabajo es agradable y como contrapartida, pero de forma esperada, los mismos señalan el deseo que sus salarios fuesen mejorados.

Al tratar de identificar cual es el nivel de satisfacción personal existente entre estos trabajadores, se conoció que uno de los principales aspectos que más les gusta de laborar en APULA es el alto nivel de estabilidad laboral que se les brinda, que sus supervisores demuestran ser líderes eficientes, además de señalar conocer a cabalidad cuales son las funciones y objetivos de la asociación. No obstante como elemento distorsionante se encuentra la idea que el proceso de promoción del personal no se da de una manera objetiva y la poca importancia que se le confiere a la meritocracia.

Respecto a las necesidades cognitivas, que pudiesen requerir ser subsanadas para garantizar el buen desempeño del personal, la mayoría de los mismos señalan poseer todos los conocimientos necesarios para desarrollar a cabalidad su trabajo y poco más de la mitad de los mismos no considera necesario capacitarse más para ello. Pero casi todos señalan que les gustaría recibir cursos y talleres para mejorar sus habilidades.

En términos generales para la Asociación de Profesores de la ULA (APULA), su capital humano representa un valor importante, el cual le retribuye con creces los beneficios que la misma le brinda, más aún si se considera la difícil situación económico – laboral por la que atraviesa el país.

Recomendaciones

La asociación debería realizar actividades que permitan evaluar el desempeño de su personal de manera objetiva, constante y que la misma conlleve a la aplicación de prácticas motivacionales basadas en la promoción, de acuerdo a la meritocracia.

Es necesario que se realice un estudio que permita valorar el estatus de cada uno de sus trabajadores, en lo concerniente al aspecto salarial, para así poder efectuar los ajustes pertinentes, que se consideren razonables, dentro del tabulador de cargos y salarios existente

Deberían implementarse una serie de talleres o cursos que permitan actualizar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para que estos mejoren u optimicen su eficacia laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDARÁ, Danesa. (2003). **Valoración del Capital Humano en la Empresa Núñez León & Asociados Contadores Públicos**. Tesis de Grado no Publicada. Universidad de Los Andes. Núcleo Universitario Rafael Rangel. Trujillo Edo. Trujillo - Venezuela.
- ANDER - EGG, Ezequiel. (1998). **Educación y prospectiva**. Magisterio del Río de la Plata, Argentina.
- ARIAS, Fidas. (1999) **El Importe de Investigación**. Edición Episteme, Caracas - Venezuela.
- BIRCH, Keyie y VEROFF, James (1989). **La motivación: un estudio de la acción**. Alcoy - España: Editorial Marfil S.A.
- BUENO, Enrique. (1998). **Medición del Capital Intelectual**. Madrid: Euroforum.
- CHAVEZ, Nilda. (1992). **Introducción a la Investigación Educativa**. México.
- DRUCKER, Peter. (1992). **La Nueva Sociedad de las Organizaciones**. EE. UU.: Edit. Harvard.
- GRAHAM, Helen. (1983). **Administración de Recursos Humanos**. Madrid: Editorial Edad.
- HERNÁNDEZ, José. (2002). **Diseño de una Metodología de Valoración del Capital Intelectual para su Incorporación en los Estado Financieros según las Normas Internacionales e Contabilidad NIC 38**. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad del Zulia. Estado. Zulia - Venezuela.

- HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar (2000). **Metodología de la investigación**. México: Editorial Mc - Graw. Hill.
- JOHAN, Richard. (2000). Revista. Trend Managment. Vol. 1.
- LEIF, Edvinsson. y MALONE, Michael. (1999). **El Capital Intelectual**. Bogotá Colombia: Editorial Norma.
- MEJÍA, Yormary. (2001). **Administración del Capital Intelectual y la Rentabilidad de Direco Gas**. Trabajo de Grado no Publicado. Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo. Valera Estado Trujillo.
- MORLES, Víctor (1994). **Planteamiento y Análisis de Investigaciones**. 8° Edición, Caracas: el Dorado.
- NILSÓN, Carlos. (1999). **Como formar a su personal. Administración de recursos humanos**. Argentina: Bromo Editores.
- NUTTIN, Joseph. (1997). **Teoría de la motivación humana**. España: Editorial Paidós.
- OLIVERA, Juan (1996). **La Planificación**. Buenos Aires: Ediciones Mc Graw Hill.
- PODMOGUILNYE, Mathew (1999). **Valoración de las Empresas**. Barcelona: Gestión 2000.
- RAMÍREZ, Hiriam. (1999). **El capital intelectual, base de la capacidad competitiva de la organización**. Argentina: Editorial Canso.
- VENTURA, Victoria. (1996). **Análisis dinámico de la estratégica empresarial**. Argentina: Cobal Edit.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (APULA)

El presente cuestionario pretende obtener información válida y confiable respecto a cuál es el valor que se le da al capital humano, que conforman los trabajadores de la Asociación de Profesores de la ULA (APULA). En tal sentido la información será utilizada única y exclusivamente para desarrollar los objetivos que conforman la presente investigación, por lo que se garantiza la confidencialidad de los mismos y sus fuentes.

A continuación se le presentan una serie de afirmaciones para que Ud. las leas con atención y proceda a marcar con una “X”, la opción que se ajuste a su opinión. Se le agradece sea lo más sincero posible.

1.- Las labores que Ud. realiza están acordes con sus conocimientos profesionales.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

2.- Su vocación profesional lo hace sentirse satisfecho con el trabajo que realiza.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

3.- Maneja siempre los aspectos que se relacionan con sus obligaciones laborales.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

4.- Usted a menudo facilita ideas para mejorar la forma en que se realizan las actividades dentro de APULA.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

5.- Es común para Usted el desarrollar información pertinente a las actividades que se deben realizar en APULA.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

6.- Facilita o colabora con la divulgación de tareas y procedimientos que permitan la efectiva consecución de metas de la avocación.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

7.- Intercambia información o experiencias relacionadas con la forma en que deben realizarse las actividades de la asociación.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

8.- Para Usted es necesario que las actividades dentro de la asociación se realicen perfectamente bien.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

9.- Es fundamentalmente que el trabajo sea ejecutado de una manera diligente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

10.- Siempre trata de mejorar los procesos o la manera en que se realizan las actividades dentro de la avocación.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

11.- Le gusta el trabajo que desempeña en APULA.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

12.- Recibe el pago justo por la labor que desempeña.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

13.- Ha faltado alguna vez a su trabajo por causas ajenas a su voluntad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

14.- El ambiente de trabajo en la asociación le resulta muy agradable.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

15.- La asociación le brinda un gran nivel de estabilidad laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

16.- Se le brinda la posibilidad para obtener promociones de cargo de una manera objetiva y respetando a meritocracia.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

17.- Los supervisores en APULA son personas que cumplen sus funciones de líderes de una manera eficiente sin perjudicar en ningún aspecto a sus subordinados.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

18.- Conoce a cabalidad cuáles son las funciones y objetivos de la asociación.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

19.- Usted posee todos los conocimientos necesarios para desarrollar sus labores de una manera eficiente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

20.- No es necesario que se le faciliten o enseñen nuevas técnicas ni entrenamiento para cumplir, o mejorar, su trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

21.- Le facilitan cursos y talleres de capacitación y actualización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo.
- No de acuerdo, ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

Gracias por su colaboración