



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA

División de Estudios de Posgrado e Investigación

Tesis:

**Í El capital intelectual y su relación con el desempeño
operativo en el sector comercial de Ciudad Victoria,
Tamaulipasí**

Para obtener el grado de:

**MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL
CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

Presenta:

Ing. Bryan Flores Martínez

Directores:

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo

Dr. Jesús Lavín Verástegui

Cd. Victoria, Tamaulipas, México

Abril 2017

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.1 Antecedentes | 7 |
| 1.2 Preguntas de investigación..... | 9 |
| 1.3 Objetivo general | 9 |
| 1.4 Objetivos particulares | 10 |
| 1.5 Hipótesis | 10 |
| 1.6 Justificación | 10 |
| 1.7 Limitaciones..... | 11 |
| 1.8 Delimitaciones..... | 11 |
| 1.9 Marco Conceptual | 11 |
| CAPÍTULO 2. LA IMPORTANCIA DE GESTIONAR EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA EMPRESA. | 12 |
| 2.1 Generalidades y conceptos del capital intelectual..... | 13 |
| 2.2 Dimensiones del capital intelectual..... | 16 |
| Capital Humano | 17 |
| Capital estructural | 17 |
| Capital relacional | 18 |
| 2.3. Modelos que miden el capital intelectual | 19 |
| CAPÍTULO 3. EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y SUS IMPLICACIONES EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL | 21 |
| Evolución histórica del desempeño..... | 22 |
| Modelos de medición de desempeño. | 25 |
| Análisis conceptual del desempeño organizacional | 31 |
| Tabla 6. Conceptos de desempeño organizacional | 32 |
| CAPÍTULO 4. RELACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR EMPRESARIAL..... | 35 |
| CAPÍTULO 5. EL SECTOR COMERCIAL..... | 47 |
| CAPÍTULO 6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 56 |
| 6.1 Método de investigación..... | 57 |
| 6.2 Técnicas de investigación..... | 58 |
| 6.3 Definición de las variables..... | 59 |

| | |
|--|-----------|
| 6.4 Definición del modelo | 62 |
| 6.5 Instrumento de investigación | 64 |
| 6.6 Población y muestra | 65 |
| 6.7 Recopilación de la investigación..... | 66 |
| CAPÍTULO 7. RESULTADOS | 68 |
| 7.1 Análisis descriptivos | 69 |
| 7.2 Análisis factorial | 72 |
| 7.2 Análisis de la variable independiente capital intelectual..... | 76 |
| 7.3 Análisis de la variable independiente capital estructural..... | 78 |
| 7.4 Análisis de la variable independiente capital relacional..... | 79 |
| 7.5 Análisis de la variable dependiente desempeño organizacional. | 80 |
| 7.6 Análisis de Correlación: | 83 |
| 7.7 Analisis de Regresión..... | 84 |
| CAPITULO 8. CONCLUSIONES | 86 |
| Referencias bibliográficas | 88 |