

APORTES DE LA EXTENSIÓN A LA INVESTIGACION
"Ponencia"

RESUMEN: Gestión de la Calidad y Gestión del Conocimiento

AVILA, J.¹; ANTÓN, F.¹; RUÍZ, E.¹; TRISNTÁN, M.¹; TAVELLA, S.²; MAKIEWITZ, F.²; CAPURRO, P.²

¹Docentes de la Facultad de Ciencias Exactas Físicas y Naturales, Universidad Nacional de Córdoba.
²Profesionales de Ingeniería Industrial, Egresados UNC- julia_avila2@hotmail.com.

Estamos desarrollando un proyecto de investigación en organizaciones industriales. En un proyecto que le precede, se aplicaron herramientas de medición cualitativa (encuestas) y el Espiral del aprendizaje, a la resolución de problemas operativos de la empresa. Esto nos permitió describir y evaluar cualitativamente las características de ese proceso en cada una de ellas, identificar sus potencialidades, sus dificultades principales, proponer e implementar soluciones *ad-hoc*. La principal debilidad de las conclusiones obtenidas, si bien fueron muy útiles dentro del campo práctico, es que son de tipo cualitativo y por lo mismo no pueden compararse con otros indicadores de eficiencia de la empresa o medirse en un Cuadro de Mando Integral, donde se gestione como un Objetivo de la Calidad. Se está trabajando con una PYME metalmecánica del interior de la provincia, que participó del proyecto anterior. Para eso se abordó el concepto de Capital intelectual, propuesto por Brooking, entendido como el conocimiento aplicado al trabajo, para crear activos de valor presente o futuro de la empresa. Es decir que este capital debe manifestarse de una forma que pueda ser identificable, medirse y gestionarse. Proponemos un modelo para la medición del Capital Intelectual y estamos trabajando conjuntamente con el personal de la empresa para identificar y medir las variables que lo conforman, en base a la aproximación de Edvinsson y Malone, en la cual el capital intelectual se divide en: (1) Humano; (2) Estructural; (3) Clientela; (4) Organizacional; (5) Innovación; y (6) Proceso; y donde el Capital Intelectual = Capital Humano + Capital Relacional + Capital Estructural. Esto no permitirá obtener indicadores absolutos (unidades monetarias) e indicadores de eficiencia (%), esto no permitirá realizar un análisis descriptivo y evolutivo del capital intelectual en la empresa. La tarea de extensión de este proyecto consiste en que está orientado a la comunidad productiva y a responder a sus actuales demandas, se realiza *in situ* (empresa), genera una profunda interacción entre investigadores y personal, generando nuevo conocimiento para ponerlo a disposición de la empresa. La tarea supera la mera difusión, tiende al intercambio de propuestas entre la Universidad y el sector productivo, genera acciones innovadoras y trascendentes y está contextualizada, porque se adecua a las peculiaridades del contexto en que actúa y evoluciona dinámicamente, en función del cambio que experimenten las condiciones en las que se desenvuelve.