



# PROPUESTA PARA LA MEDICIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y ORGANIZACIONAL DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN UNA ORGANIZACIÓN

## DESCRIPCIÓN

El presente trabajo busca identificar y analizar los modelos o técnicas de la medición de la gestión del conocimiento, que permitan evaluar los indicadores en las organizaciones y de esta forma determinar cuáles son los intangibles que generan valor para una organización.

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué aspectos, criterios y/o indicadores se deben tener en cuenta al momento de medir el capital intelectual y organizacional en la gestión del conocimiento de una organización?



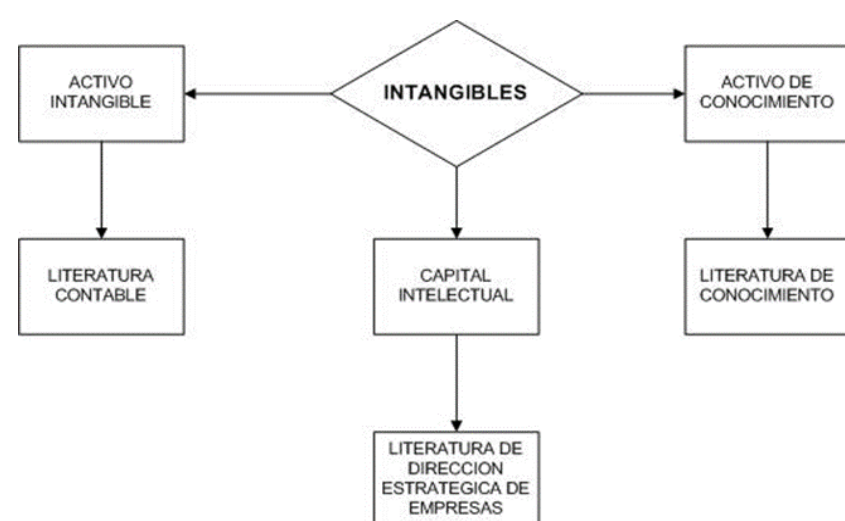
## OBJETIVO

Desarrollar una propuesta para la medición del capital humano y el capital organizacional como componentes de la gestión del conocimiento en una organización.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar cuadros comparativos de las metodologías más representativas utilizados en la gestión y medición de la Gestión del conocimiento en las organizaciones.
- Identificar los principales intangibles o conocimiento crítico, que generan valor dentro del capital humano y organizacional.
- Definir indicadores que permitan medir los componentes de capital humano y organizacional en la gestión de conocimiento.

## INTANGIBLES EN UNA ORGANIZACIÓN



## CONCLUSIONES

Se ha reflejado que las organizaciones son algo más que infraestructura, equipos, muebles, escritorios y/o libros contables. Una empresa no crece sin su recurso humano. Las nuevas sociedades traen consigo la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), en donde se almacena, se comparte y llegado el momento se da uso a ese conocimiento para mejorar la calidad tanto personal, como organizacional.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Cuadro comparativo de Modelos de Medición de Gestión del Conocimiento

MODELO	AUTOR	OBJETIVO	COMPONENTES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
BALANCED BUSINESS SCORECARD	KAPLAN Y NORTON 1996	Medir Resultados mediante indicadores financieros y no financieros.	Perspectiva financiera del Cliente. Proceso de aprendizaje del negocio	Crear una visión general de los sistemas de medición para la adecuada administración de los recursos.	Carece de un desarrollo suficiente de los activos más intangibles, los relativos a la capacidad de aprendizaje e innovación.
TECHNOLOGY BROKER	ANNIE BROOKING 1996	Identificar el valor de mercado de las empresas es la suma de los activos intangibles y el capital intelectual	Activos de Mercado, Propiedad Intelectual, Capital humano e Infraestructura	Aporta la relevancia otorgada y el tratamiento específico que efectúa de la propiedad intelectual.	Falta de análisis cuantitativo y su aplicación práctica es compleja de implementar.
SKANDIA	EDVINSSON 1996	Diferenciar entre los valores de la empresa en libros y los de mercados, que se debe a los activos intangibles no reflejados en la contabilidad, pero que el mercado reconoce como futuros flujos de caja.	Enfoque financiero Cliente Proceso Renovación y Desarrollo, Humano.	Establece reglas para los diferentes roles sirviendo de referencia para otros modelos.	Emplea medidas financieras, porcentuales y cualitativas.
MODELO INTELLECTUAL ASSETS MONITOR	SVEIBY 1997	Medir el control de los activos intangibles	Competencia de las Personas Estructura interna Estructura externa	Importante es destacar que este modelo se orienta en dos aspectos, uno hacia el exterior y otro hacia el interior de la empresa	Trata de objetivar elementos que por su naturaleza son subjetivos (es decir desde su punto de vista)
MODELO INTELECT	EUROFORUM 1998	Acercar el valor de la empresa a su valor de mercado, e informar sobre la capacidad de la organización para generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimiento a largo plazo.	Bloques Elementos Indicadores	El modelo no sólo pretende identificar y medir los activos intangibles de una empresa, sino que entra a considerar también su nivel de riesgo o estabilidad	Falta de cuantificación del valor de los capitales.
MODELO NOVA	CAMISÓN, PALACIOS Y DEVECE 2000	Medir y gestionar la gestión del conocimiento en las organizaciones	Capital Humano Organizativo Social Innovación y aprendizaje	Confrontación integral del capital intelectual que accede a una aproximación del valor de los intangibles.	Este es un modelo invariable que solo se centra en la aplicación de dos periodos.

### Indicadores de Capital Humano

INDICADOR	QUE SE MIDE	FORMULA	No. PREGUNTA	INSTRUMENTO MEDICIÓN	TIPO VALOR	RANGO RESPUESTAS	FACTOR DE MEDICIÓN
Motivación	Evalúa el grado de motivación que tienen los empleados al trabajar en la organización, en cuanto a sus funciones, ambiente laboral y salario, ayuda a la organización debe buscar el equilibrio entre las compensaciones económicas y personales.	Total x respuesta / total encuestados	13 - 20 - 21 - 23 - 25 - 26 - 27 - 28 - 30 - 31 - 32 - 33 - 35 - 37	Encuesta 1	MULTIVALOR	MUY MOTIVADO (0.15) MEDIANAMENTE MOTIVADO (0.1) POCO MOTIVADO (0.06) NADA MOTIVADO (0.03)	0.15
Creatividad	Indicador del esfuerzo no demandado de los empleados. Mide la actitud y capacidad de las personas para innovar.	total respuestas si / total encuestados	62	Encuesta 1	MULTIVALOR	SI - NO	0.15
Colaboración jefe-empleado (Trabajo en equipo)	Capacidad de desempeñar el trabajo en equipo o de organizar y motivar a las personas para que desarrollen las tareas claves para la organización y elaboren las decisiones en grupo. Mide la satisfacción percibida por los trabajadores a través del estilo de dirección y el grado de competencias de un líder.	total x respuesta / total encuestados	18 - 30 - 40 - 44 - 45 - 49 - 50 - 59 - 60 - 61	Encuesta 1	MULTIVALOR	SI - NO	0.1
Condiciones físicas de trabajo	Porcentaje de percepción de las condiciones adecuadas en los espacios de trabajo.	total x respuesta / total encuestados	38 - 42 - 43 - 47 - 48 - 52 - 53 - 54	Encuesta 1	MULTIVALOR	SI - NO	0.08
Compromiso	Se evalúa el grado de compromiso con la misión, los objetivos, las metas de la empresa y el compromiso con que asume las actividades delegadas	total encuestados que respondieron SI / total encuestados	8 - 9 - 10 - 11 - 15	Encuesta 1	MULTIVALOR	SI - NO	0.1
Antigüedad del personal	Indica la fuerza con que se apoya el capital estructural de la organización y el nivel de estabilidad dentro de la organización	Sumatoria años de servicio trabajadores / Total trabajadores			UNIVALOR		0.07
Formación especializada	Evalúa el porcentaje de profesionales especializados con el que cuenta la organización, facilita la asignación de puestos directivos en la organización	total empleados con especialización / maestría o Doctorado / Total empleados			UNIVALOR		0.1
Promedio edad trabajadores	Ofrece información sobre grado de adaptación a los cambios de la estructura de la organización y el grado de diversidad de perfil de trabajo	Sumatoria edad de trabajadores / Total trabajadores			UNIVALOR		0.06
Posición salarial	Mide la tasa de compensación que permite atraer y retener al personal	total salarios / total ingresos			UNIVALOR		0.1
Tasa de rotación del personal	Indica el nivel de moral del trabajo y la capacidad de la empresa para retener a su personal clave	salidas por renuncia voluntaria * 100 / Total trabajadores			UNIVALOR		0.09

### Indicadores de Capital Organizacional

INDICADOR	FORMULA	TIPO VALOR	RANGO RESPUESTAS	PREGUNTA	INSTRUMENTO MEDICIÓN	FACTOR DE MEDICIÓN
Comunicación interna	total encuestados que respondieron SI / total encuestados	MULTIVALOR	SI - NO	14 - 19 - 22 - 24 - 34 - 36 - 41 - 46 - 55 - 56 - 57	Encuesta 1	0.08
Identidad organizacional	total encuestados que respondieron SI / total encuestados	MULTIVALOR	SI - NO	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 12	Encuesta 1	0.08
Perspectiva del compromiso frente a la capacitación	total x respuesta / total encuestados	MULTIVALOR	SI - NO	16 - 17 - 29 - 51 - 58	Encuesta 1	0.06
% Captación y transmisión de conocimiento	total respuestas SI / total procesos	MULTIVALOR	SI - NO	4, 5, 7, 10	Encuesta 2	0.08
% Esfuerzo en I+D	total respuestas SI / Proyectos	MULTIVALOR	SI - NO	8, 9, 11, 12	Encuesta 2	0.07
% Innovación llevada a cargo por la empresa	total respuestas SI / total procesos	MULTIVALOR	SI - NO	1, 2, 3	Encuesta 2	0.08
# Horas capacitación x trabajador ( )	Total horas capacitación / Total trabajadores					0.05
# Incentivos	total incentivos entregados / total trabajadores					0.05
# Procedimientos organizativos documentados	total manuales de cargo / total cargos					0.08
Efectividad grupos de trabajo	total proyectos exitosos / total proyectos propuestos					0.08
Índice de capacitación	total personal capacitado / total empleados					0.06
Inversión en los programas de capacitación	total inversión en capacitaciones / Activo total					0.06
Reconocimientos	No de ascensos / No puestos de trabajo					0.05
Inversión en Investigación y desarrollo	total inversión en I + D / Activo total					0.07
Trabajadores con cargos directivos en la organización	Total cargos directivos / Total # de cargos					0.05

