



Sure Knowledge

*Maximización del Valor Integral Neto (VIN)
a partir de la Administración del Conocimiento (AC)*

*Dr. Francisco Javier Carrillo Gamboa
Director, Centro de Sistemas de Conocimiento
Tec de Monterrey, Campus Monterrey, ©2001*

*Segunda Jornada
Tecnología de Información Aplicada a Seguros
World Trade Center, México, D.F.
5 de Septiembre, 2001*



A la Industria Mexicana de Seguros

La convergencia de servicios y el valor agregado que esperan los usuarios, vía programas de seguros estructurados a nivel individual, demandan mayores posibilidades de atención personalizada basada tanto en el mejor conocimiento de nuestro propio negocio, como de las necesidades particulares de cada cliente.

A la Industria Mexicana de Seguros

*La convergencia de servicios y el **valor** agregado que esperan los usuarios, vía programas de seguros estructurados a nivel individual, demandan mayores posibilidades de atención personalizada basada tanto en el mejor **conocimiento** de nuestro propio **negocio**, como de las necesidades particulares de cada cliente.*

A la Industria Mexicana de Seguros

Nuestro negocio = Valor Integral Neto (VIN)

mediante

Administración del Conocimiento (AC)

o sea:

***Sistemas de Valor
Basados en Conocimiento ®***

- 1. La Nueva Economía Llegó para quedarse*
- 2. La Economía como Sistema de Valor*
- 3. Naturaleza del Conocimiento*
- 4. Tres Generaciones de AC*
- 5. Procesos Clave de AC*
- 6. En busca del valor perdido*
- 7. Valor Futuro Neto (VFN)*

Referencias Generales

- **Direcciones de consulta electrónica:**
 - *Sekurus Corporation* en:
www.sekurus.com
 - *El Centro de Sistemas de Conocimiento* del ITESM en:
www.sistemasdeconocimiento.org
 - *El Knowledge Management Meta Site (KMetaSite)* en:
www.kmetasite.org
 - *El Knowledge Management Consortium International*
en: www.kmci.org

1. La Nueva Economía llegó para quedarse

La Economía del Conocimiento ya está aquí

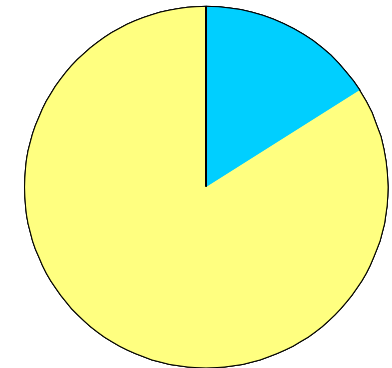
- Hoy en día, la mayor parte de la riqueza que se genera en el mundo, se produce no a partir de objetos materiales sino de representaciones de objetos
- El valor del capital de inversión en EU en bienes intangibles sobrepasó el valor del capital tangible en los 80 -
The Economist

Valor de Mercado = Conocimiento

	Currency	Market Value	Net book assets	Market value of intellectual capital (approximate)	As a % of market value
10 leading companies from the Global 500	US\$ b	685	112	573	84%
AT & T	US\$ b	70.3	20.3	50.0	71
Boeing	US\$ b	37.2	10.9	26.3	71
Coca-Cola	US\$ b	130.9	6.2	124.7	95
Eastman Kodak	US\$ b	26.7	4.7	22.0	82
General Electric	US\$ b	162.8	31.1	131.7	81
Glaxo Wellcome	GBP b	33.6	1.2	32.4	96
Microsoft	US\$ b	71.9	7.5	64.4	90
Smithkline Beecham	GBP b	22.2	3.5	18.7	84
3M	US\$ b	34.7	6.3	28.4	82
Wal-Mart	US\$ b	54.5	17.1	37.4	69

Source PricewaterhouseCoopers Analysis

Intellectual capital defined as the difference between market value and book value



**Over 80% of
the market value
of ten leading
Global 500 companies
is intellectual capital**

La Economía del Conocimiento es GRANDE

- El tonelaje de exportación de EU es similar a hace 100 años, pero vale 20 veces más
- 60% de todo el trabajo pagado, es trabajo de información - *Harvard Cleveland*
- Los insumos intangibles cuentan por el 70% del valor de un auto nuevo - *The Economist*

La Economía del Conocimiento es DIFERENTE

- Al no estar basada en la misma física de producción, no está determinada por los retornos decrecientes ni por la propiedad exclusiva –*JKM*
- “No hay límite para el número de ideas que podemos generar, o para las maneras en que podemos combinarlas. La economía de la abundancia se rige por reglas diferentes” -*Charles Savage*

Conclusión sobre la nueva realidad económica

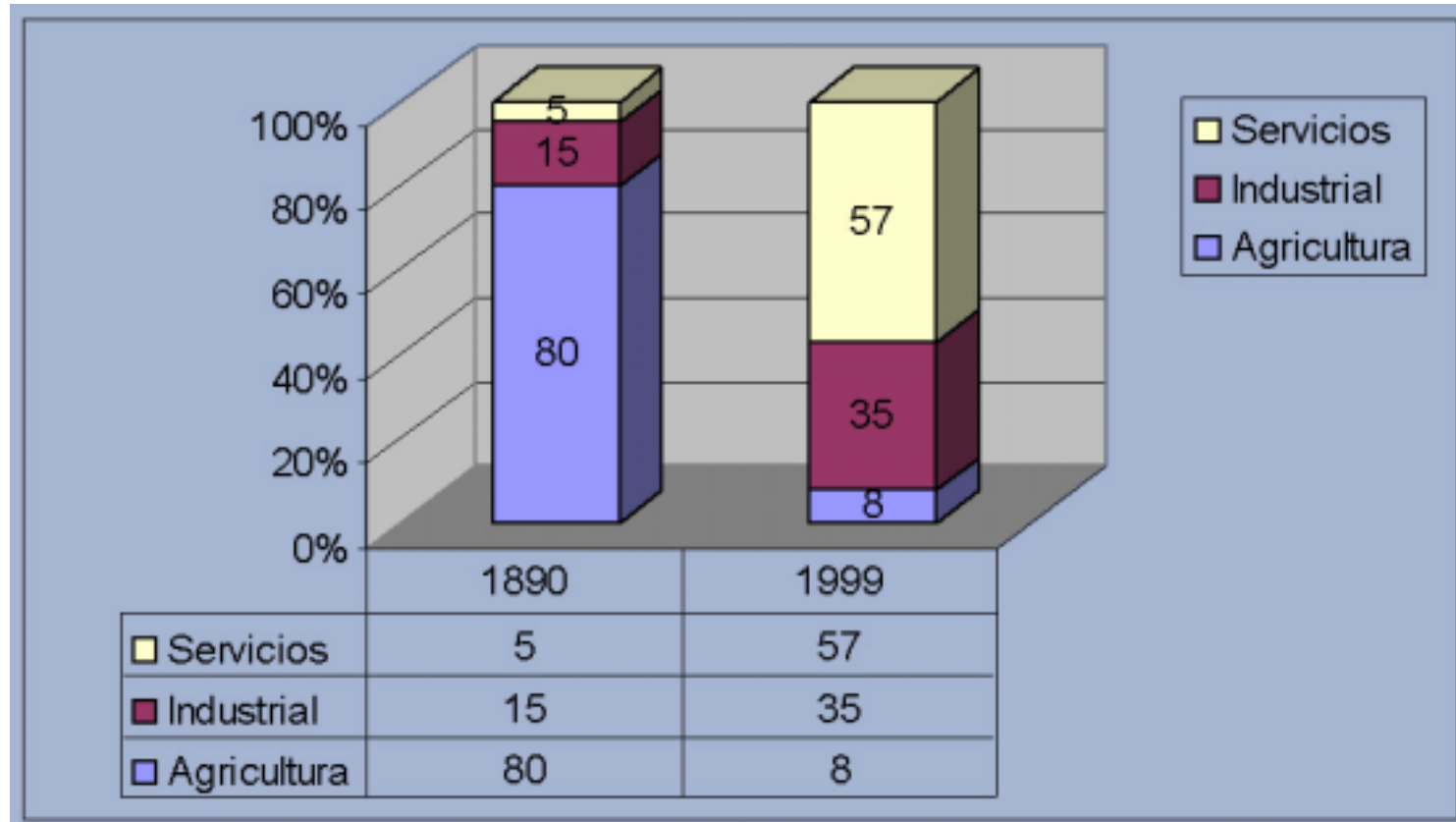
- Evolucionar de las economías agrícola e industrial a una Economía del Conocimiento conlleva una redefinición de la economía, la contabilidad y la administración
- Común denominador: nueva dinámica de la generación de valor

2. La Economía como Sistema de Valor

La Economía como Sistema de Valor

- La Revolución Industrial
- El Sistema de Producción Industrial
- El Sistema de Producción Agrícola
- Otros sistemas productivos
- La Economía como Sistema de Valor
- Sistemas de Valor Basados en Conocimiento

Eras: Agricultura, Industrial a Servicios



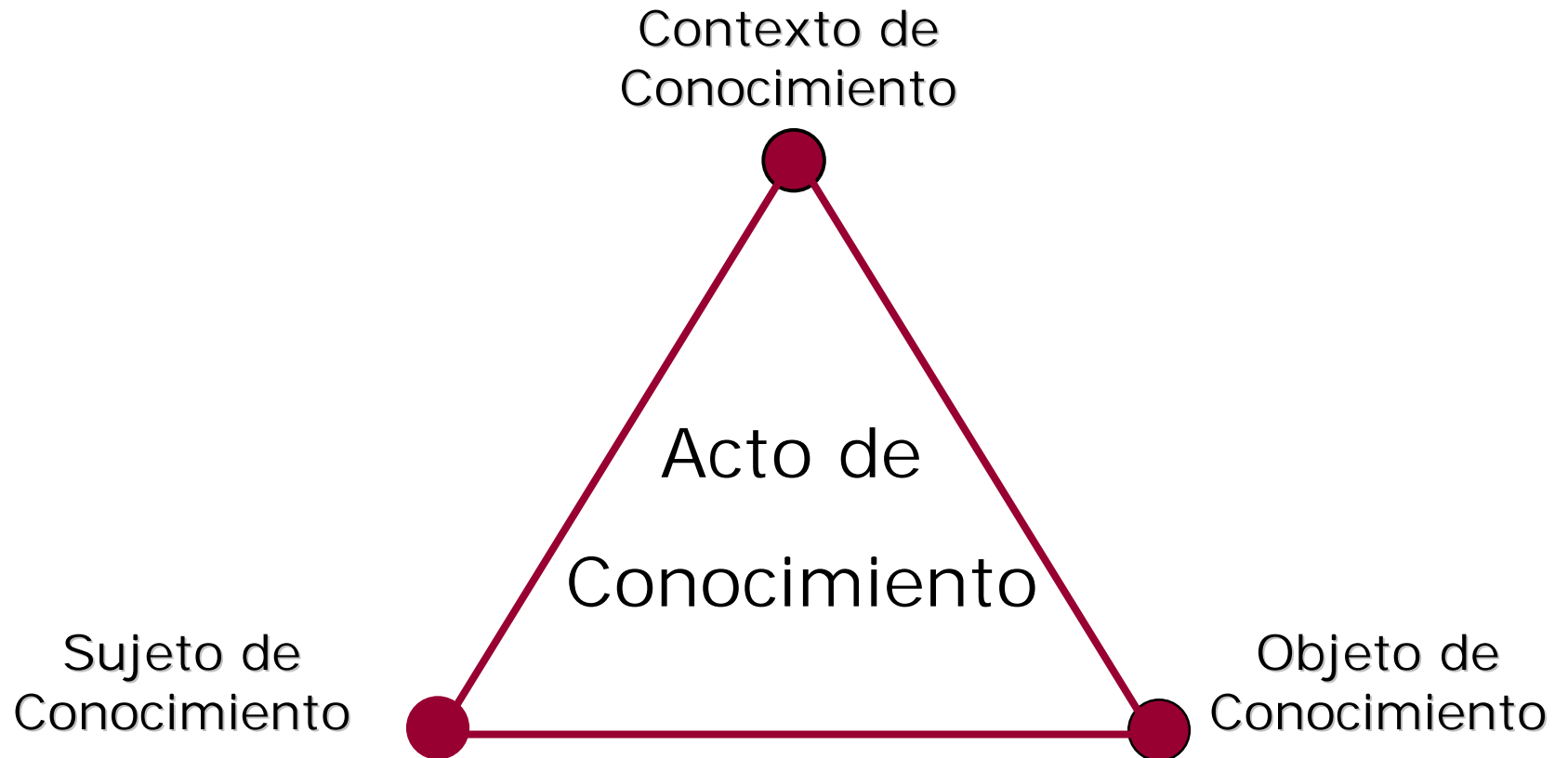
Fuente: Value Based KM, 1999

3. Naturaleza del Conocimiento

Naturaleza del Conocimiento

- Concepto dominante: el K es contenido
- La Teoría del Fluido K
- Los dos mundos de la física moderna
- El conocimiento como evento relacional
- Los elementos de la relación: sujeto, objeto y contexto
- Administración de agentes, instrumentos y marcos de valor del conocimiento

Los 3 Factores del Conocimiento



4. Tres Generaciones de Administración del Conocimiento

- El conocimiento como ***objeto***

*AC es una **herramienta** para identificar, resguardar, ordenar y aprovechar la base de conocimiento de la organización, preservándolo como activo.*

- El conocimiento como *flujo*

*AC es un **método** para identificar, codificar, estructurar, almacenar, recuperar y difundir el conocimiento, haciéndolo circular fluidamente en la cadena o ciclo de vida.*

- El conocimiento como *valor integral realizado*

AC es una estrategia para identificar, sistematizar y desarrollar el universo de capitales de la organización, maximizando su capacidad generadora de valor futuro.

5. Procesos Clave de Administración del Conocimiento

Administración de Sistemas de Capitales

- Alineación y consolidación estratégica del Sistema de Capitales
- Generación y desarrollo de negocios basados en conocimiento
- Aseguramiento de calidad e innovación de procesos de Administración del Conocimiento

Administración de Capital Humano

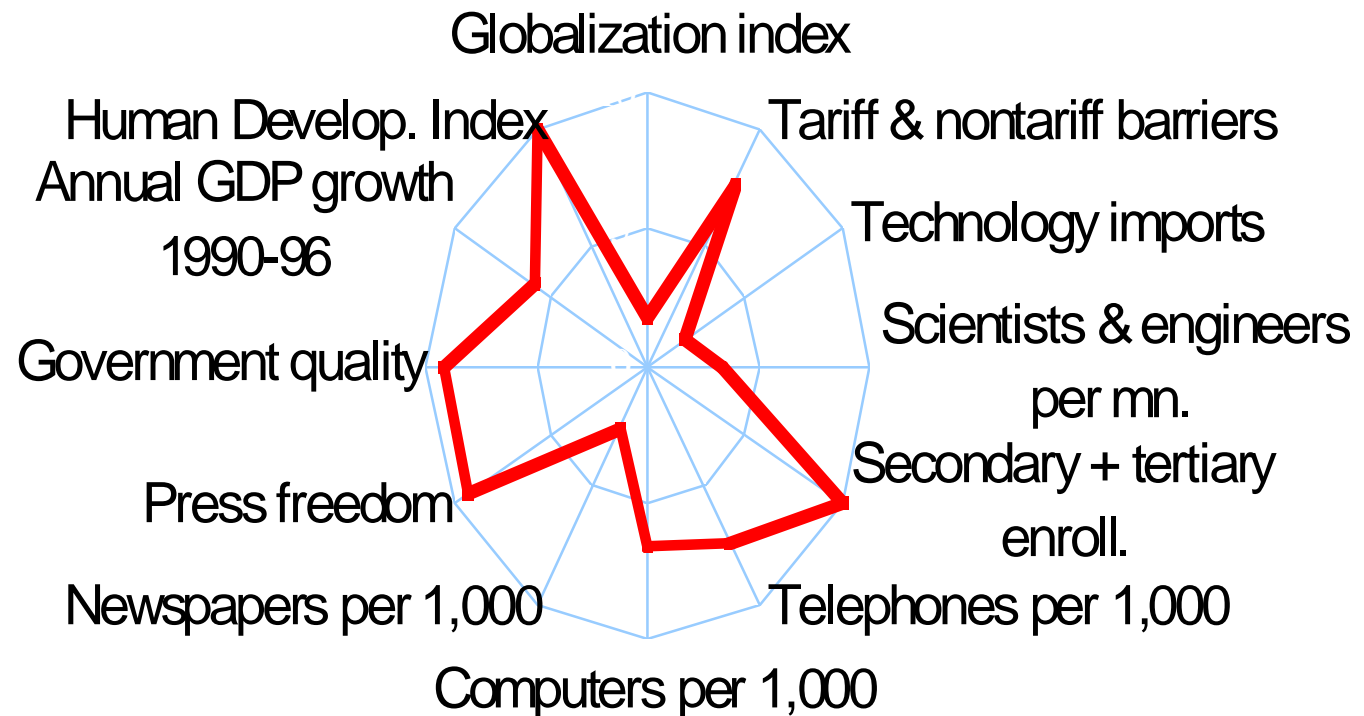
- Desarrollo de Competencias Clave
- Desarrollo de Prácticas de Valor
- Administración del Aprendizaje Organizacional

Administración del Capital Instrumental

- Desarrollo de Base de Conocimiento
- Selección e implementación de Sistemas Digitales para la Administración del Conocimiento
- Sistemas y Herramientas para Instrumentar las Estrategias de Administración del Conocimiento

6. En busca del valor perdido

- Gary Becker: Capital Humano
- Banco Mundial
- UNESCO: Desarrollo Humano
- OECD: Desarrollo Integral
- Francis Fukuyama: Capital Social
- Indicadores recientes de desarrollo integral



Fuente: The World Bank, 1999

Valor Individual

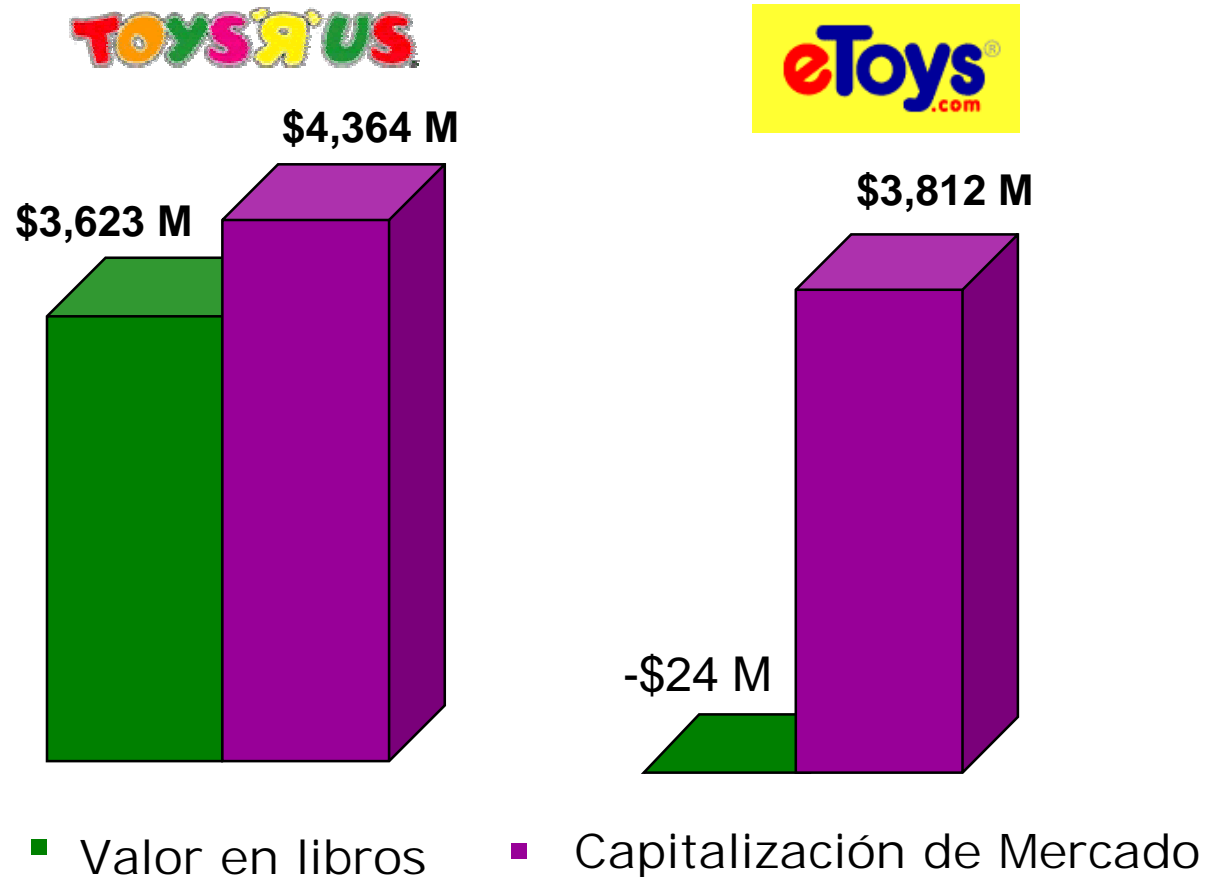
- Inteligencia Emocional
- Definición (Gardner ⇨ Salovey)
 - Conocer las emociones propias
 - Administrar las emociones
 - Automotivarse
 - Reconocer las emociones de otros
 - Manejar las relaciones

Ref: Daniel Goldman: *Emotional Intelligence*. NY: Bantham, 1995.

Valor de Negocio

- Creciente importancia del *Capital Intelectual*:
 - Diferencial creciente entre estados contables y valor de mercado
 - Mayor ola de adquisiciones y fusiones de la historia
 - Necesidad de valorar y capitalizar los factores de producción basados en conocimiento
 - Sistemas de Capitales

Creciente importancia del CI



La fiebre del oro intelectual

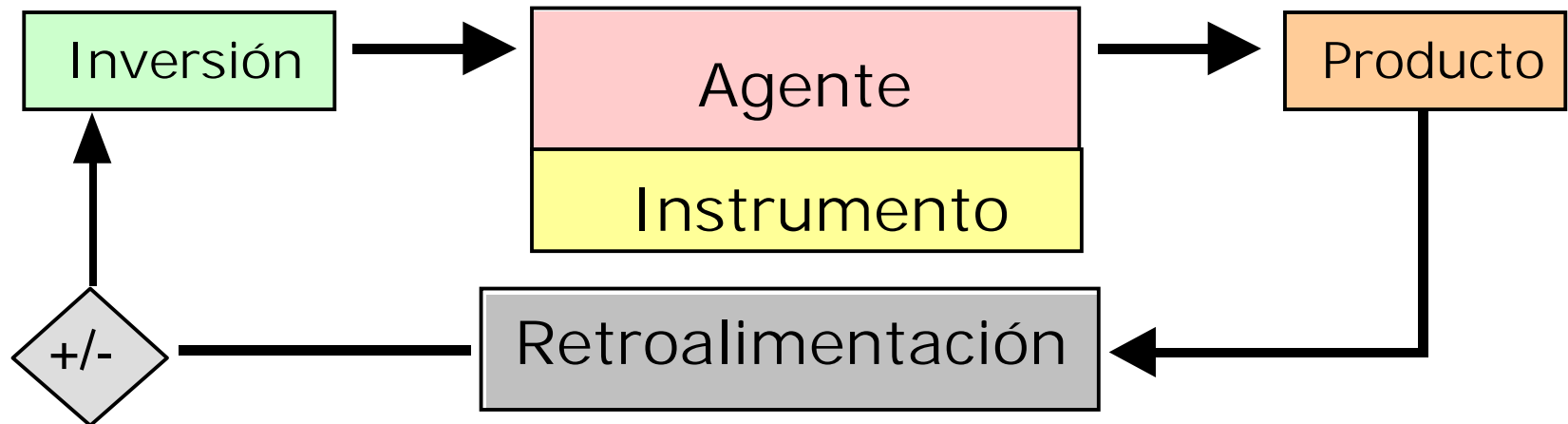
- Importancia de determinar el valor del capital intangible relativo al valor total de la empresa
- El Capital Intelectual en la industria de seguros: Skandia, St. Paul
- Los “gambusinos intelectuales” andan en el lado equivocado del río
- *¿“Cómo determino el valor financiero de mis activos intelectuales?”*, lleva a una correspondencia indirecta entre clases heterogéneas de entidades

La Respuesta Inductiva

- La respuesta natural a diferenciar y categorizar las experiencias
- Arreglos elementales: aves, frutos, etc. Límites de la experiencia no mediada
- Ejemplos de taxonomías primitivas: las clasificaciones populares y la alquimia

La "Tabla Periódica de los Capitales"

- Modelo
insumo / agente+instrumento / producto



Hacia el Reporte Integral de Valor

- Alternativa: Base Consolidada de Capital
- Marco homogéneo para todas las formas de valor capital y sus reglas de correspondencia
- Sistemas de Capitales expresados en un Reporte Integral de Valor

7. Valor Futuro Neto (VFN)

Resumen

- Un negocio contemporáneo es un Sistema de Valor basado en Conocimiento
- La AC (3G) es una estrategia para identificar, sistematizar y desarrollar el universo de capitales de la organización, maximizando su capacidad generadora de valor futuro
- Los Sistemas de Capitales se expresan en un *Reporte Integral de Valor*

Una Revolución Productiva

- Thurow: revoluciones productivas
- Schumpeter: destrucción creativa
- Paralelos con orígenes de la industria automotriz
- La opción conservadora: Wal-Mart
- La opción revolucionaria: B2C
- Tres líderes de distribución electrónica:

amazon.com.

YAHOO!

ebay[®]
The World's Online Marketplace™

No hay vuelta atrás

- Las ventas navideñas del 2000 crecieron en 60%. De esto, sólo el .01% fue captado por distribución convencional
- De la reciente lista de Forbes " *10 acciones que podrían cambiar el mundo*", 7 cotizan en el NASDAQ
- El rigor en el diseño de negocios no sólo será para los *punto-coms*: será para todos
- Han cambiado las reglas del juego, los valores, la cultura y las oportunidades

Propuesta Sekurus

- Soluciones Integrales basadas en el Conocimiento
- Concepto *Llave en Mano*
- Metodologías y tecnologías de:
 - Administración del Conocimiento
 - e-Learning
 - Internet Móvil
 - Inteligencia de Negocios
- Respaldo de Socios líderes en su área de especialidad

Sekurus Corporation

Ciudad de México

Torre del Ángel Piso 11
Paseo de la Reforma # 350
Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc
Teléfono (52) 5209 – 1838

www.sekurus.com
info@sekurus.com

Monterrey

Torre Dataflux Piso 11
Batallón de San Patricio # 109
Col. del Valle
Teléfono (52) 8625 - 6552

Agradece a la AMIS la oportunidad de estar en esta Segunda Jornada de Tecnología y a los asistentes, su presencia e interés a este evento.