

Anàlisi dels atributs i variables que configuren el capital humà. Una aplicació al sector bancari andorrà



Rosa M. Mariño Mesías

Grup de Recerca en Economia Financera (GREF)

Proposta d'un model relacional entre el capital humà i la qualitat de servei. Una aplicació al sector bancari andorrà

Dr. José Miguel Rodríguez Antón

Universidad Autónoma de Madrid

Dr. Luis Rubio Andrada

Universidad Autónoma de Madrid

Introducció

Marc teòric

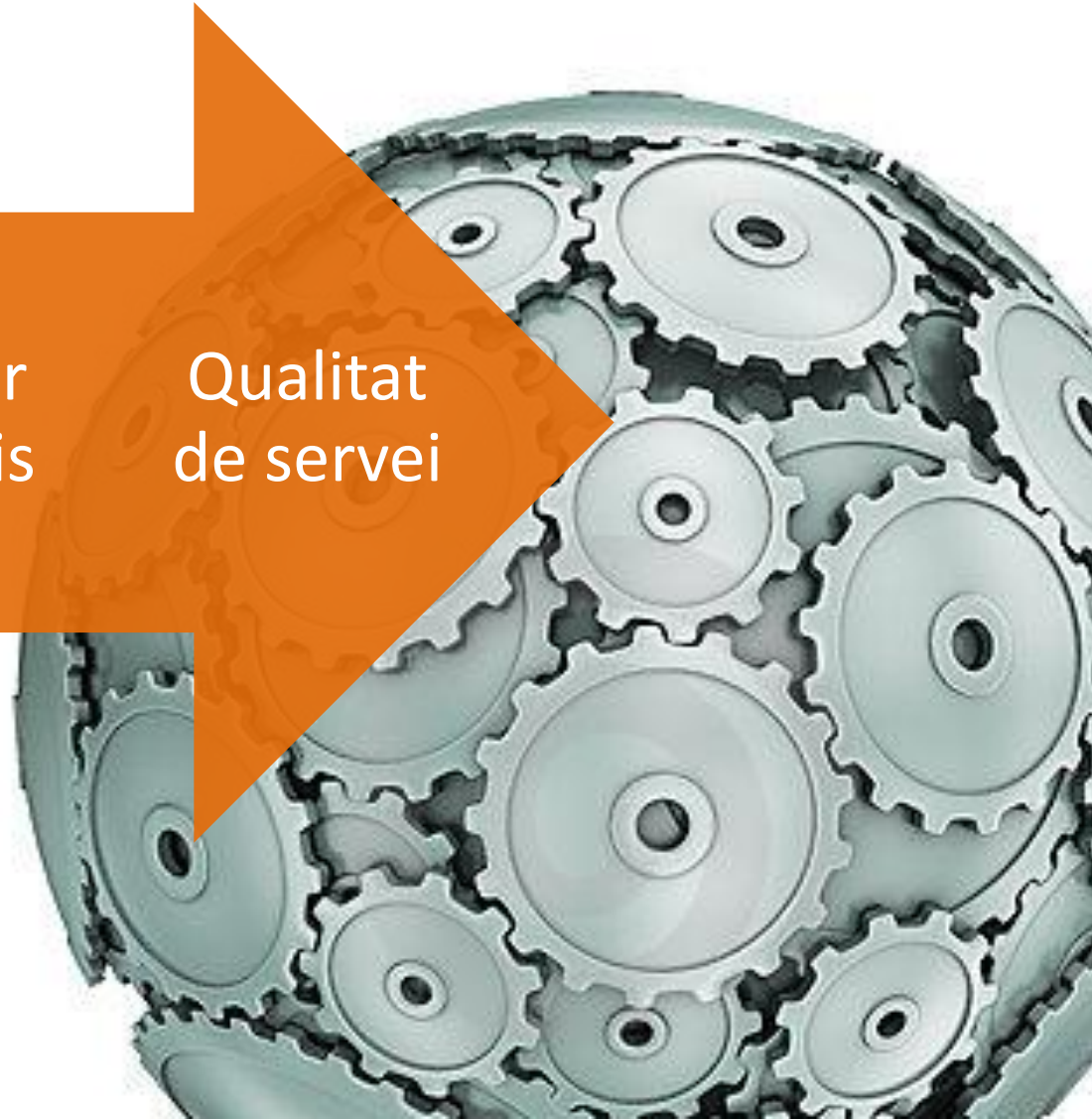
Investigació empírica

Resultats i conclusions

Qualitat

Sector
serveis

Qualitat
de servei



Qualitat de
servei

Element de diferenciació
empresarial

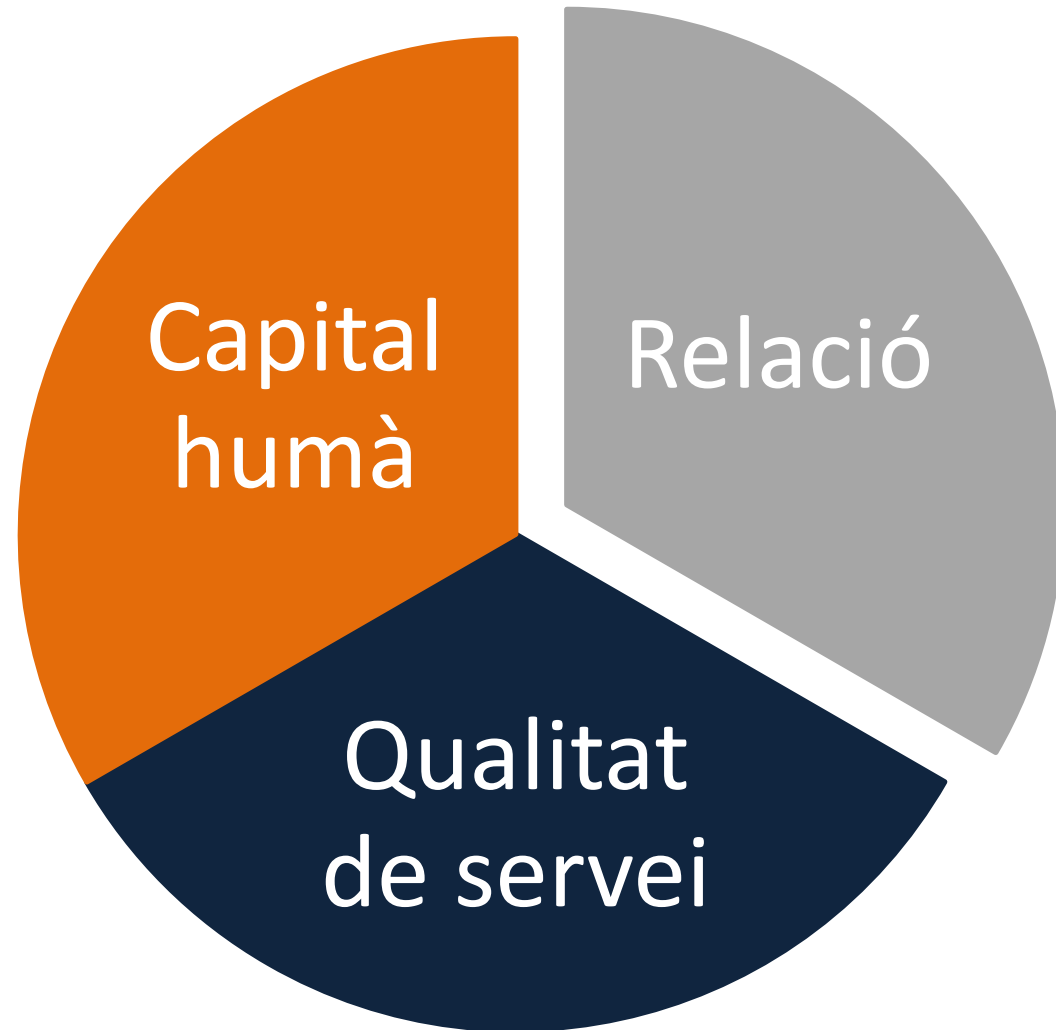


Construïte
multidimensional



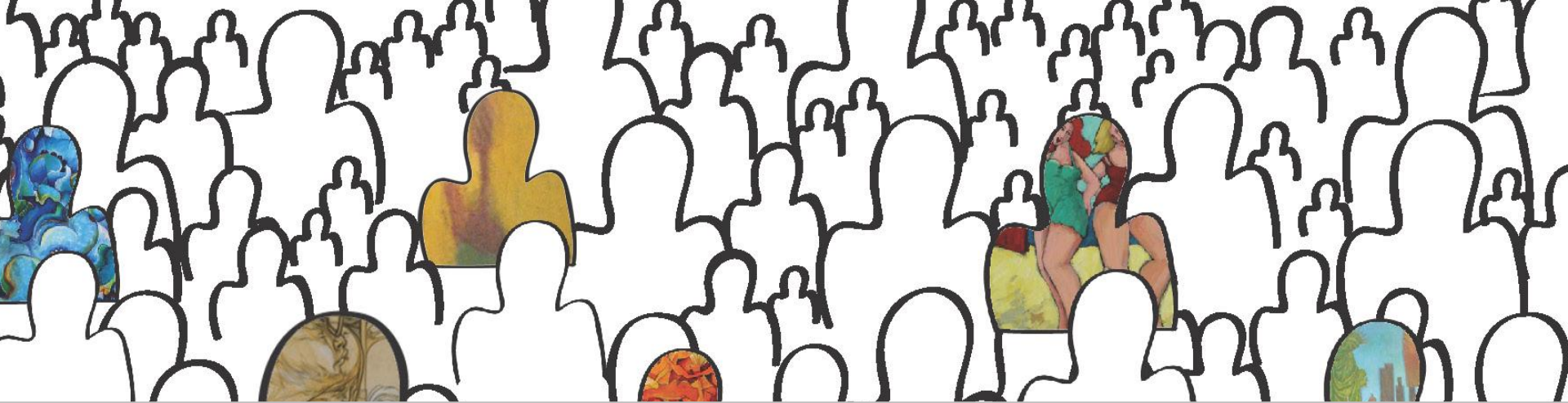
Dependència del
comportament humà

Objectiu general



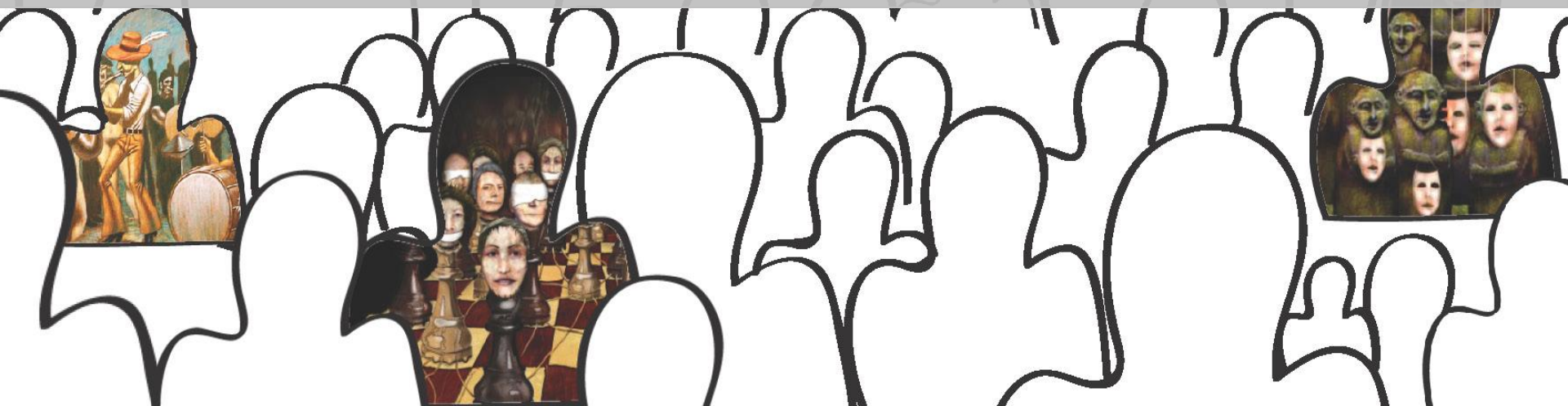
Capital humà





Identificar els elements que configuren el capital humà

(sector bancari andorrà)





Marc teòric

Capital humà

Element del
capital
intel·lectual

Actiu principal
de les
organitzacions

Components principals del **capital humà**

Experiència (Carmeli i Tishler, 2004), **educació i coneixement** (Subramaniam i Youndt, 2005), **formació i desenvolupament** (Bontis et al., 2000), **compromís** (Huang i Kung, 2011), **habilitats** (Huselid, 1995), **motivació** (CIC-IADE, 2003), **competències** (Rodríguez-Antón i Rubio-Andrada, 2006), **satisfacció** (Shih et al., 2010), **participació** (Akhtar et al., 2008), **permanència** (Nyberg et al., 2012), **tipologia de l'equip humà** (CIC-IADE, 2002), **flexibilitat** (CIC-IADE, 2003), **creativitat** (Chen et al., 2004)

Característiques de les persones

Estudis del **capital humà** en el sector bancari o financer

Autor	Components del capital humà
Kaplan i Norton (1996)	Habilitats i motivació
Edvinsson i Malone (1999)	Capacitats i destreses, experiència
Bontis et al. (2000)	Nivell ideal de competències, programes de formació, satisfacció dels empleats
Bueno et al. (2004)	Valors i actituds, aptituds i capacitats
Lim i Dallimore (2004)	Índex de satisfacció del personal, perfil de competències de la força laboral, experiència i índex de motivació
Caja Madrid (2005)	Actituds i contracte psicològic (compromís, motivació, satisfacció), formació i desenvolupament, competències i estructura de la plantilla (experiència)
Gallego i Rodríguez (2005)	Experiència
Royo (2005)	Competències
Seguí (2007)	Valors i actituds (compromís, automotivació, satisfacció, flexibilitat), aptituds (formació, experiència) i capacitats
Akhtar et al. (2008)	Formació i participació dels empleats
Ax i Marton (2008)	Satisfacció del personal i formació
Browning et al. (2009)	Formació i desenvolupament
Quresh et al. (2010)	Formació i participació dels empleats
Shih et al. (2010)	Formació, capacitats i satisfacció dels empleats
Khan et al. (2011)	Formació i desenvolupament

Estudis principals del **capital humà**

Directius

Empleats

**Directius i
empleats**

Investigació empírica



Sector bancari andorrà

GRUPS BANCARIS	Nombre d'empleats (Andorra)
	Març 2012
ANDBANK	329
GRUP MORABANC	280
BANCA PRIVADA D'ANDORRA	285
GRUP CRÈDIT ANDORRÀ	450
BANC SABADELL D'ANDORRA	113
TOTAL	1.457

Font: Informació procedent de l'ABA

Experiència
Formació
Compromís
Competències
Motivació
Satisfacció
Flexibilitat
Participació

Qüestionari

Capital humà

Dades
persona
enquestada

8 atributs

29
variables

Escala *Likert* de cinc opcions

FITXA TÈCNICA DE LA INVESTIGACIÓ

Sector d'aplicació de l'estudi empíric	Sector bancari del Principat d'Andorra
Personal enquestat	Empleats i directius del sector
Població	1.457 empleats i directius
Mida de la mostra	416 empleats i directius
Taxa de resposta	28,55%
Mètode d'enviament del qüestionari	Distribució personal del qüestionari, en format paper
Període de recollida de la informació	15 de març – 19 d'abril del 2012

Perfil de les persones enquestades

Descripció		Percentatge
Grup professional	Personal tècnic, administratiu i comercial	61,7
Antiguitat en el càrrec actual	Menys de 5 anys	43,2
Anys d'experiència professional en el sector	Entre 5 i 10 anys	28,1
	Més de 20 anys	27,9
Gènere	Home	55,0
Estudis realitzats	Llicenciatura/Màster	37,6
Edat	Entre 30 i 39 anys	39,0

Avaluació de l'instrument de mesura

	Nombre d'elements	Alfa de Cronbach
Atributs del capital humà	8	0,881
Variables del capital humà	29	0,966



Resultats i conclusions

Descriptius dels **vuit atributs del capital humà**

	Ítem	Mitjana	Desviació típica
Millor valorats	Considerant que l' experiència es refereix <i>al saber que s'adquireix amb la pràctica</i> , indiqueu el nivell d'importància de l' experiència com a atribut del capital humà de la vostra organització	3,82	0,850
	Considerant que la formació es refereix <i>al conjunt de coneixements específics d'una àrea concreta derivats de les tasques desenvolupades a l'organització</i> , indiqueu el nivell d'importància de la formació com a atribut del capital humà de la vostra organització	3,84	0,951
	Considerant que les competències es refereixen <i>al conjunt de coneixements i d'habilitats per desenvolupar les funcions assignades de forma adequada</i> , indiqueu el nivell d'importància de les competències com a atribut del capital humà de la vostra organització	3,78	0,851
Pitjor valorat	Considerant que la participació es refereix a <i>la influència dels empleats en la presa de decisions i en la realització de propostes</i> , indiqueu el nivell d'importància de la participació com a atribut del capital humà de la vostra organització	3,24	1,133

Anàlisi factorial exploratòria dels atributs del capital humà

Ítem	Càrrega factorial Factor 1
Considerant que el compromís es refereix <i>al fet d'identificar-se i de sentir-se membre d'una organització</i> , indiqueu el nivell d'importància del compromís com a atribut del capital humà de la vostra organització	0,752
Considerant que la motivació es refereix <i>a l'impuls per assolir una meta</i> , indiqueu el nivell d'importància de la motivació com a atribut del capital humà de la vostra organització	0,837
Considerant que la satisfacció es refereix <i>al benestar de l'empleat en el seu lloc de treball</i> , indiqueu el nivell d'importància de la satisfacció com a atribut del capital humà de la vostra organització	0,799
Considerant que la participació es refereix <i>a la influència dels empleats en la presa de decisions i en la realització de propostes</i> , indiqueu el nivell d'importància de la participació com a atribut del capital humà de la vostra organització	0,751
% de la variància explicada	54,956

Descriptius de les **vint-i-nou variables del capital humà**

	Ítem	Mitjana	Desviació típica
Millor valorades	L'elevat sentit de responsabilitat, per part dels empleats, envers l'organització	3,71	0,953
	La capacitat dels empleats per resoldre problemes	3,74	0,870
	El comportament ètic dels empleats	4,00	0,927
Pitjor valorades	Les iniciatives voluntàries, per part dels empleats, per proposar canvis en els seus llocs de treball	2,98	1,020
	La participació dels empleats en les decisions que els afecten	2,97	1,112
	La percepció dels empleats de les polítiques i dels procediments de l'organització	2,99	1,039

Anàlisi factorial exploratòria de les **variables del capital humà**

Ítem	Càrregues factorials			
	F. 1	F. 2	F. 3	F. 4
L'experiència dels empleats en els seus llocs de treball	0,649	0,385	-0,360	
L'experiència dels empleats a l'organització	0,678	0,368	-0,411	
L'experiència dels empleats en el sector	0,588	0,417	-0,361	
La predisposició dels empleats a cursar programes de formació i desenvolupament eficaços, oferts per l'organització	0,674	0,325		-0,423
La predisposició dels empleats a cursar programes de formació i desenvolupament eficaços, oferts per altres institucions	0,683			-0,373
La motivació dels empleats per millorar i per realitzar coses noves	0,804			
La satisfacció de l'empleat amb l'ambient de treball	0,801			
La satisfacció de l'empleat amb el salari que rep	0,737	- 0,302		
La satisfacció de l'empleat amb les oportunitats de promoció a l'organització	0,787	-0,330		
La satisfacció de l'empleat amb el tipus de treball realitzat a l'organització	0,776	-0,355		
% de la variància explicada	51,674	6,172	5,040	3,935

Anàlisi factorial exploratòria de les variables del capital humà

% variància:

51,674

6,172

5,040

3,935

Capital humà

Experiència i satisfacció

Experiència

Formació

**Component més
destacat del capital
intel·lectual**

**Element més
important de les
organitzacions**

Conclusions

**Importància en el
sector bancari**

8 atributs proposats

Formació

Experiència

Competències

The background of the slide features a large number of paper cutouts of human figures. Most are light beige, but one figure on the left is a darker, solid brown color. They are arranged in a circular pattern, holding hands, which is a common symbol for unity and community. The figures are slightly out of focus, creating a sense of depth.

Moltes gràcies

Anàlisi dels atributs i variables que configuren el capital humà. Una aplicació al sector bancari andorrà



Rosa M. Mariño Mesías

Grup de Recerca en Economia Financera (GREF)