

# ÍNDICE SISTEMÁTICO

	<u>PÁGINA</u>
Prefacio .....	5
Sumario .....	7
<b>Unidad didáctica 1. Introducción a la Gestión del Conocimiento .....</b>	<b>9</b>
Objetivos de la Unidad .....	10
1. Antecedentes .....	11
2. Efemérides de la Gestión del Conocimiento .....	13
3. La era de los conocimientos .....	16
4. Estado de necesidad .....	17
5. Validez y utilidad de los conocimientos .....	20
6. La Sociedad Global de la Información: la sociedad del conocimiento .....	21
7. Estudio de casos .....	23
7.1. Conclusiones del estudio de casos .....	26
Conceptos básicos a retener .....	28
Ejercicios voluntarios .....	28
Referencias bibliográficas .....	30
<b>Unidad didáctica 2. Los conocimientos .....</b>	<b>31</b>
Objetivos de la Unidad .....	32
1. Antecedentes .....	33
2. La ecuación fundamental del conocimiento .....	35

3. Propiedades de los conocimientos .....	39
4. Dimensión de la información .....	41
4.1. Información .....	41
4.2. Datos, noticias y conocimientos .....	43
5. Tipos de conocimientos: ciclo Nonaka y Takeuchi .....	49
5.1. Los conocimientos según su accesibilidad .....	49
5.2. El modelo Nonaka-Takeuchi .....	50
6. La consciencia del conocimiento .....	54
Conceptos básicos a retener .....	58
Ejercicios voluntarios .....	58
Referencias bibliográficas .....	59
<b>Unidad didáctica 3. La Gestión del Conocimiento .....</b>	<b>61</b>
Objetivos de la Unidad .....	62
1. Introducción .....	63
2. Definición de gestión .....	63
3. Definición de GC .....	64
4. Áreas de énfasis en GC .....	68
5. Un marco clásico para la GC .....	69
6. Principios de la GC .....	72
7. Los tres pilares básicos de la GC .....	72
7.1. El personal y la cultura .....	73
7.2. La gestión institucional .....	74
7.2.1. Conocimientos disponibles .....	74
7.2.2. Conocimientos requeridos .....	75
7.3. La tecnología .....	76
8. Técnicas de GC .....	77
9. Generaciones de sistemas de GC .....	78
10. Beneficios de la GC .....	80
Conceptos básicos a retener .....	81
Ejercicios voluntarios .....	81
Referencias bibliográficas .....	81
<b>Unidad didáctica 4. Adquisición de conocimientos .....</b>	<b>83</b>
Objetivos de la Unidad .....	84
1. Generación de conocimientos .....	85
2. Adquisición y asimilación de conocimientos externos .....	85
3. Importación de conocimientos .....	88
4. Producción de conocimientos no planificada .....	92
5. Técnicas de ingeniería del conocimiento .....	93
5.1. Entrevista .....	95
5.2. Tormenta de ideas (brainstorming) .....	96

5.3. Método Delphi .....	97
6. Historias .....	98
6.1. Historias vividas, en inglés aprendidas .....	98
7. Aprendizaje por la acción .....	100
8. Análisis de la sesión de adquisición .....	100
Conceptos básicos a retener .....	105
Ejercicios voluntarios .....	105
Referencias bibliográficas .....	105
<b>Unidad didáctica 5. Técnicas estratégicas para la Gestión del Conocimiento .....</b>	<b>107</b>
Objetivos de la Unidad .....	108
1. Introducción .....	109
2. Matrices FADO .....	109
3. Estudio de un caso. Decisión basada en conocimientos: análisis de puntos fuertes y débiles ..	112
4. Mapas de Zack .....	117
5. El diagrama causa-efecto .....	121
5.1. Definición .....	121
5.2. Pasos para construir un diagrama causa-efecto .....	123
5.2.1. Identificar el problema .....	123
5.2.2. Identificar las principales categorías dentro de las cuales pueden clasificarse las causas del problema .....	124
5.2.3. Identificar las causas .....	125
5.2.4. Analizar y discutir el diagrama .....	126
6. Modelización institucional y estudio de viabilidad .....	126
Conceptos básicos a retener .....	131
Ejercicios voluntarios .....	131
Referencias bibliográficas .....	132
<b>Unidad didáctica 6. Mapas de Conocimiento .....</b>	<b>133</b>
Objetivos de la Unidad .....	134
1. Introducción .....	135
1.1. Funcionalidades .....	135
1.2. Un ejemplo de uso de M.C.: grados de separación en un mundo globalizado .....	137
1.3. Concepto y definición de M.C. ....	138
1.4. «Mapeo» o «aplicación» de los conocimientos .....	140
1.5. Submapas del conocimiento .....	143
2. Construcción de MM.CC. ....	143
3. Tipos de MM.CC. ....	146
4. MM.CC. con nombre propio .....	147
4.1. Mapas de conceptos .....	147
4.2. Mapas mentales .....	149
4.3. Mapas de carretera de los activos de conocimientos .....	151
4.4. «Páginas Amarillas» .....	155

Conceptos básicos a retener .....	157
Ejercicios voluntarios .....	157
Referencias bibliográficas .....	158
<b>Unidad didáctica 7. Lecciones Aprendidas .....</b>	<b>159</b>
Objetivos de la Unidad .....	160
1. Introducción .....	161
2. Tipos de aprendizaje en una organización .....	164
3. Descripción de LL.AA. y sistemas de inventarios de conocimientos .....	167
4. Sistemas de LL.AA. ....	173
5. Categorización de procesos y sistemas de LL.AA. ....	176
Conceptos básicos a retener .....	180
Ejercicios voluntarios .....	180
Referencias bibliográficas .....	180
<b>Unidad didáctica 8. Benchmarking .....</b>	<b>183</b>
Objetivos de la Unidad .....	184
1. Introducción .....	185
2. Marco conceptual: conceptos clasificatorios, comparativos y métricos .....	185
2.1. Conceptos científicos .....	185
2.2. Conceptos clasificatorios .....	186
2.3. Conceptos comparativos .....	188
2.4. Conceptos métricos .....	189
3. Mejores prácticas .....	189
4. Benchmark y benchmarking .....	191
5. Tipos de benchmarking. Enfoques y aproximaciones al benchmarking .....	192
6. Costes y beneficios del benchmarking .....	193
7. Aprendizaje a partir del benchmarking. Propiedades del mismo .....	194
8. Fases del benchmarking .....	195
9. Benchmarking y MM.PP. ....	200
10. Críticas y limitación del benchmarking .....	202
11. El caso Xerox .....	204
Conceptos básicos a retener .....	206
Ejercicios voluntarios .....	206
Referencias bibliográficas .....	206
<b>Unidad didáctica 9. Ontologías .....</b>	<b>207</b>
Objetivos de la Unidad .....	208
1. Introducción .....	209
2. Ontología en filosofía .....	209
3. La aparición del término «ontología» .....	210
4. Cualitativo versus cuantitativo .....	211
5. Las ontologías en la IA .....	212

6. Definición de ontología y tipos de ontología .....	215
7. Componentes de una ontología .....	218
8. Método para construir ontologías .....	219
9. Ejemplo en el uso de ontologías .....	225
10. Principios metodológicos para construir ontologías .....	228
11. Factores que inciden en la necesidad de ontologías en GC .....	229
11.1. Necesidad de las ontologías en GC .....	229
11.2. Ontologías y BB.CC. ....	232
11.3. Relaciones entre MM.CC. y ontologías .....	232
Conceptos básicos a retener .....	234
Ejercicios voluntarios .....	234
Referencias bibliográficas .....	234
<b>Unidad didáctica 10. Memoria y Cultura Institucional, y Capital Intelectual .....</b>	<b>235</b>
Objetivos de la Unidad .....	236
1. Introducción .....	237
2. Memorias institucionales .....	237
2.1. Características y requisitos de las MM.II. ....	241
2.2. Cadena de conocimientos .....	243
3. Comunidades de prácticas .....	244
3.1. Definición .....	244
3.2. Conocimientos tácitos y CC.PP. ....	245
3.3. Estadios en el desarrollo de los CC.PP. ....	245
4. Características culturales de las instituciones .....	247
5. Groupware .....	250
6. El Capital Intelectual .....	254
7. Evaluación del CI .....	255
8. Modelos de madurez organizativos .....	260
8.1. Introducción .....	260
8.2. Modelos de madurez para la GC .....	263
8.3. Modelos de madurez de comunidades de prácticas .....	265
Conceptos básicos a retener .....	268
Ejercicios voluntarios .....	268
Referencias bibliográficas .....	268
Ejercicios de repaso .....	269
Glosario de siglas y acrónimos .....	271