

# Índice sistemático

Prefacio .....	7
Listado de siglas y acrónimos .....	9
<b>Capítulo 1. Introducción a la Gestión del Conocimiento .....</b>	<b>11</b>
Objetivos del capítulo .....	11
1. Antecedentes .....	12
2. Hitos de la Gestión del Conocimiento .....	15
3. La era de los conocimientos .....	18
4. Estado de necesidad .....	19
5. Validez y utilidad de los conocimientos .....	23
6. La sociedad global de la información: la sociedad del conocimiento .....	24
7. Estudio de casos .....	26
7.1. Conclusiones del estudio de casos .....	30
Conceptos básicos .....	33
Ejercicios voluntarios .....	33
Referencias bibliográficas .....	35
<b>Capítulo 2. Los conocimientos .....</b>	<b>37</b>
Objetivos del capítulo .....	37
1. Antecedentes .....	38
2. La ecuación fundamental del conocimiento .....	40
3. Propiedades de los conocimientos .....	45
4. Dimensión de la información .....	47
4.1. Información .....	47
4.2. Datos, noticias y conocimientos .....	49
5. Tipos de conocimientos: ciclo Nonaka-Takeuchi .....	57
5.1. Los conocimientos según su accesibilidad .....	57
5.2. El modelo Nonaka-Takeuchi .....	59
6. La consciencia del conocimiento .....	63
Conceptos básicos .....	68
Ejercicios voluntarios .....	68
Referencias bibliográficas .....	69

<b>Capítulo 3. La Gestión del Conocimiento .....</b>	<b>71</b>
Objetivos del capítulo .....	71
1. Introducción .....	72
2. Definición de gestión .....	72
3. Definición de Gestión del Conocimiento .....	73
4. Áreas de énfasis en la Gestión del Conocimiento .....	78
5. Un marco clásico para la Gestión del Conocimiento .....	79
6. Principios de la Gestión del Conocimiento .....	83
7. Los tres pilares básicos de la Gestión del Conocimiento .....	84
7.1. El personal y la cultura .....	84
7.2. La gestión institucional .....	86
7.2.1. Conocimientos disponibles .....	86
7.2.2. Conocimientos requeridos .....	87
7.3. La tecnología .....	89
8. Técnicas de la Gestión del Conocimiento .....	90
9. Generaciones de sistemas de la Gestión del Conocimiento .....	91
10. Beneficios de la Gestión del Conocimiento .....	94
Conceptos básicos .....	96
Ejercicios voluntarios .....	96
Referencias bibliográficas .....	96
<b>Capítulo 4. Adquisición de Conocimientos .....</b>	<b>97</b>
Objetivos del capítulo .....	97
1. Generación de conocimientos .....	98
2. Adquisición y asimilación de conocimientos externos .....	99
3. Importación de conocimientos .....	102
4. Producción de conocimientos no planificada .....	106
5. Técnicas de ingeniería del conocimiento .....	108
5.1. Entrevista .....	110
5.2. Tormenta de ideas ( <i>brainstorming</i> ) .....	111
5.3. Método Delphi .....	112
6. Historias .....	114
6.1. Historias vividas .....	115
7. Aprendizaje por observación .....	117
8. Análisis de la sesión de adquisición .....	117

Conceptos básicos .....	122
Ejercicios voluntarios .....	122
Referencias bibliográficas .....	122
<b>Capítulo 5. Técnicas estratégicas para la Gestión del Conocimiento .....</b>	<b>123</b>
Objetivos del capítulo .....	123
1. Introducción .....	124
2. Matrices FADO .....	124
3. Estudio de un caso. Decisión basada en conocimientos: análisis de puntos fuertes y débiles .....	128
4. Mapas de Zack .....	134
5. El diagrama causa-efecto .....	138
5.1. Definición .....	138
5.2. Pasos para construir un diagrama causa-efecto .....	141
5.2.1. Identificar el problema .....	141
5.2.2. Identificar las principales categorías dentro de las cuales pueden clasificarse las causas del problema .....	142
5.2.3. Identificar las causas .....	143
5.2.4. Analizar y discutir el diagrama .....	144
6. Modelización institucional y estudio de viabilidad .....	144
Conceptos básicos .....	150
Ejercicios voluntarios .....	150
Referencias bibliográficas .....	150
<b>Capítulo 6. Mapas de Conocimiento .....</b>	<b>153</b>
Objetivos del capítulo .....	153
1. Introducción .....	154
1.1. Funcionalidades .....	154
1.2. Un ejemplo de uso de Mapa de Conocimiento: grados de separación en un mundo globalizado .....	156
1.3. Concepto y definición de Mapa de Conocimientos .....	158
1.4. «Mapeo» o «aplicación» de los conocimientos .....	160
1.5. Submapas del conocimiento .....	164
2. Construcción de Mapas de Conocimientos .....	165
3. Tipos de Mapas de Conocimientos .....	168
4. Mapas de Conocimientos con nombre propio .....	169
4.1. Mapas de conceptos .....	169

4.2. Mapas mentales .....	172
4.3. Mapas de carretera de los activos de conocimientos .....	175
4.4. «Páginas Amarillas» .....	181
Conceptos básicos .....	183
Ejercicios voluntarios .....	183
Referencias bibliográficas .....	183
<b>Capítulo 7. Lecciones Aprendidas .....</b>	<b>185</b>
Objetivos del capítulo .....	185
1. Introducción .....	186
2. Tipos de aprendizaje en una organización .....	190
3. Descripción de Lecciones Aprendidas y sistemas de inventarios de conocimientos ..	194
4. Sistemas de Lecciones Aprendidas .....	201
5. Categorización de procesos y sistemas de Lecciones Aprendidas .....	204
Conceptos básicos .....	208
Ejercicios voluntarios .....	208
Referencias bibliográficas .....	208
<b>Capítulo 8. Benchmarking .....</b>	<b>211</b>
Objetivos del capítulo .....	211
1. Introducción .....	212
2. Marco conceptual: conceptos clasificatorios, comparativos y métricos .....	212
2.1. Conceptos científicos .....	212
2.2. Conceptos clasificatorios .....	213
2.3. Conceptos comparativos .....	216
2.4. Conceptos métricos .....	217
3. Mejores prácticas .....	217
4. <i>Benchmark</i> y <i>benchmarking</i> .....	219
5. Tipos de <i>benchmarking</i> . Enfoques y aproximaciones al <i>benchmarking</i> .....	220
6. Costes y beneficios del <i>benchmarking</i> .....	222
6.1. Costes de hacer <i>benchmarking</i> .....	223
6.2. Beneficios del <i>benchmarking</i> .....	223
7. Aprendizaje a partir del <i>benchmarking</i> . Propiedades del mismo .....	224
8. Fases del <i>benchmarking</i> .....	225
8.1. Fase de planificación .....	225
8.2. Fase de investigación .....	228
8.3. Fase de análisis .....	229

8.4. Fase de adaptación .....	230
8.5. Fase de mejora .....	231
9. <i>Benchmarking</i> y Mejores Prácticas .....	232
10. Críticas y limitación del <i>benchmarking</i> .....	234
11. El caso Xerox .....	236
Conceptos básicos .....	239
Ejercicios voluntarios .....	239
Referencias bibliográficas .....	239
<b>Capítulo 9. Ontologías .....</b>	<b>241</b>
Objetivos del capítulo .....	241
1. Introducción .....	242
2. Ontología en Filosofía .....	243
3. La aparición del término «ontología» .....	244
4. Cualitativo <i>versus</i> cuantitativo .....	245
5. Las ontologías en la Inteligencia Artificial .....	246
6. Definición de ontología y tipos de ontología .....	249
7. Componentes de una ontología .....	254
8. Método para construir ontologías .....	255
9. Ejemplo en el uso de ontologías .....	263
10. Principios metodológicos para construir ontologías .....	266
11. Factores que inciden en la necesidad de ontologías en la Gestión del Conocimiento	267
11.1. Necesidad de las ontologías en la Gestión del Conocimiento .....	267
11.2. Ontologías y bases de conocimientos .....	270
11.3. Relaciones entre Mapas de Conocimientos y ontologías .....	271
12. Resumen .....	273
Conceptos básicos .....	275
Ejercicios voluntarios .....	275
Referencias bibliográficas .....	275
<b>Capítulo 10. Memoria y Cultura Institucional, y Capital Intelectual .....</b>	<b>277</b>
Objetivos del capítulo .....	277
1. Introducción .....	278
2. Memorias Institucionales .....	278
2.1. Características y requisitos de las Memorias Institucionales .....	283
2.2. Cadena de conocimientos .....	285

3. Comunidades de Prácticas .....	287
3.1. Definición .....	287
3.2. Conocimientos tácitos y Comunidades de Prácticas .....	288
3.3. Estadios en el desarrollo de las Comunidades de Prácticas .....	289
4. Características culturales de las instituciones .....	292
5. <i>Groupware</i> .....	295
6. El Capital Intelectual .....	300
7. Evaluación del Capital Intelectual .....	302
7.1. La Q de Tobin .....	303
7.2. Modelo de Brooking .....	304
7.3. Modelo navegador de Skandia .....	305
7.4. Monitor de activos intangibles .....	306
7.5. Modelo de dirección estratégica de competencias .....	307
8. Modelos de madurez organizativos .....	309
8.1. Introducción .....	309
8.2. Modelos de madurez para la Gestión del Conocimiento .....	313
8.3. Modelos de madurez de Comunidades de Prácticas .....	315
Conceptos básicos .....	318
Ejercicios voluntarios .....	318
Referencias bibliográficas .....	318
Ejercicios de repaso .....	319
Índice sistemático .....	321



