

# Contenido

## CAPÍTULO 1

<b>EL CAPITAL INTELECTUAL</b> .....	1
1.1 La gestión del conocimiento y el capital humano. La formación del capital intelectual .....	1
1.2 La economía del conocimiento ..... La producción y distribución del conocimiento .....	1
1.3 La producción y distribución del conocimiento.....	2
1.4 Los cuatro pilares de la economía del conocimiento .....	3
1.5 El conocimiento es un valor económico .....	4
1.6 El capital intelectual.....	5
1.7 El capital relacional.....	5
1.8 El capital estructural .....	5
1.9 La medición de los activos intelectuales de la organización .....	7
1.10 La gestión del conocimiento en la organización .....	8
1.11 Cuando la empresa no sabe qué es lo que conoce, y quizás ni siquiera sabe qué es lo que debe conocer.....	9
1.12 La gestión del conocimiento es una actividad multidisciplinaria .....	10
1.13 Los componentes de la gestión del conocimiento .....	12
1.14 Síntomas de desafíos a la difusión de la gestión del conocimiento.....	15
1.15 El balanced scorecard, conocido también como el Tablero de Comando (TC) o cuadro de mando integral .....	16
1.16 El mapa de la estrategia del TC.....	21
1.17 La matriz de la casa de la calidad.....	22
1.18 El benchmarking .....	24

## CAPÍTULO 2

<b>EL CONOCIMIENTO</b> .....	29
2.1 El conocimiento.....	29
2.2 Los datos, la información, el conocimiento y la sabiduría .....	30
2.3 Las relaciones entre los niveles de la pirámide .....	31
2.4 El conocimiento tácito .....	32
2.5 La sabiduría.....	35
2.6 Los tipos de conocimiento .....	36
2.7 El capital intelectual: capital humano y relacional .....	39
2.8 Los modelos de gestión del conocimiento.....	43
2.9 El conocimiento individual y colectivo.	45

## CAPÍTULO 3

<b>LOS FLUJOS DEL CONOCIMIENTO</b> .....	47
3.1 El flujo del conocimiento en la organización.....	47
3.2 La conversión del conocimiento según Nonaka y Takeuchi.....	48
3.3 Cuatro modelos notorios del ciclo del conocimiento.....	49

## CAPÍTULO 4

<b>EL APRENDIZAJE ORGANIZATIVO</b> .....	71
4.1 Los principales factores del aprendizaje organizativo .....	71
4.2 La organización que aprende (según Peter Senge).....	74

## CAPÍTULO 5

<b>LA REPRESENTACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> .....	79
5.1 La formalización del conocimiento.....	79
5.2 Las redes semánticas y el conocimiento corporativo .....	82

5.3 Los frames .....	88	7.6 Algunos multiplicadores del conocimiento.....	128
5.4 La ingeniería del conocimiento y la representación del conocimiento .....	89	7.7 La creación de estrategias cognitivas exitosas .....	128
5.5 El concepto de mapa de conocimiento .....	90	<b>CAPÍTULO 8</b>	
5.6 Los mapas de procesos .....	93	<b>LA CAPTACIÓN Y CODIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO .....</b>	
5.7 La representación del conocimiento conceptual .....	96	8.1 El aprendizaje tutorizado .....	131
5.8 Las bases de conocimiento.....	100	8.2 El aprendizaje por observación .....	136
5.9 La metodología de modelación de CommonKADS .....	101	8.3 La Programación Neuro-Lingüística (PNL) .....	137
5.10 Las jerarquías.....	105	8.4 El procesamiento de las entrevistas... ..	138
5.11 Las ontologías .....	107	8.5 El conocimiento simbólico experiencial.....	139
5.12 Los vocabularios controlados .....	109	8.6 El conocimiento no simbólico experiencial.....	141
5.13 Las clasificaciones facetadas .....	109	8.7 El verdadero conocimiento tácito.....	141
5.14 El control de los contenidos .....	110	8.8 La captación del conocimiento tácito .	142
<b>CAPÍTULO 6</b>		8.9 La captación del conocimiento simbólico experiencial.....	143
<b>LA AUDITORÍA DEL CONOCIMIENTO .....</b>		8.10 La captación del conocimiento no simbólico experiencial.....	147
6.1 Los objetivos de la auditoría del conocimiento .....	112	8.11 La captación del verdadero conocimiento tácito .....	148
6.2 Los resultados de la auditoría del conocimiento .....	114	8.12 La captación del conocimiento del grupo.....	148
6.3 La documentación de los activos cognitivos .....	115	8.13 La utilización de la narrativa en la organización.....	150
6.4 Métodos y recursos frecuentemente utilizados para la auditoría del conocimiento .....	116	8.14 La representación del conocimiento a través de redes semánticas .....	153
6.5 Algunos tópicos de interés que pueden ser tratados en la auditoría .....	117	8.15 La representación del conocimiento a través del razonamiento basado en el contexto.....	154
6.6 Análisis de las brechas de conocimiento .....	118	8.16 Los sistemas de captación del conocimiento a través del razonamiento basado en el contexto.....	154
6.7 El equipo de auditoría .....	120	8.17 La utilización del método de captación del conocimiento en condiciones de aprendizaje por observación.....	155
6.8 Algunas consideraciones estratégicas para la realización de la auditoría del conocimiento.....	121	8.18 Las barreras a la utilización de sistemas para la captación del conocimiento.....	155
6.9 Conclusiones.....	122	8.19 El principio de Pareto .....	157
<b>CAPÍTULO 7</b>			
<b>LA ESTRATEGIA DEL CONOCIMIENTO .....</b>			
7.1 Los beneficios de una estrategia del conocimiento .....	123		
7.2 La selección del método de la estrategia .....	124		
7.3 El documento de la estrategia .....	124		
7.4 Tres enfoques de la estrategia.....	126		
7.5 La dimensión cognitiva de la estrategia .....	127		

<b>CAPÍTULO 9</b>	
<b>LA COMPARTICIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> .....	159
9.1 La naturaleza social del conocimiento .....	159
9.2 ¿Qué son las comunidades de práctica? .....	162
9.3 ¿A qué se parecen las comunidades de práctica? .....	163
9.4 ¿De dónde procede el concepto de las comunidades de práctica? .....	165
9.5 ¿Dónde es que se aplica el concepto de comunidad de práctica? .....	165
9.6 Las páginas amarillas de la gestión del conocimiento .....	171
9.7 Los obstáculos a la compartición del conocimiento .....	175
<b>CAPÍTULO 10</b>	
<b>LA APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> ..	177
10.1 Algunos problemas relacionados con la reutilización del conocimiento .....	181
<b>CAPÍTULO 11</b>	
<b>LOS REPOSITORIOS DEL CONOCIMIENTO</b> .....	183
11.1 La capacidad de explotación del conocimiento .....	187
11.2 El aprendizaje personal y organizativo .....	188
11.3 El aprendizaje en general .....	189
11.4 La aplicación individual del conocimiento. Los trabajadores del conocimiento .....	191
11.5 El análisis cognitivo de la tarea .....	197
11.6 El resumen del análisis de la tarea ..	204
11.7 El aprendizaje personal. La nueva taxonomía de objetivos educacionales, según Marzano y Kendall .....	205
11.8 El dominio del conocimiento .....	206
11.9 El sistema cognitivo .....	209
11.10 El sistema metacognitivo .....	214
11.11 El sistema interno .....	215
11.12 Los niveles de aplicación del conocimiento .....	216
<b>CAPÍTULO 12</b>	
<b>LA CULTURA ORGANIZATIVA</b> .....	225
12.1 Los tipos de cultura organizativa .....	226
12.2 Los niveles de la cultura organizativa .....	230
12-3 Los componentes de la cultura organizativa .....	232
12.4 La influencia de la cultura organizativa en el compartición del conocimiento .....	233
12.5 Los fundamentos de la cultura organizativa .....	233
12-6 La gestión de la cultura organizativa .....	234
12.7 El rol de la cultura organizativa en la gestión del conocimiento .....	235
12.8 El cambio de cultura organizativa y sus repercusiones .....	235
12-9 La cultura de la organización y sus miembros .....	240
12.10 Los valores compartidos en la cultura organizativa .....	241
12-11 Los modelos mentales compartidos y el esquema consensual .....	242
12.12 Las razones para una cultura organizativa .....	244
12.13 La madurez de la cultura organizativa .....	248
12-14 Un ejemplo de cómo nace una cultura en la organización o por qué las organizaciones no evolucionan .....	248
<b>CAPÍTULO 13</b>	
<b>EL EQUIPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> .....	250
13.1 Las fuentes del conocimiento para la integración del equipo de GC .....	250
13.2 El puesto de trabajo del ingeniero del conocimiento o <i>knowledge manager</i> ..	252
13.3 Los consultores en la gestión del conocimiento .....	255
13.4 Algunos cargos principales en la gestión del conocimiento .....	256
13.5 Los errores más frecuentes de los directivos de la gestión del conocimiento .	257
13.6 El mercado de trabajo de la gestión del conocimiento .....	259
<b>CAPÍTULO 14</b>	
<b>EL PENSAMIENTO CRÍTICO – LAS CAPACIDADES DEL RAZONAMIENTO</b> ..	261

14.1 El pensamiento crítico .....	262	CAPÍTULO 21	
14.2 Algunas estrategias para el pensamiento crítico .....	264	<b>LA INNOVACIÓN Y LA META</b>	
14.3 El pensamiento convergente y el pensamiento divergente.....	265	<b>INNOVACIÓN: PROCESOS Y PRODUCTOS</b> .....	303
<b>CAPÍTULO 15</b>		<b>CAPÍTULO 22</b>	
<b>LAS RAZONES DEL FRACASO DE ALGUNAS INICIATIVAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> .....	267	<b>LOS DERROTADOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> .....	307
<b>CAPÍTULO 16</b>		<b>GLOSARIO</b> .....	311
<b>EL BRAINSTORMING EN LAS ORGANIZACIONES</b> .....	271	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	319
16.1 ¿ <i>Brainstorming</i> Individual o de Grupo?.....	272		
16.2 Las reglas para dirigir la sesión de <i>brainstorming</i> .....	273		
16.3 <i>Brainstorming</i> , pensamiento generativo y modelos mentales .....	275		
<b>CAPÍTULO 17</b>			
<b>LA COMPLEJIDAD</b> .....	277		
17.1 La complejidad en el conocimiento tácito/explicito.....	280		
17.2 ¿Complejo o complicado? .....	281		
<b>CAPÍTULO 18</b>			
<b>EL ANÁLISIS SWOT</b> .....	283		
18.1 ¿Fortaleza o debilidad? .....	285		
18.2 <b>Un muy breve esbozo de algunas de las otras técnicas o estrategias de análisis</b> .....	286		
<b>CAPÍTULO 19</b>			
<b>LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN</b> .....	289		
19.1 La búsqueda especializada. Las estrategias de búsqueda .....	291		
19.2 La Web invisible .....	293		
19.3 La minería de datos .....	294		
19.4 Big Data .....	295		
19.5 El análisis de las grandes masas de datos.....	297		
<b>CAPÍTULO 20</b>			
<b>LA INTELIGENCIA</b> .....	299		