

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	10
2. JUSTIFICACIÓN	12
3. OBJETIVOS.....	13
3.1 OBJETIVO GENERAL	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
4. ALCANCE Y PRODUCTOS.....	14
5. MARCO CONCEPTUAL	15
5.1 DEFINICIÓN DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	15
5.1.1 Definición de conocimiento.....	15
5.1.2 Capital intelectual.....	19
5.1.3 El por qué de la gestión del conocimiento	21
5.1.4 Qué es la gestión de conocimiento	22
5.1.5 Los objetivos de la gestión del conocimiento.....	25
5.1.6 El proceso de gestión del conocimiento	25
5.2 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN EMPRESARIAL	28
5.2.1 El Conocimiento en las organizaciones.....	29
5.2.2 Gestión del conocimiento y procesos empresariales	30
5.2.3 Procesos empresariales soportados por la gestión del conocimiento	31
5.2.3.1 Procesos de dirección:	33
5.2.3.2 Procesos de realización.....	34
5.2.3.3 Procesos de apoyo	35
5.2.4 Creación de conocimiento organizacional	36
5.2.5 Cultura organizacional.....	37
5.2.5.1 Elementos que ayudan a la consolidación del cambio cultural.....	38
5.2.6 El clima organizacional	38
5.4.4 Principios generales para la gestión del conocimiento organizacional	39
5.3 PROYECTOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN	42
5.3.1 Modelo integrado de gestión del conocimiento	43
5.3.2 El papel del área de TI de la empresa en un proyecto de gestión del conocimiento.....	44
5.4 VENTAJA COMPETITIVA A TRAVÉS DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO	46
5.4.1Cuál es el valor que aporta la gestión de conocimiento a la organización	47
5.4.2 Ventajas de la gestión del conocimiento organizacional.....	47
5.4.3 Retos de la gestión del conocimiento organizacional.....	49
5.5 CLASIFICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	50
5.5.1 Qué son las tecnologías de información y comunicación	50
5.5.2 Las tecnologías de la información en la organización	51
5.5.3 Tecnologías de información y comunicación para gestión del conocimiento.....	51
5.5.4 Tecnologías de información y comunicación para la gestión del conocimiento organizacional	53
5.5.4.1 Clasificación de herramientas para la gestión del conocimiento.....	53
5.5.5 Modelo de integración de Tecnologías de Información y comunicación para gestión del conocimiento	56
5.6 DESCRIPCIÓN DE HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	58

5.6.1 Herramientas de trabajo en grupo	58
5.6.2 Sistemas de gestión de flujos y comunicación	58
5.6.3 Mapas de conocimientos (K-Maps)	59
5.6.4 Motores de búsqueda	61
5.6.5 Herramientas de aprendizaje.....	61
5.6.6 Tecnologías de almacenamiento de la información	62
5.6.7 Repositorio de Conocimiento	62
5.6.8 Mapas Conceptuales.....	63
5.6.9 Los portales corporativos.....	63
5.6.10 Gestión documental.....	64
6. ANALISIS DE HERRAMIENTAS COMERCIALES QUE APOYAN LA GESTION DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL.....	68
6.1 EVALUACIÓN DE HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	68
7. TRABAJO DE CAMPO	75
7.1 LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO A NIVEL INTERNACIONAL	75
7.1.1 Caso British Petroleum (BP)	75
7.1.2 Caso Skandia.....	76
7.1.3 Caso Microsoft	77
7.1.4 Caso Hewlett Packard (HP)	78
7.1.5 Caso Ernst & Young (E&Y).....	79
7.2 LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO A NIVEL NACIONAL	79
7.2.1 Caso Empresas Públicas de Medellín EPM.....	80
7.2.2 Caso Empresa X.....	81
7.2.3 Caso Expertos en Mercados XM.....	82
7.2.4 Caso ECOPETROL.....	83
7.2.5 Caso NOEL.....	83
7.2.6 Caso ISAGEN	84
7.2.7 Caso Universidad De Pamplona	86
7.2.8 Caso Liberty Seguros.....	86
7.2.9 Gestión del conocimiento en ARGOS	88
7.2.10 Gestión del conocimiento en Suramericana de Seguros	88
7.3 RESUMEN DE HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LOS CASOS EMPRESARIALES.....	90
7.4 VENTAJAS OBTENIDAS EN LAS EMPRESAS NACIONALES CON LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	95
7.5 DIFICULTADES ENCONTRADAS EN LAS EMPRESAS NACIONALES CON LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	96
8. CONCLUSIONES	97

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Data, Information, Knowledge, and Wisdom	15
Figura 2. Modelo de conversión del conocimiento	17
Figura 3. Categorías del capital intelectual	20
Figura 4. Proceso de Gestión de conocimiento	26
Figura 5. Procesos empresariales soportados por la GC	32
Figura 6. Componentes de cada uno de los procesos empresariales soportados por la gestión de conocimiento.	33
Figura 7. Modelo integrado de gestión del conocimiento	44
Figura 8. Fases de la implementación de un proyecto de GC desde el área de TI de una empresa.	45
Figura 9. Clasificación según el ciclo de creación del conocimiento.....	54
Figura 10. Clasificación de herramientas según el ciclo de conversión del conocimiento.....	56
Figura 11. Arquitectura tecnológica sobre las herramientas de GC.....	57

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de relación de herramientas en los ciclos de creación de conocimiento y conversión del conocimiento.	67
Tabla 2. Evaluación de herramientas tecnológicas comerciales para la GC	69
Tabla 3. Herramientas para GC utilizadas por las empresas nivel nacional según el ciclo de conversión del conocimiento.....	91
Tabla 4. Integración de las herramientas y TI para la GC en las empresas nacionales.....	91