

Contenido

Introducción

1. CONTEXTO DE LA GERENCIA DEL CONOCIMIENTO	2
1.1 Qué estructura que se busca?	4
1.2 Qué representa el conocimiento para la mente gerencial?.....	10
1.3 Por qué es tan importante el desarrollo del conocimiento en la vida económica hoy y el desarrollo de la productividad?	13
1.4 Qué se entiende por mente gerencial?	15
1.5 Algunos términos de uso asociados a conocimiento	18
1.6 Qué relación existe con la ética empresarial?.....	19
1.7 Qué son los conceptos?	21
1.8 Relación con el aprendizaje organizacional	25
1.9 El conocimiento frente al concepto de sistema, complejidad, entropía, estrategia y control.....	29
1.10 Patrones de innovación como partes del conocimiento	33
1.11 El fundamento del libro es el PARA QUE	36
1.12 Síntesis del concepto de productividad usado en este contexto	39
2. EL CONCEPTO DE CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD	44
2.1 Definición de productividad.....	50
2.2 Elementos de productividad:	50
2.3 Cómo controlar el desarrollo de la productividad?	54
2.4 La Productividad en Servicios y otros campos.....	55
2.5 Cómo se mide la productividad en servicio?	55
2.6 Por qué puede disminuir la productividad a nivel global en la organización de Servicio, Nación - Estado?	56
2.7 En la economía, que encierra el índice de productividad?.....	57
2.8 Importancia del consumidor de una entidad de servicio en el incremento de la productividad	57
3. EL SISTEMA DE CONOCIMIENTO Y EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	70
3.1 Elementos de sistemas de información.....	72
3.2 Qué es un sistema?.....	72
3.3 Por qué se adopta el enfoque de sistemas?	73
3.4 Cuáles son las principales características del concepto de sistema?	74
3.5 Sistemas de información	79
3.5.1 Qué es información?	80
3.5.2 Tipos de información	80
3.6 Planeamiento de sistemas.....	86
3.6.1 Subsistema de información planeación	95
3.6.2 Subsistema de información control operacional	95
3.6.3 Subsistema de control gerencial	95
3.7 La relación sistema de información - empresa.....	97
3.8 Cómo generar la estrategia de sistema de información.....	106
3.9 El diseño del sistema de información contempla múltiples aspectos:	111
3.10 La Información y la Organización.....	114
3.11 Evaluación de usuarios y perfeccionamiento de las interfaces.....	120
3.12 La información, los procesos y las entidades.....	122
3.12.1 Generación de relaciones	126
4. CONOCIMIENTO Y MINERÍA DE DATOS	133
4.1 Qué es minería de datos (data mining)?	133
4.1.1 Algunos conceptos generales en minería de datos	133
4.1.2 Evaluación	135
4.1.3 Producir y entregar el reporte final	135
4.1.4 Técnicas inferenciales de minería de datos.....	136
4.1.5 Técnicas automatizadas de minería de datos.....	136

4.1.6 Categorías de modelos	137
4.2 Los datos: la gerencia del dato.....	137
4.2.1 Los datos hoy	138
4.2.2 Bodegas de información.....	140
4.2.3 Arquitecturas de data ware house	140
4.2.4 Dimensiones para ver los datos	140
4.2.5 Data ware house smp vs. Mpp.....	141
4.2.6 Aspectos administrativos de las bodegas de información	141
4.3 Proyecto de minería de datos.....	145
4.3.1 Definición de minería de datos.....	145
4.3.2 Metodología crisp-dm.....	145
4.3.3 Entendimiento del negocio:.....	145
4.3.4 Entendimiento de los datos y preparación de los datos	145
4.3.5 Entendimiento y preparación de datos fuentes de datos y organización	146
4.3.6 Selección de datos	147
4.4 Aspectos generales de muestreo para entendimiento de los datos	147
4.4.1 Muestreo aleatorio simple	149
4.4.2 Estimación de proporciones de población	150
4.4.3 Muestreo estratificado	151
4.4.4 Muestreo por grupos	153
4.4.5 Muestreo sistemático	154
4.4.6 Muestreo estratificado por etapas.....	155
4.5 Otros elementos de administración de datos	155
4.5.1 Datos de entrenamiento y prueba.....	155
4.5.2 Exploración de datos y limpieza.....	156
4.5.3 Algunos descriptores de datos	156
4.5.4 Datos perdidos	156
4.5.5 Elementos del ciclo de minería de datos	158
4.5.6 Algunos elementos comunes a las técnicas	158
4.5.7 Cómo es usada la minería de datos?	158
4.5.8 Barreras en el uso de minería de datos	158
4.5.9 Los datos se necesitan limpiar	159
4.6 Apoyos estadísticos para lograr minería de datos	159
4.6.1 Sistema operativo típico	159
4.6.2 Sistema de minería de datos.....	159
4.6.3 Dispersión:.....	164
4.6.4 Nivel de confianza	169
4.6.5 Pruebas de hipótesis.....	176
4.7 Algunas preguntas típicas en minería de datos	177
4.8 Qué se puede hacer y algunos algoritmos.....	178
4.8.1 Método de los momentos	178
Tabla: Resultados de los estimadores por el método de los momentos	181
4.8.2 Estimación de máxima verosimilitud	181
4.8.3 Una estimación de la matriz de covarianza de los estimadores	185
4.8.4 Son los parámetros robustos ?	187
4.9 Algunos modelos de análisis	188
4.9.1 Reglas de asociación:	190
4.9.2 Análisis de la canasta de mercado o caso de regla de asociación.....	193
4.9.3 Razonamientos basados en distancias y memoria.....	195
4.9.4 Redes neuronales artificiales	205
4.9.5 Proceso red neuronal	207
4.9.6 Algoritmos genéticos	211
4.9.7 Análisis de correspondencia	212
4.9.8 Componentes principales.....	213
4.9.9 Análisis factorial:.....	215
4.9.10 Correlaciones canónicas	216

4.9.11 Análisis discriminante.....	216
4.9.12 Regresión logística.....	218
4.9.13 Regresión lineal múltiple	220
4.9.14 Análisis basado en árboles	220
5. EJEMPLO DE CONOCIMIENTO	229
5.1 Gráficas e indicadores en crédito.....	231
5.2 Como utilizar la regresión logística en la evaluación de crédito.....	236
5.3 Análisis discriminante en crédito	240
5.4 Ejemplo con los árboles de clasificación	242
5.5 Función de Distribución de probabilidad de pérdida	252
5.6 Estimación de la Máxima Pérdida Probable y Modelo de transición de los estados de mora.....	258
5.7 Estimación de la Máxima Pérdida Probable y el Valor de pérdida esperado	266
6. CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCESOS.....	271
6.1 Definiciones Básicas:.....	271
6.2 El ajuste de las mejoras y destrezas de los procesos con el mercado	274
6.3 Fases para el mejoramiento de procesos de la empresa	277
6.4 El mejoramiento de procesos de la empresa. Para qué?	279
6.5 Medición en los procesos	284
6.6 Construcción de Indicadores:	290
6.7 Costeo por actividades ABC.....	294
6.8 Análisis de variabilidad de los procesos.....	298
6.9 Ejemplos de procesos y su evaluación	299
6.10 Casos en calidad de servicio.....	306
6.11 La medición de la satisfacción del cliente	324
7. METRICAS DEL CONOCIMIENTO INDICES, INDICADORES, TIEMPO	329
7.1 Definición de Números Indices.....	329
7.2 Series de Tiempo.....	332
8. MEDICION DEL DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO.....	347
8.1 Estructura de capital de la empresa y su costo.....	348
8.2 Elementos de análisis de datos empresariales	351
8.3 Mejora de la Rentabilidad de la Empresa.....	354
8.4 Medidas de Rendimiento de acuerdo con los Estados Financieros	358
8.5 Medida dinámica de desempeño empresarial:.....	361
8.6 BENCHMARKING o Referencia Competitiva:.....	364
8.7 Relación negocio - empresa - cliente - procesos - competidores.	365
8.8 Retorno sobre Calidad:.....	366
8.9 Cómo Evaluar La Productividad De La Publicidad.....	370
8.10 El efecto del Brand Equity como fuente de generación de conocimiento (Valor patrimonial de la marca)	374
8.11 El Concepto de Productividad en Ventas:	375
8.12 Conocimiento, estrategia y Balanced Scorecard	377
9. ORGANIZACIONES, INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO.....	388
9.1 Algunos conceptos acerca de las organizaciones	390
9.2 Costos Escondidos de Personal.....	393
9.3 Evaluación y medidas de desempeño del personal	394
9.4 Análisis de Estructuras Organizacionales	395
9.5 Innovación en la organización	399
9.6 Conclusiones y reflexiones.....	409
10. CONCEPTOS FUNDAMENTALES A RECORDAR	411
BIBLIOGRAFIA	

