

ÍNDICE

	Pág.
FORMATO DE APROBACION	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
INDICE	v
LISTA DE FIGURAS	vi
INTRODUCCION	1
OBJETIVO	2
I. ¿QUE ES EL SCORECARD?	3
I.1. El Balance Scorecard como un sistema administrativo.	5
I.2. Las cuatro perspectivas.	6
I.3 Descripción de los indicadores de Balance Scorecard.	12
I.4. Metodología para Scorecard.	14
I.5. Lo que es y lo que no es el Balance de Scorecard	18
II. EL ENTORNO EN LA ORGANIZACIÓN	19
II.1 Relación de Scorecard con otros sistemas en la organización.	19
II.2 Barreras en Scorecard	21
III. ¿QUE ES LA ADMINISTRACION DEL CONOCIMIENTO KM?	23
III.1. Conceptos.	23
III.2. Metodología.	28
III.3. Posibles fallas de la Administración del Conocimiento.	36
IV. ANALISIS DE LA RELACION ENTRE EL BALANCE SCORECARD Y LA ADMINISTRACION DEL CONOCIMIENTO KM	38
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	45
BIBLIOGRAFIA	47