



---

# RECURSOS DE INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA PARA EL MÁSTER EN MINERÍA DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS



**2013/2014**



---

## PARTE I

# INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECA DE ESTUDIOS ESTADÍSTICOS. SUS RECURSOS Y SERVICIOS



# Horarios e Información general

## HORARIO

En período lectivo: de 9 a 21 h.

En período no lectivo el horario se ajustará al horario de apertura del centro.



## INFORMACIÓN

Teléfono: 91.394.40.35

E-mail: [buc\\_est@ucm.es](mailto:buc_est@ucm.es)

Página web: <http://biblioteca.ucm.es/est>

**Servicio de chat**

Visítanos en [Facebook](#)



# Nuestra Web





UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
**BIBLIOTECA**  
ESTUDIOS ESTADÍSTICOS

Navegar identificado

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

UCM BUCEa Cisne

Portada » Conócenos

## Conócenos

- Información
  - Dirección y teléfonos
  - Cómo llegar
  - Nuestra Biblioteca
  - Más...
- Fondos y Colecciones
  - Fondos
  - Colecciones
  - Más...
- Obtención de documentos
- Cuenta con nosotros
  - Apoyo al estudiante
  - Apoyo a la docencia
  - Apoyo a la investigación
  - Más...
- Formación
- Exposiciones
- Concursos de Mini-relatos
  - II Concurso
  - I Concurso
  - Más...
- Sondeo
  - Formulario
  - Más...





# Nuestros cursos en línea

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
**BIBLIOTECA**  
ESTUDIOS ESTADÍSTICOS

[Editar](#) [Mi escritorio](#) [MARIA ANGELES LOPEZ DE BARRIO](#) [Salir](#)

Buscar

UCM  BUCEa  Cisne

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Portada » Conócenos » Formación

## Formación

### Cursos de formación

La Biblioteca de Estudios Estadísticos oferta una serie de cursos de formación de usuarios gratuitos, tanto de carácter introductorio como especializados, con el fin de dar a conocer los fondos bibliográficos de la Biblioteca y enseñar a manejar los recursos de información electrónica disponibles.

TÍTULO DEL CURSO	PROFESOR	DÍA	HORA
Introducción a la biblioteca	Jesús Correas Fernández	21 de octubre	18:00 A 19:00
Recursos y servicios de la biblioteca	Rosario Susi García	15 de noviembre	18:00 a 20:00
	Víctor Manuel Ruiz Morcillo	Pendiente de determinar	Pendiente de determinar
	M <sup>a</sup> Ángeles Medina Sánchez	Pendiente de determinar	Pendiente de determinar

### Documentación de los cursos en PDF

- Guía general de recursos y servicios
- Cómo buscar información científica. Parte I, herramientas
- Cómo buscar información científica. Parte II, tipos de documentos
- Curso especializado en bases de datos
- Curso especializado en revistas electrónicas

### Documentación de los cursos en Slideshare

- Guía general de recursos y servicios
- Cómo buscar información científica. Parte I, herramientas
- Cómo buscar información científica. Parte II, tipos de documentos
- Curso especializado en bases de datos
- Curso especializado de revistas electrónicas

**Buscar más** +

» Artículos » Colecciones-e » E-Prints » Cisne

**Servicios** +

» Préstamos » Investigación » Formación » Mi cuenta

**Bibliotecas** +

» Biblioteca Complutense

**Conócenos** +

» Información » Colecciones » Obtención de documentos » Formación » Exposiciones » Sondeo

**Ayuda** +

» FAQ



# Acceso a las colecciones y servicios Carné universitario



## CARNÉ UNIVERSITARIO



El carné universitario es una “Tarjeta chip” o Tarjeta inteligente” que identifica a su poseedor y está destinada a facilitar el acceso a la Universidad, a sus recursos y servicios y a proporcionar información académica o administrativa, al tiempo que permite la realización de los trámites oportunos.

### Modos de obtención:

El procedimiento para obtener tu Carné universitario/Tarjeta inteligente es el siguiente:

- 📖 **Por Internet: ¡NECESITAS SER TITULAR DE UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO UCM!**. Si no dispones de ella, deberás proceder a su activación: [Gestión de Identidad UCM](#)
- 📖 Una vez formalizada la matrícula y generados los datos de liquidación, una de las opciones del menú izquierdo es: "Carnet universitario". Debes adjuntar un archivo con una fotografía digitalizada en formato JPG.
- 📖 También puedes solicitarlo desde la siguiente página: <https://cibeles.ucm.es/tchipalpf/login.aspx>
- 📖 **Una vez generada la tarjeta será entregada al usuario por la Secretaría del Centro de estudios.**



## Oficina para TI - Estudiantes



Estará radicada en el Aula 1006 del Edificio Multiusos del Campus de Moncloa, con el objetivo de atender las consultas e incidencias de los estudiantes relacionadas con el uso de la infraestructura informática de la Universidad (WIFI, correo, GEA, Campus Virtual, etc.).

La atención se hará, de manera prioritaria, a través del correo electrónico: [oti\\_estudiantes@ucm.es](mailto:oti_estudiantes@ucm.es), o presencialmente, de 10 a 18 horas, de lunes a viernes.

Para el segundo cuatrimestre a más tardar, se prevé la instalación de otra oficina en el Campus de Somosaguas y, en un futuro, otras en el Campus de Moncloa, junto con la puesta en marcha (enero de 2014) de una aplicación específica de comunicación de incidencias: SITIO-Estudiantes.



# Acceso a las colecciones y servicios. Mi cuenta



Nombre y apellidos

DNI, Pasaporte o NIE

Introduzca su PIN

[¿Ha olvidado su PIN o no tiene PIN?](#)

**INICIAR SESIÓN**

A través de Mi cuenta e identificándose una sola vez podrá:

- Ver sus **datos de usuario**.
- Modificar su **PIN**.
- Imprimir una **tarjeta provisional**.
- Acceder a la consulta del **catálogo Cisne**.
- Acceder a **BUCea**.

- Consultar sus **peticiones anticipadas**.
- Ver y **renovar** sus préstamos.
- Reservar** libros, así como ver y cancelar sus libros reservados.
- Seleccionar y **guardar sus búsquedas preferidas** para repetirlas cuando lo desee.
- Seleccionar y **guardar sus búsquedas en listas**.
- Solicitar **alertas por correo electrónico**, que le informarán de los documentos incorporados en el catálogo durante el último mes que coincidan con su búsqueda.
- Proponer la **compra** de un libro.
- Activar su **historial de préstamos**.
- Leer avisos importantes** que la biblioteca quiera poner en su conocimiento
- Valorar** los ejemplares prestados.
- Acceder a los recursos electrónicos desde fuera de la red de la Universidad**, sin necesidad de volver a identificarse.



# Más allá de Google



Como estáis en la universidad y os preparáis para ser futuros científicos o profesionales cualificados, necesitáis y debéis usar información científica.

La **información científica** es aquella información **elaborada de forma rigurosa**, según los métodos científicos pertinentes para cada disciplina, **por personal cualificado y especializado, editada y sometida a evaluación o acreditada por organismos científicos**.

La evaluación se obtiene por medio de la **revisión por pares (peer review** en inglés), que es un método usado para validar trabajos con el fin de evaluar su calidad, originalidad y rigor científico, antes de su publicación. Este método deja abierto el trabajo al escrutinio, y frecuentemente a la anotación o modificación, por autores de rango semejante o superior al del autor. Incluso después de publicados dichos trabajos son objeto de una evaluación continua “a posteriori”, mediante procedimientos “bibliométricos” basados en el volumen de citas que reciben de documentos aparecidos después (evaluación por citas, índices de impacto, rankings, etc.).

Además esta información debe ser **relevante** y **suficiente** para cada propósito concreto de búsqueda.

Y, no podéis olvidar que tiene que estar **actualizada**.



# Una orientación general



¿Qué busco?	¿Dónde encontrarlo?
Aclarar conceptos	Diccionarios y enciclopedias
Aproximación a un tema	Compilaciones, manuales y tratados
Profundización en un tema	Artículos de revista, monografías, publicaciones de congresos y tesis
Métodos para hacer algo	Informes técnicos, legislación, normativa y patentes
Estado de la cuestión en un tema	Artículos de revisión



# Tipos de documentos



Los distintos tipos de documentos donde se publica información científica o técnica son fundamentalmente:

-  Libros científico-técnicos
-  Revistas y artículos científico-técnicos
-  Publicaciones de congresos
-  Tesis y trabajos académicos
-  Normas técnicas
-  Leyes
-  Patentes
-  Informes técnicos



# Búsqueda y acceso a los recursos de la BUCM



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

## BIBLIOTECA

Mi escritorio MARIA ANGELES LOPEZ DE BARRIO Salir

UCM    BUcEa    Cisne

**CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL**

**Buscar más** +

- Artículos • Bases de datos
- Colecciones-e • E-Prints
- Cisne

**Servicios** +

- Formación • Préstamos
- Investigación • Mi cuenta

**Bibliotecas** +

**Conócenos** +

**Ayuda** +

- FAQ • Sugerencias

Cisne

BUcEa

E-Prints

Artículos

Revistas

Bases de datos

Bibliografías

### Catálogo Cisne

búsqueda avanzada

Libros, revistas, tesis, bases de datos, materiales audiovisuales etc., suscritos o localizados en la Universidad Complutense y en la AECID. Incluye los servicios personalizados que ofrece la biblioteca: renovaciones, reservas, historial de préstamos, etc.

Mi Cuenta

Horarios

Cursos

Blogs

Colección Exposiciones Digital

### Buscar más

BUcEa

Cisne

E-Prints

Artículos

Revistas

Bases de datos

Bibliografías

### BUcEa

Más de 60 millones de documentos electrónicos, además del catálogo Cisne, el Repositorio Institucional E-prints Complutense y el Portal de Revistas Científicas Complutenses. [Guía rápida.](#)

### Otros recursos

- Fondo Antiguo   ■ Tesis Complutenses
- Recursos electrónicos   ■ Libros electrónicos y digitalizados
- Documentos de trabajo   ■ Documentación sobre la UE
- Mapas   ■ Películas   ■ Partituras y Grabaciones sonoras
- Novedades
- Colección Digital Complutense   ■ The European Library
- HathiTrust   ■ Tesoro BUC
- Biblioteca Virtual de la Filología Española
- Dialogica BDDH   ■ Archivo General de la UCM

### Búsqueda por tipo de documento

- Libros y más
- Artículos
- Revistas
- Bases de datos
- Bibliografías

11



# Búsqueda y acceso a los recursos de la BUCM



-  **Catálogo Cisne UCM-AECID:** permite buscar libros, revistas, tesis, bases de datos, materiales audiovisuales etc., suscritos o localizados en la Universidad Complutense y en la AECID. Incluye los servicios personalizados que ofrece la biblioteca: renovaciones, reservas, historial de préstamos, etc.
-  **BUCea:** permite buscar simultáneamente en multitud de recursos, tanto en formato impreso como electrónico, mediante una única consulta.
-  **E-Prints:** El repositorio institucional de la Universidad Complutense recoge en formato electrónico y en acceso abierto, tesis doctorales, artículos de revistas, actas de congresos, monografías y otros documentos fruto de la actividad docente e investigadora de la UCM.
-  **Artículos:** permite la búsqueda de los mismos a través de Bucea o de **Dialnet**, portal de difusión de la producción científica hispana, especializado en ciencias humanas y sociales. Constituye una hemeroteca virtual que contiene los índices de las revistas científicas y humanísticas de España, Portugal y Latinoamérica, incluyendo también libros, tesis doctorales, homenajes y otro tipo de documentos. El texto completo de muchos de los documentos están disponibles [en línea](#).
-  **Revistas**
-  **Bases de datos**
-  **Bibliografías:** permite buscar por materias, asignaturas o profesor documentos recomendados por los docentes en las asignaturas que imparten. La búsqueda por materia organiza los documentos jerárquicamente atendiendo a su contenido.



# Búsqueda en Cisne

Universidad Complutense Madrid | Biblioteca Complutense | **Catálogo Cisne UCM - AECID**

Mi cuenta

Inicio | Servicios | Bibliotecas | Ayuda

UCM-AECID | MODIFICAR | (Historial de búsqueda)

PALABRA CLAVE:  | Catálogo Colectivo UCM-AECID | Buscar

Mostrar sólo títulos con ejemplares disponibles

Encontrados 37 resultados. Ordenado por **relevancia** | fecha | título.

Guardar registros marcados |  Guardar todos en esta página |  Guardar en mis listas

**Resultados**

2013 Técnicas 2013 Ubicación:  Acceso a

2011 Una metadatos 2011 Ubicación:

2011 Una metadatos 2011 Ubicación:

Acceso al recurso, texto completo o información adicional

**AUTOR**

**TÍTULO**

**MATERIA**

MATERIAS INGLES

MATERIA AECID ISLAM

MATERIA AECID HISP.

**TÍTULO DE REVISTA**

**COLECCIÓN**

**NO. CLASIFICACIÓN**

**ISBN/ISSN**

**LUG. IMPRESION (FONDO HISTORICO)**

**PROFESOR/TUTOR**

**ASIGNATURA**

**PALABRA CLAVE**

UCM-Catálogo

UCM-Revistas electrónicas

UCM-Revistas

UCM-Libros electrónicos

UCM-Libros digitalizados

UCM-Tesis digitales

UCM-Tesis

UCM-Bases de datos

UCM-Fondo Histórico

UCM-Centros Documentación Europea

Mapas

Películas

Partituras

Grabaciones Sonoras

UCM-Archivos personales

AECID-Catálogo

AECID-Biblioteca Hispánica

AECID-Biblioteca Islámica

AECID-Biblioteca Cooperación

Buscar artículos en:

- Revistas españolas
- Revistas extranjeras
- Google Académico

Otros catálogos:

- BUcea
- Rebiun
- Madroño
- Karlsruhe
- WorldCat



# Búsqueda en Cisne



Universidad Complutense Madrid **Biblioteca Complutense** **Catálogo Cisne UCM - AECID** Mi cuenta

[Inicio](#) [Servicios](#) [Bibliotecas](#) [Ayuda](#)

[UCM-AECID](#) [MODIFICAR](#) (Historial de búsqueda)

PALABRA CLAVE

[Mostrar sólo títulos con ejemplares disponibles](#)

### Búsqueda avanzada

[Guardar registros marcados](#)  [Guardar todos en esta página](#)

**PALABRA CLAVE**

Resultados más relevantes: entradas 1-13

2013	Técnicas de minería de datos para una base de datos 2013 Ubicación: Bca. Informática, Bca.Digital Complutense ★★★★★ <a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>
2011	Una metodología de minería de datos para la agrupación de documentos 2011 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos, Bca.S. Tesis ★★★★★
2011	Una metodología de minería de datos para la agrupación de documentos 2011 Madrid : Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Documentación y Biblioteca Digital Ubicación: Bca.Digital Complutense ★★★★★ <a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>

**Buscar en:**

**Idioma:**

**Tipo de material:**

**Ubicación:**

**Editor:**

**Año - Después de:**  **y Antes de:**

**Ordenar según:**

**Ayuda: tipos de búsqueda**

**ADVACENCIA:**  
Un conjunto de palabras es buscado como una frase.  
**Ejemplo:** tribunal superior de justicia

**TRUNCAMIENTO:**  
Las palabras pueden ser truncadas a la derecha mediante el asterisco. El asterisco simple \* trunca de 1 a 5 caracteres. El asterisco doble \*\* no tiene en cuenta el número de caracteres. El signo de interrogación ? en cualquier posición de la palabra recupera esa palabra con cualquier carácter en la posición especificada.  
**Ejemplos:** contamin\* medioambient\*; fiodor dost\*; anders?n (recupera tanto Anderson como Andersen).

**OPERADORES:**  
El operador "and" recupera registros que contienen todas las palabras especificadas. El operador "or" recupera registros que contienen al menos uno de los términos buscados y el operador "and not" recupera registros que no contienen el término especificado. Se pueden utilizar paréntesis para agrupar operadores.  
**Ejemplos:** (enfermedades mentales) and infan\*; (castilla and leon) and (arquitectura and not barroca).

**PROXIMIDAD:**  
Con "near" se recuperan registros en los que los términos especificados aparecen próximos entre sí. Con "within n\*" se determina el número de palabras que debe haber entre ellos.  
**Ejemplos:** musica near renacimiento; españa within 3 econom\*

**CAMPOS:**  
Mediante una abreviatura se pueden especificar los campos en los que se desea buscar. Los campos disponibles son los siguientes: a: (autor), t: (título), d: (material), n: (nota).  
**Ejemplos:** a:dosto\* and t:sueño; (a:freud or a:jung) and (d:mental\* or d:psiq\*)



# BUCea



---

BUCea es una herramienta innovadora que permite **buscar simultáneamente en multitud de recursos**, tanto en formato impreso como electrónico, mediante una única consulta. Contiene más de 60 millones de **documentos electrónicos en texto completo**, tales como artículos de revista, libros electrónicos y capítulos de libros, contenidos en la mayoría de las bases de datos y colecciones electrónicas suscritas por la Biblioteca Complutense, así como los documentos incluidos en el **catálogo [Cisne](#)**, en el repositorio institucional **[E-Prints Complutense](#)** y en el portal de **[Revistas Científicas Complutenses](#)**.

Disponemos de una **[Guía rápida](#)**, disponible en la web, en la que podréis consultar cómo usar BUCea, cómo limitar la búsqueda, cómo hacerla más concreta a través de la búsqueda avanzada, cómo enlazar con las citas de la Web of Science y cómo realizar otros servicios, como guardar, imprimir y exportar registros, rss, chat con los bibliotecarios...



# Búsqueda en BUCEa

Revistas y libros electrónicos | Horarios de nuestras bibliotecas | Ayuda | Comentarios | Pregúntanos | Español

data mining

Mantener límites de búsqueda  Nueva búsqueda

**Resultados de la búsqueda:** La búsqueda de **data mining** devolvió **932.453** resultados

**Sugerencias de búsqueda**

**Limite la búsqueda**

- Texto completo en línea
- Artículos de publicaciones académicas
- Excluir artículos de prensa
- Documentos en el catálogo de la biblioteca
- Incluir colecciones ajenas a la Biblioteca

**Tipo de Contenido**

- Cualquiera
- Artículo de prensa (289.278)
- Artículo de revista (261.663)
- Libro / Libro electrónico (164.091)
- Actas de conferencia (122.547)
- Capítulo de libro (37.412)
- Artículo de revista no especializada (25.812) más...

**Términos temáticos**

- Cualquiera
- data mining (75.141)
- article (45.542)
- computer science (45.027)
- studies (37.198)
- united states (30.306)
- artificial intelligence (29.973) más...

**Fecha de publicación**

Cualquiera

2013 BUCEa | Biblioteca de la Universidad Complutense | Con la tecnología de **Summon**<sup>TM</sup> Personalizar la búsqueda Elementos guardados (0)

**Relevancia**

**Recomendación:** Se encontraron colecciones relacionadas con su consulta.

- [IEEE/ET Electronic Library \(IEL\)](#) - Current literature in electrical engineering, computer science and related technologies
- [ACM Digital Library](#) - Portal que contiene el texto completo de todas las publicaciones de la ACM, Association for Computing Machinery

**Data mining**

online por Kondro, Wayne  
CMAJ: Canadian Medical Association Journal, ISSN 0820-3946, 03/2011, Volumen 183, Número 5, p. E273(2)  
... **Data mining**: Searching for health information has become the third most popular online activity among United States Internet users, according to a new study... User statistics, Data mining, Statistics, Online health care information services  
 Artículo de revista: [Texto completo en línea](#)

**Data mining: concepts and techniques, third edition**

online por Han, Jiawei; Kamber, Micheline; Pei, Jian  
2012, 3rd ed., The Morgan Kaufmann series in data management systems, ISBN 9780123814791  
Data mining  
 Libro electrónico: [Texto completo en línea](#)

**Data Mining: Concepts and Techniques : Concepts and Techniques (3rd Edition)**

online 06/2011, ISBN 9780123814791, p. 740  
... **Data Mining** Third Edition The Morgan Kaufmann Series in **Data** Management Systems (Selected Titles) Joe Celko's **Data**, Measurements, and Standards in SQL Joe Celko... Database Management General, COMPUTERS  
 Libro electrónico: [Texto completo en línea](#)

**Data mining: practical machine learning tools and techniques, third edition**

online por Witten, I. H; Frank, Eibe; Hall, Mark A  
2011, 3rd ed., Morgan Kaufmann series in data management systems, ISBN 9780123748560

Filtros, que cambian según los resultados



# Búsqueda en BUcea

Revistas y libros electrónicos | Horarios de nuestras bibliotecas | Ayuda | Comentarios | Pregúntanos | Español

[Búsqueda avanzada](#)

Mantener límites de búsqueda  Nueva búsqueda

**Resultados de la búsqueda:** La búsqueda de **data mining** devolvió **932.453** resultados

**Limite la búsqueda**

- Texto completo en línea
- Artículos de publicaciones académicas
- Excluir artículos de prensa
- Documentos en el catálogo de la biblioteca
- Incluir colecciones ajenas a la Biblioteca

**▼ Tipo de Contenido**

- Cualquiera
- Artículo de prensa (289.278)
- Artículo de revista (261.663)
- Libro / Libro electrónico (164.091)
- Actas de conferencia (122.547)
- Capítulo de libro (37.412)
- Artículo de revista no especializada (25.812)

**▼ Términos temáticos**

- Cualquiera
- data mining (75.141)
- article (45.542)
- computer science (45.027)
- studies (37.198)
- united states (30.306)
- artificial intelligence (29.973)

**▼ Fecha de publicación**  
Cualquiera

**Recomendación:** Se encontraron colecciones relacionadas con:

- [IEEE/ET Electronic Library \(IEL\) - Current literature and related technologies](#)
- [ACM Digital Library - Portal que contiene el texto de la Association for Computing Machinery](#)

**Data mining**

por Kondro, Wayne  
CMAJ: Canadian Medical Association Journal  
p. E273(2)  
... **Data mining**: Searching for health information among United States Internet users, according to Statistics, Online health care information services  
 Artículo de revista: Texto completo en línea

**Data mining: concepts and techniques, third edition**

por Han, Jiawei; Kamber, Micheline; Pei, Jiawei  
2012, 3rd ed., The Morgan Kaufmann series in Data mining  
 Libro electrónico: Texto completo en línea

**Data Mining: Concepts and Techniques : Concepts and Techniques, 3rd Edition**

06/2011, ISBN 9780123814791, p. 740  
... **Data Mining** Third Edition The Morgan Kaufmann series in Data mining  
Titles) Joe Celko's **Data**, Measurements, and Statistics  
General, COMPUTERS  
 Libro electrónico: Texto completo en línea

**Data mining: practical machine learning tools and techniques, third edition**

por Witten, I. H; Frank, Eibe; Hall, Mark A.  
2011, 3rd ed., Morgan Kaufmann series in data management systems, ISBN 9780123748560

**Búsqueda básica**

Con estos términos:

Escrito/creado por:

p. ej., Unamuno

Con estas palabras en el título:

p. ej., Niebla

ISBN:  ISSN:

p. ej., 9780684830421 p. ej., 0022-0795

De esta publicación:

p. ej., Revista de endocrinología

Volumen:  y número

Fechas publicado de:  a

Mostrar tipo de contenido:

Mostrar sólo:

- Texto completo en línea
- Materiales académicos, incluye los revisados por expertos
- Documentos en el catálogo de la biblioteca (principalmente material impreso y físico)

Excluir de los resultados:

- Artículos de prensa
- Reseñas de libros
- Tesis

Ampliar la vista de resultados:  Incluir resultados ajenos a la colección de la Biblioteca

Restablecer el formulario

2013 BUcea - Biblioteca de la Universidad Complutense | Con la tecnología de **Personalizar la búsqueda** Elementos guardados (0)



# Archivar los resultados de las búsquedas a través de Cisne



DESCONECTAR REGISTRO DE USUARIO COMENZAR MODIFICAR (Historial de búsqueda)

PALABRA CLAVE  Catálogo Colectivo UCM-AECID

Mostrar sólo títulos con ejemplares disponibles

Limitado por: Location "Bca. Estudios estadísticos" y Encontrados 5 resultados. Ordenado por relevancia | fecha | título .

Guardar registros marcados  Guardar todos en esta página [Seleccionar una lista]

**PALABRAS CLAVE (1-5 de 5)**

**Resultados muy relevantes: entradas 1-4**

2012		Market Risk Analysis. III, Pricing, Hedging and Trading Financial Instruments / Carol Alexander Chichester, U.K. : John Wiley and Sons, 2012 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos ★★★★★	<input type="checkbox"/>	Inf. adicional	<input type="button" value="Otros recursos"/>
2011		Handbook of solvency for actuaries and risk managers: theory and practice / Arne Sandström Boca Raton : CRC Press, 2011 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos ★★★★★	<input type="checkbox"/>	Inf. adicional	<input type="button" value="Otros recursos"/>
2010		Market Risk Analysis. I, Quantitative Methods in Finance / Carol Alexander Chichester, U.K. : John Wiley and Sons, 2010 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos ★★★★★	<input type="checkbox"/>	Inf. adicional	<input type="button" value="Otros recursos"/>
2010		Market Risk Analysis. IV, Value-at-Risk / Carol Alexander Chichester, U.K. : John Wiley and Sons, cop. 2010 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos ★★★★★	<input type="checkbox"/>	Inf. adicional	<input type="button" value="Otros recursos"/>

**Resultados relevantes: entradas 5-5**

2000		Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgo Madrid : Asociación Española para la Calidad, 2000 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos ★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	Reservar	<input type="button" value="Otros recursos"/>
------	--	---	-------------------------------------	----------	---

Buscar artículos en:  
▶ Revistas españolas  
▶ Revistas extranjeras  
▶ Google Académico  
Otros catálogos:  
▶ BUcea  
▶ Rebiun  
▶ Karlsruhe  
▶ WorldCat

Permite crear carpetas con las búsquedas seleccionadas



# Crear una lista con los resultados obtenidos en Cisne



Universidad Complutense Madrid  
Biblioteca Complutense  
Catálogo Cisne UCM - AECID

Mi cuenta

Inicio Servicios Bibliotecas Ayuda

UCM-AECID MODIFICAR (Historial de búsqueda)

PALABRA CLAVE gestion de riesgos Catálogo Colectivo UCM-AECID Buscar

Mostrar sólo títulos con ejemplares disponibles

Limitado por: Location "Bca. Estudios estadísticos y Encontrados 5 resultados. Ordenado por relevancia | fecha | titulo .

Guardar registros marcados  Guardar todos en esta página  Guardar en mis listas

Buscar artículos en:

COMENZAR DESCONECTAR REGISTRO DE USUARIO

### Guardar registros en la lista

Enviar

Seleccionar una lista

- Seleccionar una lista
- Bases de datos Estadística
- C++
- CRM
- Documentos de la profesora Susi García
- Niños-películas
- Procesos de Markov
- Revistas electrónicas - Estadística
- Crear una lista nueva -

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid  
Ciudad Universitaria - 28040 Madrid  
bucweb@buc.ucm.es  
© UCM 2010

COMENZAR DESCONECTAR REGISTRO DE USUARIO

### Guardar registros en la lista

- Crear una lista nueva -

Nombre lista: Gestión de riesgos

Descripción: Documentos en la biblioteca de Estudios Estadísticos

Enviar



# Exportar los resultados obtenidos en Cisne



Eliminar todos Eliminar marcados Exportar Eliminar coincidentes con el historial de préstamos Mover marcados a otra lista Renombrar lista Volver a mis listas

Mis Listas > Gestión de riesgos ( 5 )

Marcar	Título	Autor	Fecha añadido	
<input type="checkbox"/>	Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos	(sin autor)	03-12-2013	
<input type="checkbox"/>	Handbook of solvency for actuaries and risk managers: theory and practice / Arne Sandström	Sandström, Arne	03-12-2013	
<input type="checkbox"/>	Market Risk Analysis . I, Quantitative Methods in Finance / Carol Alexander	Alexander, Carol	03-12-2013	
<input type="checkbox"/>	Market Risk Analysis. III, Pricing, Hedging and Trading Financial Instruments / Carol Alexander	Alexander, Carol	03-12-2013	
<input type="checkbox"/>	Market Risk Analysis. IV, Value-at-Risk / Carol Alexander	Alexander, Carol	03-12-2013	

Eliminar todos Eliminar marcados Exportar Eliminar coincidentes con el historial de préstamos Mover marcados a otra lista Renombrar lista Volver a mis listas

Formato del Listado:	Enviar Listado a:
<input checked="" type="radio"/> Pantalla Completa <input type="radio"/> Presentación Abreviada <input type="radio"/> Pro-Cite <input type="radio"/> End-Note /RefWorks <input type="radio"/> MARC	<input checked="" type="radio"/> E-Mail Enviar a: <input type="text"/> Asunto: <input type="text" value="Biblioteca Complutense: registros exportados"/> <input type="radio"/> Pantalla <input type="radio"/> Disco Local

Enviar

Lista de registros guardados

Marcar todos Desmarcar Eliminar marcados

Núm	Marcar	Exportar (1-5 de 5)	Soporte	Año
1	<input type="checkbox"/>	Market Risk Analysis. III, Pricing, Hedging and Trading Financial Instruments / Carol Alexander		2012
2	<input type="checkbox"/>	Handbook of solvency for actuaries and risk managers: theory and practice Arne Sandström		2011
3	<input type="checkbox"/>	Market Risk Analysis . I, Quantitative Methods in Finance / Carol Alexander		2010
4	<input type="checkbox"/>	Market Risk Analysis. IV, Value-at-Risk / Carol Alexander		2010
5	<input type="checkbox"/>	Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales [Elaborada por el Grupo de Trabajo de Integración de Sistemas de Gestión de la Sección de Industrias Energéticas de la AEC]		2000

Marcar todos Desmarcar Eliminar marcados



# Archivar los resultados de las búsquedas a través de BUcea



Revistas y libros electrónicos | Horarios de nuestras bibliotecas | Ayuda | Comentarios | Pregúntanos | Español

gestión de riesgos  Búsqueda avanzada

Mantener límites de búsqueda  Nueva búsqueda

Resultados de la búsqueda: La búsqueda de **gestión de riesgos** devolvió **19.005** resultados

Relevancia

**Limite la búsqueda**

- Texto completo en línea
- Artículos de publicaciones académicas
- Excluir artículos de prensa
- Documentos en el catálogo de la biblioteca
- Incluir colecciones ajenas a la Biblioteca

**Tipo de Contenido**

- Cualquiera
- Artículo de prensa (7.667)
- Libro / Libro electrónico (5.504)
- Artículo de revista (5.461)
- Actas de conferencia (1.899)
- Informe (65)
- Artículo de revista no especializada (54)

**Seguridad e higiene industrial: **gestión de riesgos****

01/2012, EISBN 9789586828369, p. 470  
... Catalogación en la publicación - Biblioteca Nacional Seguridad e higiene industrial : **gestión de riesgos** / autores, Mario Mancera Fernández ... [et al.]. -- 1a... Labor & Employment, LAW

Libro electrónico: Texto completo en línea

**Gestión de riesgos de desastres**

por Rosa María Cárdenas Lesmes  
Portafolio, 07/18/2012  
Para mejorar la **gestión** frente a desastres, el texto propone convertir la **gestión del riesgo** en una política de Estado...

Artículo de prensa: Texto completo en línea

**Revolución en la **gestión de riesgos****

por Michael Watt  
Risk España, 10/2011, p. 27

Artículo de revista: Texto completo en línea

Seleccionar para guardar los resultados

Revistas y libros electrónicos | Horarios de nuestras bibliotecas | Ayuda | Comentarios | Pregúntanos | Español

gestión de riesgos  Búsqueda avanzada

Mantener límites de búsqueda  Nueva búsqueda

Resultados de la búsqueda: La búsqueda de **gestión de riesgos** devolvió **19.005** resultados

Relevancia

**Limite la búsqueda**

- Texto completo en línea
- Artículos de publicaciones académicas
- Excluir artículos de prensa
- Documentos en el catálogo de la biblioteca
- Incluir colecciones ajenas a la Biblioteca

**Tipo de Contenido**

- Cualquiera
- Artículo de prensa (7.667)
- Libro / Libro electrónico (5.504)
- Artículo de revista (5.461)
- Actas de conferencia (1.899)
- Informe (65)
- Artículo de revista no especializada (54)

**Seguridad e higiene industrial: **gestión de riesgos****

01/2012, EISBN 9789586828369, p. 470  
... Catalogación en la publicación - Biblioteca Nacional Seguridad e higiene industrial : **gestión de riesgos** / autores, Mario Mancera Fernández ... [et al.]. -- 1a... Labor & Employment, LAW

Libro electrónico: Texto completo en línea

**Gestión de riesgos de desastres**

por Rosa María Cárdenas Lesmes  
Portafolio, 07/18/2012  
Para mejorar la **gestión** frente a desastres, el texto propone convertir la **gestión del riesgo** en una política de Estado...

Artículo de prensa: Texto completo en línea

**Revolución en la **gestión de riesgos****

por Michael Watt  
Risk España, 10/2011, p. 27

Artículo de revista: Texto completo en línea



# Crear una carpeta con los resultados obtenidos en BUCea



**Elementos guardados(3)**

Exportar: **RefWorks** | EndNote | BibTex

Formato de los resultados de la búsqueda

- APA (American Psychological Assoc.)
- AMA (American Medical Assoc.)
- MLA (Modern Language Association)
- Uniform
- Chicago/Turabian: Author-Date
- Harvard

Correo electrónico | Imprimir

-   Seguridad e higiene industrial: gestión de riesgos  
01/2012, EISBN 9789586828369, p. 470  
Labor & Employment, LAW  
 Libro electrónico
-   Gestión de riesgos de desastres por Rosa María Cárdenas Lesmes  
Portafolio 07/18/2012  
Para mejorar la gestión frente a desastres, el texto propone convertir la gestión del riesgo en una política de Estado; aumentar la eficacia de las inversiones...  
 Artículo de prensa
-   Revolución en la gestión de riesgos por Michael Watt  
Risk España 10/2011, p. 27  
 Artículo de revista

Compruebe siempre la exactitud de sus referencias. Pulse [aquí](#) para obtener más información

Borrar la carpeta

Cerrar

Con la tecnología de **RefWorks**



# Exportar los resultados obtenidos en BUCea



### Elementos guardados(3)

Exportar: **RefWorks** | EndNote | BibTex

Formato de los resultados de la búsqueda

- APA (American Psychological Assoc.)
- AMA (American Medical Assoc.)
- MLA (Modern Language Association)
- Uniform
- Chicago/Turabian: Author-Date
- Harvard

1. *Seguridad e higiene industrial: Gestión de riesgos* (2012). Alfaomega Grupo Editor. [Enlace](#) | [Imprimir](#) | [X](#)

2. Rosa María Cárdenas Lesmes. (2012, ). *Gestión de riesgos de desastres. Portafolio* [Enlace](#) | [X](#)

3. Michael Watt. (2011). *Revolución en la gestión de riesgos. Risk España*, 27. [Enlace](#) | [X](#)

Con la tecnología de **RefWorks**

[Borrar la carpeta](#) [Cerrar](#)

**Compruebe siempre la exactitud de sus referencias.** Pulse [aquí](#) para obtener más información



# Resultados de la búsqueda: las referencias bibliográficas



Una **referencia bibliográfica** es una descripción sucinta y estructurada de un documento, que lo identifica de forma inequívoca, informando de algunos de sus rasgos fundamentales: autor, título, editorial, fecha, formato, extensión, etc.

Además, las referencias a veces pueden ser algo más largas e incluir más información sobre el documento, como la tabla de contenidos del mismo, un resumen, etc., e incluso enlaces al texto completo del documento. En algunos casos facilitan también la búsqueda en el texto completo o la posibilidad de guardar las mismas en una carpeta o de incluir nuestra valoración. Asimismo, se ha incluido también la posibilidad de adjuntar el enlace de la referencia bibliográfica a las listas personales de favoritos y códigos bidi para enlazar con el registro desde cualquier dispositivo móvil.

Cada información bibliográfica incluye también los datos acerca de su localización, es decir su ubicación en el caso de los fondos físicos o un enlace en el caso de los fondos electrónicos. En el caso de los fondos físicos se incluye también información acerca de su disponibilidad y condiciones de préstamo.



# Referencias bibliográficas en Cisne



2013	Técnicas de minería de datos para una base de datos masivas [Manuscrito] : una aplicación a los disp 2013 Ubicación: Bca. Informática, Bca.Digital Complutense, Bca.S. Tesis Doctorales y Publ.Académ ★★★★★	
1 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	Otros recursos
2011	Una metodología de minería de datos para la agrupación de series temporales [Manuscrito] : aplicaci 2011 Ubicación: Bca. Estudios estadísticos, Bca.S. Tesis Doctorales y Publ.Académ ★★★★★	
2 <input type="checkbox"/>		Otros recursos
2011	Una metodología de minería de datos para la agrupación de series temporales [Recurso electrónico] : Madrid : Universidad Complutense de Madrid, Servicio Ubicación: Bca.Digital Complutense ★★★★★	
3 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	

Los siguientes recursos pueden proporcionar información adicional:

### Resumen y/o Texto Completo

Buscar  en el [Metabuscador](#)

[Ayuda](#)

Buscar la materia  en [DIALNET](#)

### Texto completo

Buscar artículos sobre  en [e-Revistas](#)

### Buscadores

Buscar Una metodología de minería de datos para la agrupación de series temporales en [Google Scholar](#)

### Catálogos de Bibliotecas

Buscar bibliografías recomendadas por  en

[Biblioteca Complutense](#)

Buscar  en [WorldCat](#)

Buscar  en [WorldCat](#)

### Bibliografías



# Referencias bibliográficas en BUCea



**Data mining**  
online   
por Kondro, Wayne  
CMAJ: Canadian Medical Association Journal, ISSN 0820-3946, 03/2011, Volumen 183, Número 5, p. E273(2)  
... **Data mining**: Searching for health information has become the third most popular online activity among United States Internet users, according to a new study... User statistics, Data mining, Statistics, Online health care information services  
 Artículo de revista: [Texto completo en línea](#)

**Data mining: concepts and techniques, third edition**  
online   
por Han, Jiawei; Kamber, Micheline; Pei, Jian  
2012, 3rd ed., The Morgan Kaufmann  
Data mining  
 Libro electrónico: [Texto completo en línea](#)

**Vista previa** 

**Data mining**  
por Kondro, Wayne

**Tipo de Contenido**  
 Artículo de revista

**Título de la publicación**  
CMAJ: Canadian Medical Association Journal

**Editor**  
Canadian Medical Association

**Fecha**  
03/2011

**Volumen**  
183

**Número**  
5

**Página de inicio**  
E273(2)

**ISSN**  
0820-3946

**EISSN**  
1488-2329

**Temas**  
User statistics, Data mining, Statistics, Online health care information services

**Idioma**  
Inglés

**Derechos de Autor**  
COPYRIGHT 2011 Canadian Medical Association



# Registro bibliográfico

MATERIA  Catálogo Colectivo UCM-AECID Orden del sistema

Mostrar sólo títulos con ejemplares disponibles

Registro 6 de 1939

**Autor** Castillo Punte, Angel Maria del  
**Título** 18 Axiomas Fundamentales de la Investigacion de Mercados / Angel Maria del Castillo Punte  
**Publicación** La Coruña : Netbiblo, 2008

  
Índice

**El documento puede prestarse** **El documento puede sacarse de la biblioteca**

**Fondos** Más detalles Documentos relacionados Más información

UBICACIÓN	SIGNATURA	ESTADO	TIPO PRÉSTAMO	NOTA
Boa.Estudios Estad.-Libre Acceso 	L658.8CAS	DISPONIBLE	PR. NORMAL	



**Biblioteca donde está el documento** **Localización del documento**

Registro 6 de 1939

**Ampliar**

Inf. adicional

 Otros recursos

 Solicitar préstamo interbibliotecario

 Buscar artículos en:

- ▶ Revistas españolas
- ▶ Revistas extranjeras
- ▶ Google Académico

 Otros catálogos:

- ▶ BUCEa
- ▶ Rebiun
- ▶ Karlsruhe
- ▶ WorldCat

 Exportar a Refworks



# Registro bibliográfico con acceso electrónico a sus contenidos



 Registro que permite el acceso al documento a través de un proveedor de libros electrónicos.

## Fundamentos de **marketing**



por Mesa Holguín, Mario  
01/2012, ISBN 9586487547, p. 289

...Catalogación en la publicación - Biblioteca Nacional de Colombia Mesa Holguín, Mario  
Fundamentos de **marketing** / Mario Mesa Holguín. -1 a. : Ecoe Ediciones, 2012... Marketing  
General, BUSINESS & ECONOMICS

 Libro electrónico: [Texto completo en línea](#)



Capítulo 1

## El mundo de marketing moderno

### Objetivo

Iniciar el recorrido por el mundo del marketing con la descripción de los conceptos básicos, de tal manera, que al finalizar la lectura de este primer tema, se estará en capacidad de comprender:

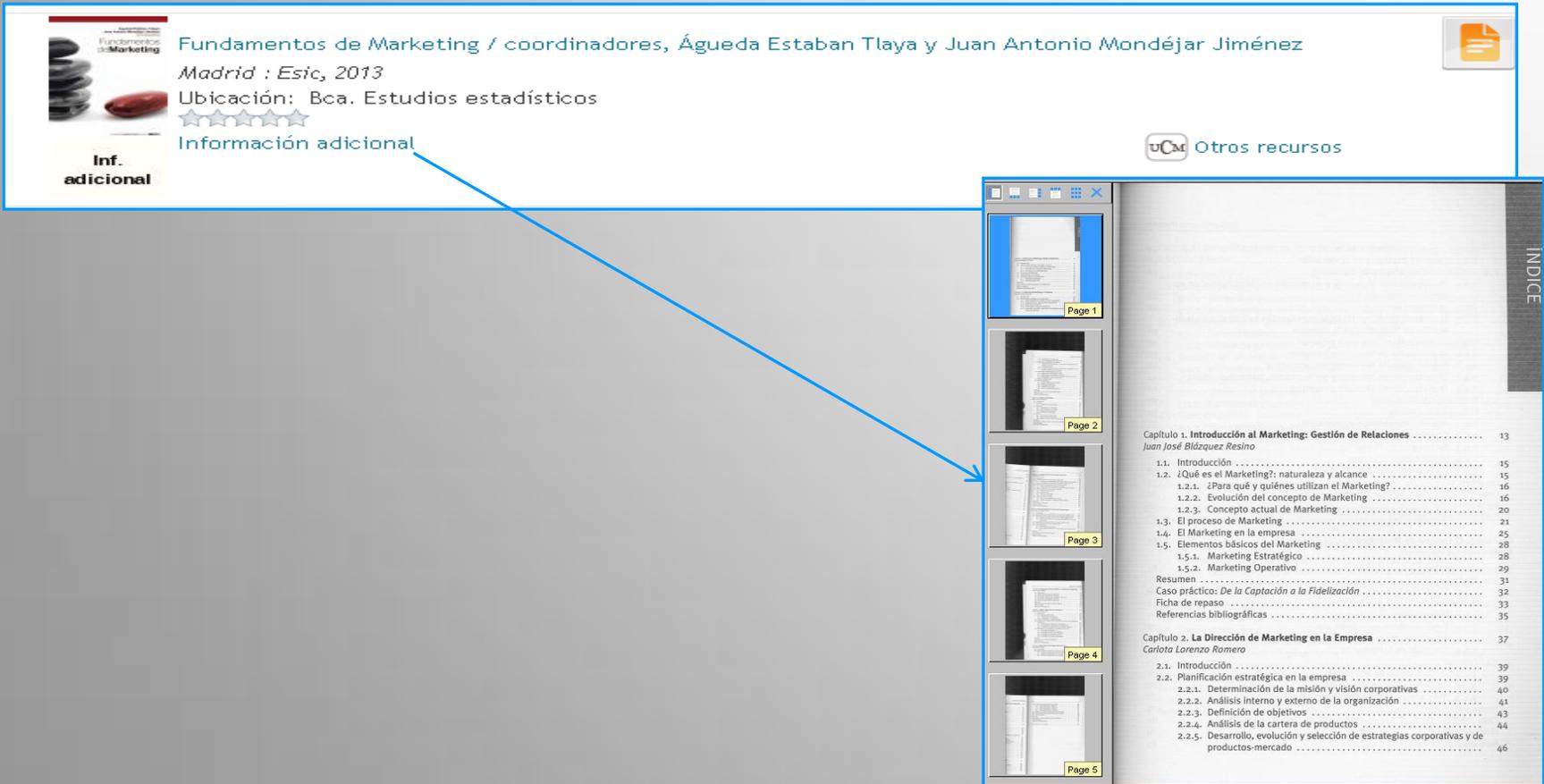
- ▶ El concepto de marketing de forma general, su desarrollo y papel que desempeña dentro de una organización que actúa en un mercado local, regional, nacional y global.
- ▶ Evolución del concepto del marketing.
- ▶ El enfoque filosófico de marketing holístico.
- ▶ Misión de marketing.
- ▶ De dónde viene y cuál es el papel de un ejecutivo de marketing.
- ▶ Funciones de marketing.
- ▶ El marketing dentro de un comportamiento ético en los negocios.
- ▶ Relación existente entre marketing y la calidad total.
- ▶ Marketing y la gestión de relaciones con los clientes CRM.



# Registro bibliográfico con acceso electrónico a sus contenidos



 Registro que permite el acceso a su tabla de contenidos.



The screenshot displays a digital library interface. On the left, a book record for "Fundamentos de Marketing" is shown, including the authors (Águeda Estaban Tlaya and Juan Antonio Mondéjar Jiménez), the publisher (Esic, 2013), and the location (Bca. Estudios estadísticos). Below the record, there is a section for "Información adicional" with a star rating and a link labeled "Inf. adicional". A blue arrow points from this link to a preview window on the right. The preview window shows a table of contents (INDICE) for the book, listing chapters and their page numbers. The table of contents is as follows:

Chapter/Section	Page
Capítulo 1. Introducción al Marketing: Gestión de Relaciones	13
<i>Juan José Blázquez Resino</i>	
1.1. Introducción	15
1.2. ¿Qué es el Marketing?: naturaleza y alcance	15
1.2.1. ¿Para qué y quiénes utilizan el Marketing?	16
1.2.2. Evolución del concepto de Marketing	16
1.2.3. Concepto actual de Marketing	20
1.3. El proceso de Marketing	21
1.4. El Marketing en la empresa	25
1.5. Elementos básicos del Marketing	28
1.5.1. Marketing Estratégico	28
1.5.2. Marketing Operativo	29
Resumen	31
Caso práctico: De la Captación a la Fidelización	32
Ficha de repaso	33
Referencias bibliográficas	35
Capítulo 2. La Dirección de Marketing en la Empresa	37
<i>Carlota Lorenzo Romero</i>	
2.1. Introducción	39
2.2. Planificación estratégica en la empresa	39
2.2.1. Determinación de la misión y visión corporativas	40
2.2.2. Análisis interno y externo de la organización	41
2.2.3. Definición de objetivos	43
2.2.4. Análisis de la cartera de productos	44
2.2.5. Desarrollo, evolución y selección de estrategias corporativas y de productos-mercado	46



# Acceso y localización de los resultados



A los **fondos electrónicos** se accede o bien a su referencia, resumen o texto completo, sin necesidad de localizarlos físicamente.

Los **fondos físicos**, libros y demás documentos, se ubican en cada localización, Facultad o Centro de la UCM y de la AECID.

Dentro de cada **localización o ubicación**, éstos se agrupan en distintas **colecciones**, indicadas éstas por una o dos letras.

Luego, en cada colección, se ordenan por su **signatura**, que es un código de ubicación cuya primera parte corresponde generalmente a la clasificación de la materia o tema del libro extraída de la Clasificación Decimal Universal y la segunda se compone de tres letras mayúsculas que pertenecen a los apellidos del autor o a las tres primeras letras del título, excepto los artículos, si el libro está escrito por más de tres autores. En ocasiones ambas partes se sustituyen por un número correlativo.

Esta signatura se sitúa en una pegatina impresa llamada **tejuelo** que se pega a los lomos de los libros, fundas de CD-Roms, DVDs, etc., que es generalmente de color verde en los documentos prestables y de color rojo o con punto rojo en los documentos no prestables, es decir, aquellos que sólo pueden consultarse en sala.



# Ubicación de los documentos

Anterior Siguiente

**Autor** Esteban Talaya, Águeda  
**Título** Fundamentos de Marketing / coordinadores, Águeda Estaban Tlaya y Juan Antonio Mondéjar Jiménez  
**Publicación** Madrid : Esic, 2013



Índice

Fondos Más detalles Documentos relacionados Más información

UBICACIÓN	SIGNATURA
Bca.Estudios Estad.-Libre Acceso	L658.8FUN

FAVORITOS Valora este documento

**Localización del ejemplar con signatura L658.8FUN**



Centro: Bca.Estudios Estad.  
Edificio: Principal  
Planta: Semisótano  
Sala: Sala de Libre Acceso  
Estantería: 34

Volver al registro

Anterior Siguiente

**Ampliar**



Inf. adicional

Otros recursos

Solicitar préstamo interbibliotecario

Buscar artículos en:

- ▶ Revistas españolas
- ▶ Revistas extranjeras
- ▶ Google Académico

Otros catálogos:

- ▶ BUCea
- ▶ Rebiun
- ▶ Madroño
- ▶ Karlsruhe
- ▶ WorldCat

Exportar a Refworks



# Servicios que ofrece la Biblioteca de Estudios Estadísticos



The screenshot shows the website of the Complutense University Library. At the top left is the university logo and the text 'UNIVERSIDAD COMPLUTENSE BIBLIOTECA'. On the right, there is a search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon, and a navigation link 'Navegar identificado'. Below the search bar are radio buttons for 'UCM', 'BUCeA', and 'Cisne'. A left sidebar contains a menu with categories: 'Artículos', 'Colecciones-e', 'E-Prints', 'Cisne', 'Servicios', 'Préstamos', 'Investigación', 'Formación', 'Mi cuenta', 'Bibliotecas', 'Conócenos', 'Ayuda', 'FAQ', and 'Sugerencias'. The main content area is titled 'Servicios' and is divided into several sections: 'Servicios de acceso al documento', 'Edición científica', 'Formación y materiales didácticos', and 'Otros'. Each section contains a list of services in red-bordered boxes.

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE BIBLIOTECA**

Navegar identificado

Buscar

UCM BUCeA Cisne

## Servicios

### Servicios de acceso al documento

- Préstamo, renovaciones y reservas
- Préstamo de ordenadores portátiles
- Préstamo de lectores de libros electrónicos
- Préstamo Interbibliotecario
- Pasaporte Madroño  
Préstamo a usuarios de bibliotecas de Madrid y de la UNED
- Reproducción de documentos, digitalización ...
- Compramos el libro que nos sugieras
- Canje y donación de publicaciones
- Acceso a los recursos electrónicos
- Servicio de tesis

### Edición científica

- Archivo Institucional E-Prints Complutense
- Edición de revistas científicas de la UCM
- Edición de tesis doctorales
- Portal de revistas culturales de la UCM

### Formación y materiales didácticos

- ALFINBUC
- Bibliografías por materia, asignatura y profesor

### Otros

- Espacios de lectura e investigación
- Servicios para usuarios con discapacidad
- Exposiciones

### Apoyo a la Docencia e investigación

- Evaluación de la docencia
- Evaluación de la actividad investigadora
- Publicar, citar...
- Derechos de autor (límites)
- Introduzca su bibliografía recomendada



# Servicio de Préstamo



Los servicios básicos ofrecidos por nuestra biblioteca coinciden con los servicios básicos ofrecidos por la BUCM, como habréis observado en la diapositiva anterior, en casi su totalidad.



## El Servicio de Préstamo – Número de recursos por usuario

Usuarios	Préstamo Normal	Para Sala	Préstamo de Materiales especiales (CD-ROM, DVD...) y Colección Ocio	Total
Investigador	12	4	4	20



## El Servicio de Préstamo – Duración del préstamo

Usuarios	Préstamo Normal	Préstamo de Materiales especiales (CD-ROM, DVD...)	Préstamo Colección Ocio
Investigador	1 mes	1 mes	15 días

Durante los periodos de vacaciones oficiales de Navidad, Semana Santa y verano, se realizarán préstamos de duración especial, que se anunciarán con antelación.



# Servicio de Préstamo Interbibliotecario



- 📖 Las solicitudes se harán preferiblemente en el formulario de la página web, a fin de agilizar el procedimiento, pero también por correo electrónico.
- 📖 No se podrán solicitar por préstamo interbibliotecario los libros antiguos libros antiguos o de especial valor, ni las obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, bibliografías...).
- 📖 No se deben hacer muchas peticiones simultáneas y la biblioteca puede establecer límites al número de peticiones por usuario. Para garantizar la agilidad y la eficacia del servicio se podrán limitar las peticiones realizadas a 10 por usuario y semana.
- 📖 Una vez recibido el documento se notificará al solicitante por correo electrónico, preferiblemente.



# Servicio de Préstamo Interbibliotecario



- Se podrán solicitar prórrogas en casos especiales, que se comunicarán al Servicio de Préstamo Interbibliotecario de cada centro para que las cursen a las bibliotecas proveedoras.
- El préstamo interbibliotecario no es gratuito para la Universidad Complutense: todos los centros cobran por el envío de documentos. La BUC asume el gasto correspondiente a las solicitudes hechas por sus usuarios. De ahí la necesidad de solicitar sólo los documentos realmente imprescindibles.



# Servicio de bibliografías





UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
**BIBLIOTECA**

Mi escritorio MARIA ANGELES LOPEZ DE BARRIO Salir

Buscar

UCM  BUCed  Cisne

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Portada » Buscar más » Bibliografías

## Bibliografías

Por materias  Por asignaturas  Por profesor

### Servicios relacionados

■ Introduzca su bibliografía recomendada

### Listados

- Bibliografías por materias
- Bibliografías por asignaturas de grado
- Bibliografías por asignaturas de máster

**Buscar más** +

- Artículos
- Colecciones-e
- E-Prints
- Cisne

**Servicios** +

- Préstamos
- Investigación
- Formación
- Mi cuenta

**Bibliotecas** +

**Conócenos** +

**Ayuda** +

- FAQ
- Sugerencias



# Bibliografías por asignaturas de máster



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
**BIBLIOTECA**

Navegar identificado

Buscar 

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

UCM BUCEd CINE

Portada » Buscar más » Bibliografías

## Bibliografías

Por materias  Por asignaturas  Por profesor

### Servicios relacionados

Introduzca su bibliografía recomendada

### Listados

- Bibliografías por materias
- Bibliografías por asignaturas de grado
- Bibliografías por asignaturas de máster

» Minería de datos e inteligencia de negocios

» 1º curso

- Competencia empresarial y teoría de juegos
- Complementos de formación en técnicas de minería de datos
- Gestión de bases de datos
- Gestión de relaciones con el cliente (CRM)
- Gestión global del riesgo. Scoring
- Gestión y explotación de almacenes de datos
- Inteligencia de negocio y cuadro de mando integral
- Metodología de un trabajo de investigación
- Modelos de decisión en marketing
- Redes neuronales y algoritmos genéticos
- Técnicas y metodología de la minería de datos (SEMMA)



# Bibliografías de un profesor



Universidad  
Complutense  
Madrid

Biblioteca Complutense  
Catálogo Cisne UCM - AECID

Mi cuenta

Inicio Servicios Bibliotecas Ayuda

UCM-AECID

(Historial de búsqueda)

PROFESOR/TUTOR

Valencia Delfa, José Luis

Buscar

Núm

PROFESORES/TUTORES (1-5 de 5)

Valencia Delfa, José Luis

1	Técnicas avanzadas de análisis de datos Optativa 3º Curso E.U. Estadística Técnicas avanzadas de análisis de datos Optativa 3º Curso E.U. Estadística
2	Análisis multivariante I 3º Curso E.U. Estadística Análisis multivariante I 3º Curso E.U. Estadística
3	Técnicas avanzadas de predicción (código 801602). Grado en Estadística Aplicada Técnicas avanzadas de predicción (código 801602). Grado en Estadística Aplicada
4	Técnicas de segmentación y tratamiento de encuestas (código 801606). Grado de Estadística Aplicada Técnicas de segmentación y tratamiento de encuestas (código 801606). Grado de Estadística Aplicada
5	Gestión de relaciones con el cliente (crm) (código 606543). Máster en Minería de datos e inteligencia de negocios Gestión de relaciones con el cliente (crm) (código 606543). Máster en Minería de datos e inteligencia de negocios

Buscar artículos en:

- ▶ Revistas españolas
- ▶ Revistas extranjeras
- ▶ Google Académico

Otros catálogos:

- ▶ BUCea
- ▶ Rebiun
- ▶ Madroño
- ▶ Karlsruhe
- ▶ WorldCat



# Bibliografía de una asignatura




**Universidad Complutense Madrid**
Biblioteca Complutense
**Catálogo Cisne UCM - AECID**
Mi cuenta

[Inicio](#)
[Servicios](#)
[Bibliotecas](#)
[Ayuda](#)

[UCM-AECID](#)
[LISTADO](#)

(Historial de búsqueda)

PROFESOR/TUTOR:

**Documentos electrónicos**

- Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados
- Departamento de Estadística e Investigación Operativa III
- Información del Máster
- Información de la asignatura

Registro 5 de 5  
[Anterior](#) [Siguiente](#)

**Profesor** Valencia Delfa, José Luis

**Asignatura** Gestión de relaciones con el cliente (crm) (código 606543). Máster en Minería de datos e inteligencia de negocios 606543

**Información adicional**

Curso 1º. Obligatoria. Cuatrimestral. 6,0 Créditos

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados

Facultad de Estudios Estadísticos, Departamento de Estadística e Investigación Operativa III

Bibliografía pendiente de introducir

**Bibliografía recomendada**

Título	Autor	Signatura	Formato
CRM Segmentation and Clustering using SAS Enterprise Miner / Randall S. Collica	Collica, Randall S.	-- --	
The Ultimate CRM Handbook / John G. Freeland	Freeland, John G.	-- --	
La empresa basada en las relaciones : impulsando el éxito en la empresa a través de la Gestión de las	McKenzie, Ray	-- --	

Registro 5 de 5  
[Anterior](#) [Siguiente](#)

**Ampliar**

[Otros recursos](#)

[Guías temáticas](#)



# Servicio de Chat



-  Este Servicio de la Biblioteca de la Universidad Complutense está diseñado para **contestar de forma virtual e instantánea a las preguntas que usted podría realizar en los mostradores, por teléfono u otra vía en cualquiera de nuestras bibliotecas**. Permite mantener una conversación en tiempo real con el bibliotecario.
-  **Cualquier persona puede hacer uso del servicio de referencia virtual.**
-  Estas consultas normalmente se refieren al **uso y utilización de los recursos y servicios de la biblioteca**.
-  **No se atenderán** renovaciones o reservas, ni se actualizarán registros de usuario, ni se enviará material por fax o correo postal. Ni se ofrecerá asistencia de tipo legal, médico o financiero.
-  Para consultas que requieran el uso de información de tipo personal, se deberá utilizar el [formulario de incidencias](#) .
-  No se elaborarán bibliografías ni se efectuarán investigaciones, se deberá utilizar el [formulario de solicitud de información](#) y el [formulario de asesoramiento de herramientas](#) .
-  La biblioteca **aconseja no introducir ninguna información de tipo personal** (DNI, PIN, etc.) durante el transcurso de la conversación.
-  La biblioteca hará lo posible por **respetar la confidencialidad de las consultas**.
-  Si el usuario del chat desea una **copia de la transcripción** de la conversación, puede enviársela él mismo a su correo electrónico haciendo click encima de la imagen del sobre.
-  Los usuarios del servicio de referencia virtual deberán **comportarse de forma respetuosa**.
-  Escribirán en **minúsculas**, puesto que el uso de mayúsculas puede interpretarse como forma de comportamiento ofensivo o como "hablar a gritos".
-  El personal al cargo del servicio de referencia virtual **no tolerará ningún tipo de comportamiento inapropiado**.



---

## PARTE II

# LAS REVISTAS ELECTRÓNICAS EN LA BUCM



# Portal de revistas BUCM



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

## BIBLIOTECA

Navegar identificado

UCM
 BUCeA
 Cisne

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

---

**Buscar más** +

- Artículos • Bases de datos
- Colecciones-e • E-Prints
- Cisne

**Servicios** +

- Préstamos • Investigación
- Formación • Mi cuenta

**Bibliotecas** +

**Conócenos** +

**Ayuda** +

- FAQ • Sugerencias

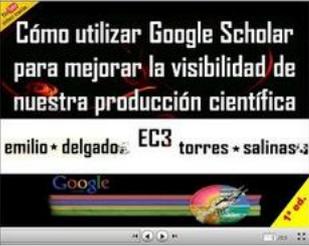
Portada » Buscar más » Revistas

## Revistas

Formato electrónico  Cualquier formato

- Colecciones-e  Dialnet
- Revistas Científicas Complutenses
- Revistas Culturales de la UCM
- Lista temática  ScienceDirect
- Revistas en Compludoc

### Cómo utilizar Google Scholar para mejorar la visibilidad de nuestra producción científica (La Biblioteca Informa)



Daniel Torres-Salinas y Emilio Delgado-Cozar analizan **cómo utilizar Google Scholar para mejorar la visibilidad de nuestra producción científica** en un curso, cuya presentación nos dejan en acceso abierto. Ambos autores pertenecen al Grupo EC3 de Granada, en cuyo [blog](#) puede verse el contexto de dicha presentación.

### CONTEN (Recursos en prueba)



**Hasta el 28 de noviembre** tenemos acceso a unos 500 libros electrónicos en castellano de la editorial Pearson de distintas materias: ciencias sociales, de la salud, ciencias... Del ámbito de las Humanidades sólo tiene obras sobre educación: **Portal CONTEN**. Nos han proporcionado esta [breve guía](#) así como una [nota de prensa](#) en la que indican sus características.

42



## Cómo acceder a las revistas electrónicas y a sus artículos



A través de la página Web de la Biblioteca de la UCM se puede acceder a:



Portales de revistas electrónicas



[Revistas Científicas Complutenses](#)



Revistas Culturales de la UCM



[ScienceDirect](#)



Colecciones de bases de datos que contienen, entre otros tipos de documentos, revistas; y paquetes de revistas electrónicas.



Colecciones de sumarios y, en ocasiones, resúmenes, de artículos de revistas:



[Compludoc](#)



[Dialnet](#)



## Science Direct



Es una es una de las principales bases de datos que ofrecen artículos a texto completo de revistas científicas y capítulos de libros de más de 2.500 revistas revisadas por pares y más de 11.000 libros. Actualmente contiene más de 11 millones de artículos / capítulos, una base de contenido que está creciendo a un ritmo de casi 0,5 millones adiciones al año.

Además, desde 2003, muchos autores han presentando contenido de valor añadido adicional relacionado con la investigación, tales como archivos de audio y video, bases de datos y otros contenidos complementarios.

También posibilita el acceso digitalizado a sus ejemplares retrospectivos, remontándose el más antiguo a 1823.



**ScienceDirect**
Register | Login

Home | Publications | Search | My settings | My alerts | Shopping cart
Help

All fields

Images

[Advanced search](#)  
[Search tips](#)

ScienceDirect
12,082,291 Articles

**Browse by title**  
 A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | 0-9

**Browse by subject**

- Physical Sciences and Engineering**
  - \* Chemical Engineering
  - \* Chemistry
  - \* Computer Science
  - \* Earth and Planetary Sciences
  - \* Energy
  - \* Engineering
  - \* Materials Science
  - \* Mathematics
  - \* Physics and Astronomy
- Life Sciences**
  - \* Agricultural and Biological Sciences
  - \* Biochemistry, Genetics and Molecular Biology
  - \* Environmental Science
  - \* Immunology and Microbiology
  - \* Neuroscience
- Health Sciences**
  - \* Medicine and Dentistry
  - \* Nursing and Health Professions
  - \* Pharmacology, Toxicology and Pharmaceutical Science
  - \* Veterinary Science and Veterinary Medicine
- Social Sciences and Humanities**
  - \* Arts and Humanities
  - \* Business, Management and Accounting
  - \* Decision Sciences
  - \* Economics, Econometrics and Finance
  - \* Psychology
  - \* Social Sciences

### Cite while you type

Cite seamlessly without leaving Word and create bibliographies automatically

as shown in experiments by **(Krug, 2005)**

Mendeley Citation Editor

IT'S FREE >

**ScienceDirect** is a leading full-text scientific database offering journal articles and book chapters from more than 2,500 journals and almost 20,000 books.

**ScienceDirect's Top 25**

View the top downloaded articles.

Your area of interest

[top25.sciencedirect.com](http://top25.sciencedirect.com)

**Open Access**

Articles published in our Open Access journals are made permanently free for everyone to access immediately upon publication

- [View the Open Access Journal Directory](#)
- [View all publications with Open Access articles](#)

Find out more about Elsevier's Open Access publishing at [www.elsevier.com/openaccess](http://www.elsevier.com/openaccess)

**Customize ScienceDirect**

Register with ScienceDirect to customize and tailor product features to fit your needs. As a registered user, you can:

- Keep track of favorite authors, journals, articles, and institutes
- Receive alerts about new articles and search results, even when you are away from ScienceDirect
- Save searches
- Keep track of your download history

**Keep Up to Date**

- \* See most downloaded articles at [Top 25](#)
- \* Follow [@ScienceDirect](#) on Twitter
- \* Keep current with the [ScienceDirect Blog](#)

**About ScienceDirect**

- \* [Get Help](#)
- \* [Online tutorials plus Training Resources](#)
- \* [ScienceDirect InfoSite](#) helps you make the most of ScienceDirect

**Explore Elsevier**

- \* [ElsevierConnect](#)
- \* [Elsevier Open Access](#)
- \* [Elsevier Content Innovation](#)
- \* [Mendeley](#)
- \* [Scopus](#)
- \* [Reaxys](#)

**MENDELEY**  
Reference Manager  
and  
PDF Organiser

IT'S FREE >

the ...  
 tosis but if the lesion ...  
 in information can be com ...  
 mately cancer and/or he

You ...  
 9/20/13 9:59 AM

**Highlight and annotate your PDF files.**

**Access them from anywhere.**

been described in det  
 Paull et al., 0; Fern  
 laire, 2011; Bekker-Jen  
 2009; Svetlova et al., 2



# Búsqueda en ScienceDirect



**ScienceDirect**

Home | Publications | **Search** | My settings | My alerts | Shopping cart

Articles  All fields  Author   
Images  Journal/Book title  Volume  Issue  Page  **Search**

**All** | Journals | Books | Reference Works | Images Advanced search | Expert search

[? Search tips](#)

**Search for**  
Marketing in All Fields  
AND  
 in All Fields

**Refine your search**

Journals  All  
 Books  My Favorites  
 Subscribed publications  
 Open Access articles

- All Sciences -  
Agricultural and Biological Sciences  
Arts and Humanities  
Biochemistry, Genetics and Molecular Biology

All Years  2003 to: Present

**Search** | Recall search

**Search history**

Search for articles from our full-text collection using this search form. Click the **Help** button for step-by-step instructions on conducting a search using this form. Consult the Search Tips for information about the use of connectors, wildcards, and other search options which can improve the precision of your search.



# Resultados de la búsqueda

6,017 articles found for: Marketing [Edit this search](#) | [Save this search](#) | [Save as search alert](#) | [RSS Feed](#)

Go to page:  of 241  | Next

[E-mail articles](#) | [Export citations](#) | [Download multiple PDFs](#) | [Open all previews](#)

Sort by: **Relevance** | [Date](#)

- Using Factor Analysis in Relationship Marketing** Original Research Article [Open Access](#)  
*Procedia Economics and Finance, Volume 6, 2013, Pages 466-475*  
Luigi Dumitrescu, Mihai Tichindelean, Simona Vinerean  
[Show preview](#) | [PDF \(1235 K\)](#) | [Recommended articles](#) | [Related reference work articles](#)
- Marketing of Educational Services: Research on Service Providers Satisfaction** Original Research Article [Open Access](#)  
*Procedia Economics and Finance, Volume 5, 2013, Pages 368-376*  
Nataliya Kalenskaya, Ilshat Gafurov, Aida Novenkova  
[Show preview](#) | [PDF \(246 K\)](#) | [Recommended articles](#) | [Related reference work articles](#)
- Flow Theory and Online Marketing Outcomes: A Critical Literature Review** Original Research Article [Open Access](#)  
*Procedia Economics and Finance, Volume 6, 2013, Pages 550-564*  
Daniel Rares  
[Show preview](#)
- Applying Marketing**  
*Procedia Economics and Finance, Volume 6, 2013, Pages 550-564*  
Iacob Cătoi  
[Show preview](#)
- Marketing**  
*Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 99, 2013, Pages 733-741*  
Rubaiyet Haque  
[Show preview](#)
- An Innovative Marketing Information System for South African Tour Operators** Original Research Article [Open Access](#)  
*Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 99, 2013, Pages 733-741*  
Marius Potgieter, Johan W de Jager, Neels H van Heerden  
[Show preview](#)
- The Modern Marketing**  
*Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 99, 2013, Pages 733-741*  
Volkan Ozbayrakci  
[Show preview](#)

Search within results

Refine results

**Publication**

- Journal (6,017)

**Journal/Book Title**

- Procedia - Social and Behavioral Sciences (1,407)
- Value in Health (743)
- III-Vs Review (578)
- Journal of the American College of Cardiology (241)
- Procedia Engineering (147)

[view more](#)

**Topic**

- behavioral science (195)
- supply chain (67)
- computer science (47)
- euro (47)
- health care (46)

[view more](#)

**Year**

- 2014 (39)
- 2013 (1,013)
- 2012 (1,378)
- 2011 (784)
- 2010 (443)

[view more](#)

Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

**ScienceDirect**  
Procedia - Social and Behavioral Sciences 99 (2013) 733 – 741

**Procedia**  
Social and Behavioral Sciences

9<sup>th</sup> International Strategic Management Conference

**An innovative marketing information system: a management tool for South African tour operators**

Marius Potgieter<sup>a</sup>, Johan W de Jager<sup>b</sup>, Neels H van Heerden<sup>a, \*</sup>

<sup>a,b</sup>Tshwane University of Technology, Pretoria, 0001, South Africa

**Abstract**

Tourism is a global phenomenon and tour operators in South Africa should have innovative marketing information systems so that they can make informed managerial decisions. Access to marketing environmental information is indicated as imperative to business success, especially for a business concern involved in a global domain. An innovative marketing information system as a management tool for South African tour operators is the focus of this study and this is based on a proposed conceptual framework of such a system.

**Keywords:** Strategic marketing management, Innovation, Marketing information systems, Tourism, Tour Operators, South Africa

© 2013 The Authors. Published by Elsevier Ltd.  
Selection and peer-review under responsibility of the International Strategic Management Conference.



## Factor de impacto - JCR



Journal Citation Reports (JCR) es una base de datos que permite evaluar y comparar las revistas a partir de citas extraídas de aproximadamente 12.000 revistas científicas y técnicas y actas de congresos de más de 3.300 editores en más de 60 países.

Journal Citation Reports es la única fuente de datos de citas en revistas, e incluye prácticamente todas las especialidades en las áreas de la ciencia, la tecnología y las ciencias sociales.

Presenta datos estadísticos que permiten una manera sistemática y objetiva de determinar la importancia relativa de revistas dentro de sus categorías temáticas.

Se encuentra en la página principal de la Web of Knowlegde.



# Página principal de la Web Of Science



Web of Science™ InCites™ **Journal Citation Reports™** Essential Science Indicators™ EndNote™ Iniciar sesión ▾ Ayuda Español ▾

## WEB OF SCIENCE™

THOMSON REUTERS™

Buscar Colección principal de Web of Science™ ▾ Mis herramientas ▾ Historial de búsqueda Lista de registros marcados

*¡Bienvenido al nuevo Web of Science! Vea un breve tutorial.*

**Búsqueda básica** ▾

Ejemplo: oil spill\* mediterranean  Tema ▾

+ Agregar otro campo

*Haga clic aquí para obtener sugerencias para mejorar su búsqueda.*

**PERÍODO DE TIEMPO**

Todos los años ▾

Desde 1900 ▾ hasta 2014 ▾

**MÁS AJUSTES**

Colección principal de Web of Science: Índices de citas

- Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) --1900-presente
- Social Sciences Citation Index (SSCI) --1956-presente
- Arts & Humanities Citation Index (A&HCI) --1975-presente
- Conference Proceedings Citation Index- Science (CPCI-S) --1990-presente
- Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH) --1990-presente

Colección principal de Web of Science: Índices químicos

- Current Chemical Reactions (CCR-EXPANDED) --1986- 2009  
*(Incluye datos de estructuras del Institut National de la Propriete Industrielle de Francia hasta 2009)*
- Index Chemicus (IC) --1993- 2009

Fecha de última actualización de los datos: 2014-03-21

Sugerir de forma automática nombres de publicaciones

Activada ▾

(para guardarlos de forma permanente, inicie sesión o regístrese).

Select a JCR edition and year:

- JCR Science Edition 2012 ▾
- JCR Social Sciences Edition 2012 ▾

Select an option:

- View a group of journals by Subject Category ▾
- Search for a specific journal
- View all journals

*This product is best viewed in 800x600 or higher resolution*

*The Notices file was last updated Tue Oct 15 20:12:07 2013*



# Journal Citation Reports

ISI Web of Knowledge<sup>SM</sup>

Journal Citation Reports<sup>®</sup>

Select a JCR edition and year:	Select an option:
<input checked="" type="radio"/> JCR Science Edition <input type="text" value="2012"/>	<input type="radio"/> View a group of journals by <input type="text" value="Subject Category"/>
<input type="radio"/> JCR Social Sciences Edition <input type="text" value="2012"/>	<input checked="" type="radio"/> Search for a specific journal
	<input type="radio"/> View all journals
<input type="button" value="SUBMIT"/>	

[Information for New Users](#)

Seleccione la edición y año de JCR deseados y la opción de búsqueda

Opciones para explorar JCR

- Examinar las revistas por categorías, editor o país.
- Buscar una revista concreta
- Examinar todas las revistas incluidas en una edición

Haga clic en el enlace **Information for New Users** para informarse más sobre cómo utilizar los datos de JCR adecuadamente



# TEST



## ISI Web of Knowledge<sup>SM</sup>

### Journal Citation Reports<sup>®</sup>

WELCOME ? HELP

2012 JCR Science Edition

#### Journal Summary List

[Journal Title Changes](#)

Journals from: search Full Journal Title for 'TEST'

Sorted by:

Journals 1 - 1 (of 1)

Navigation icons: <<< [ 1 ] >>>

Page 1 of 1

Ranking is based on your journal and sort selections.

Mark	Rank	Abbreviated Journal Title <i>(linked to journal information)</i>	ISSN	JCR Data <sup>i</sup>						Eigenfactor <sup>®</sup> Metrics <sup>j</sup>	
				Total Cites	Impact Factor	5-Year Impact Factor	Immediacy Index	Articles	Cited Half-life	Eigenfactor <sup>®</sup> Score	Article Influence <sup>®</sup> Score
<input type="checkbox"/>	1	<a href="#">TEST-SPAIN</a>	1133-0686	416	1.271	1.362	0.059	34	7.4	0.00299	1.348

Journals 1 - 1 (of 1)

Navigation icons: <<< [ 1 ] >>>

Page 1 of 1

[Acceptable Use Policy](#)  
Copyright © 2013 Thomson Reuters.



# Factor de impacto



## Journal Impact Factor ⓘ

Cites in 2012 to items published in:	2011 = 19	Number of items published in:	2011 = 25
	2010 = 42		2010 = 23
	Sum: 61		Sum: 48
Calculation: Cites to recent items	<u>61</u>	=	<b>1.271</b>
Number of recent items	48		

El factor de impacto mide la frecuencia con la cual ha sido citado el “artículo promedio” de una revista en un año en particular.

Es calculado anualmente por el Instituto para la Información Científica (*Institute for Scientific Information [ISI], Thomson-Reuters*) para aquellas publicaciones a las que da seguimiento y que son recogidas en un informe de citas llamado *Journal Citation Report (JCR)*.

Número de citas recibidas durante un año determinado a artículos publicados en los 2 años anteriores

Número total de artículos y revisiones publicados en los 2 años anteriores



# Factor de impacto de 5 años



## 5-Year Journal Impact Factor

Cites in {2012} to items published in:	2011 = 19	Number of items published in:	2011 = 25
	2010 = 42		2010 = 23
	2009 = 38		2009 = 25
	2008 = 32		2008 = 30
	2007 = 42		2007 = 24
	Sum: 173		Sum: 127
Calculation:	Cites to recent items	173	= 1.362
	Number of recent items	127	

El Factor de impacto de 5 años se utiliza para calcular mejor el impacto de las revistas en áreas donde la influencia de la investigación publicada crece a lo largo de un período de tiempo más prolongado.

Número de citas recibidas durante un año determinado a artículos publicados en los 5 años anteriores

Número total de artículos y revisiones publicas en los 5 años anteriores



# Índice de inmediatez



## Journal Immediacy Index <sup>i</sup>

Cites in 2012 to items published in 2012 = 2

Number of items published in 2012 = 34

Calculation:  $\frac{\text{Cites to current items}}{\text{Number of current items}} = \frac{2}{34} = 0.059$

El índice de inmediatez mide la rapidez con la cual es citado el “artículo promedio” de una revista.

El índice de inmediatez indica con qué frecuencia los artículos publicados en una revista son citados en el mismo año.

Número de citaciones a artículos publicados en un año dado

Número de artículos publicados en ese mismo año



# Vida media



## Journal Cited Half-Life <sup>i</sup>

The cited half-life for the journal is the median age of its items cited in the current JCR year. Half of the citations to the journal are to items published within the cited half-life.

**Cited Half-Life: 7.4 years**

Breakdown of the citations *to the journal* by the cumulative percent of 2012 cites to items published in the following years:

Cited Year	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002-all
# Cites from 2012	2	19	42	38	32	42	22	25	41	40	113
Cumulative %	0.48	5.05	15.14	24.28	31.97	42.07	47.36	53.37	63.22	72.84	100

### Cited Half-Life Calculations:

The cited half-life calculation finds the number of publication years from the current JCR year that account for 50% of citations received by the journal. Read help for more information on the calculation.

La vida media de las citas recibidas indica la edad de los artículos citados al mostrar el número de años a partir del año en curso que representan el 50% del número total de veces que se citó la revista en el año en curso.

Esta cifra ayuda a evaluar la antigüedad de los artículos de la revista que han sido citados.



# El Eigenfactor



Journal Information ⓘ

**Full Journal Title:** TEST  
**ISO Abbrev. Title:** Test  
**JCR Abbrev. Title:** TEST-SPAIN  
**ISSN:** 1133-0686  
**Issues/Year:** 3  
**Language:** ENGLISH  
**Journal Country/Territory:** SPAIN  
**Publisher:** SPRINGER  
**Publisher Address:** 233 SPRING ST, NEW YORK, NY 10013  
**Subject Categories:** STATISTICS & PROBABILITY

[SCOPE NOTE](#) [VIEW JOURNAL SUMMARY LIST](#) [VIEW CATEGORY DATA](#)

**Journal Rank in Categories:** [JOURNAL RANKING](#)

**Eigenfactor® Metrics**  
**Eigenfactor® Score**  
0.00299  
**Article Influence® Score**  
1.348

**Eigenfactor** es un indicador de la influencia o repercusión global de las revistas del JCR.

Aplica algoritmos de relevancia tipo *PageRank* de *Google* en el cálculo iterativo del nivel de citación recibido por una revista según dichas citas procedan a su vez de revistas más o menos citadas, y más o menos influyentes por tanto.

La idea es que no debería importar sólo cuánto nos citan, sino quiénes y cómo lo hacen. Así, a diferencia del número indiscriminado de citas que recibe una revista (que es lo que mide el FI en relación con el número de artículos), lo que valora el *eigenfactor* es su difusión real –su uso– así como la categoría de las revistas que la recogen en sus listados de referencias.

**Article influence** mide la influencia media de los artículos de las revistas y se basa en el mismo cálculo iterativo que *eigenfactor*, pero teniendo en cuenta el número de artículos de la revista.



---

## PARTE III

# LAS BASES DE DATOS ELECTRÓNICAS EN LA BUCM



# Las bases de datos electrónicas en la BUCM



## Bases de datos complutenses:

-  Dialnet
-  E-Prints Complutense
-  Tesis complutenses

## Bases de datos externas:

-  Web Of Science
-  ABI/INFORM
-  CSIC. ICYT, ISOC e IME.



# Dialnet





UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
**BIBLIOTECA**  
ESTUDIOS ESTADÍSTICOS

Navegar identificado

Buscar

CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

UCM  BUcea  Cisne

Portada » Buscar más » Artículos

Buscar más +

» Artículos » Colecciones-e  
» E-Prints » Cisne

Servicios +

» Préstamos » Investigación  
» Formación » Mi cuenta

Bibliotecas +

» Biblioteca Complutense

Conócenos +

» Información » Colecciones  
» Obtención de documentos  
» Formación » Exposiciones » Sondeo

Ayuda +

» FAQ

## Artículos

Buscar

En BUcea  En Dialnet

Dialnet

Sumarios en Compludoc

Psyke

Enfispo

### Surface Innovations (Recursos en prueba)

Tenemos acceso gratuito hasta finales de año a la revista *Surface Innovations* dedicada -dentro de la disciplina de Ciencias de los Materiales- a las superficies y recubrimientos.



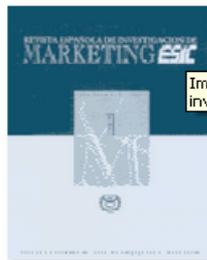
# Búsqueda por Revistas

Dialnet

[Buscar](#) | [Revistas](#) | [Tesis](#) | [Congresos](#) | [Registrarse](#)

Ayuda Español

## Revista española de investigación de marketing



ISSN: 1138-1442

Inicio: 1997

Periodicidad: Semestral

Imagen de portada de la revista Revista española de investigación de marketing

[Página web de la revista](#)

[Normas de publicación](#)

[Índice de autores](#)

[Latindex](#)

Es una revista semestral de carácter específico que pretende ser marco de difusión y debate de las actuales líneas de investigación del área de marketing. Cuenta con un comité editorial formado por especialistas de reconocido prestigio que garantiza un riguroso y objetivo proceso de evaluación de... (ver más...)

### Editores

Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC (<http://www.esic.es>)

### Clasificación

Economía y empresa: Marketing

### CIRC: Clasificación Integrada de Revistas Científicas

[B] Grupo B

### Otros catálogos

Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN)

### Sumarios de la revista

Accesibles  Alojados

2013 Vol. 17 1 2

2012 Vol. 16 1 2

2011 Vol. 15 1 2

2010 Vol. 14 1 2

2009 Vol. 13 1 2

2008 Vol. 12 1 2

2007 Vol. 11 1 2

2006 Vol. 10 2 17

2005 Vol. 9 1 2

2004 Vol. 8 1 2

2003 Vol. 7 1 2

2002 Vol. 6 1 2

2001 Vol. 5 1-2

2000 Vol. 4 1 2

1999 Vol. 3 1 2

1998 1 3

Vol. 2 2

1997 Vol. 1 1

Fundación Dialnet

Usuario

Contraseña

Entrar

[Olvidó su contraseña](#)

[Ventajas de registrarse](#)

Dialnet plus

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[Sugerencia / Errata](#)



Año 2013, Vol. 17, Número 1

## Boca a boca tradicional vs. electrónico. La participación como factor explicativo de la influencia del boca a boca electrónico

7-38

Manuela López Pérez, María Sicilia Piñero

Resumen

## La influencia de la consideración del tipo de servicio

Estela Fernández Sabiote, Sergio P

Resumen

## Credibilidad corporativa en cadenas

Natalia Vila López, Inés Küster Bol

Resumen

## HABI: una herramienta para la repr

Eduardo Picón Prado, Jesús Varela

Resumen

## Análisis de las reacciones del tur

José Alberto Castañeda García, Mi

María Sabiote Ortiz

Resumen



Buscar | Revistas | Tesis | Congresos | Registrarse

Ayuda | Español

## Boca a boca tradicional vs. electrónico. La participación como factor explicativo de la influencia del boca a boca electrónico

**Autores:** Manuela López Pérez, María Sicilia Piñero

**Localización:** Revista española de investigación de marketing, ISSN 1138-1442, Vol. 17, Nº 1, 2013, págs. 7-38

### Resumen

El boca a boca constituye una importante fuente de información para los consumidores. Estudios previos han demostrado que es más creíble e influyente que la información comercial que genera la empresa. El desarrollo de las nuevas tecnologías ha provocado cambios importantes en este proceso de influencia interpersonal. Sin embargo, los estudios que analizan el funcionamiento del boca a boca en el contexto electrónico son aún escasos y poco concluyentes. En este artículo se han desarrollado dos estudios en los que se compara la credibilidad e influencia del boca a boca electrónico y tradicional en la toma de decisión. Asimismo, se examina el rol que tiene el grado de participación activa y pasiva del individuo en este proceso de comunicación. Los resultados muestran la gran importancia que está adquiriendo el boca a boca electrónico, llegando incluso a tener una influencia y credibilidad mayor que el boca a boca tradicional. El estudio también constata que la participación activa y pasiva del individuo en el boca a boca electrónico determinan su credibilidad e influencia

Fundación Dialnet

Usuario

Contraseña

Entrar

[Olivido su contraseña](#)

[Ventajas de registrarse](#)

Dialnet plus

[Facebook](#)

[Twitter](#)

[Sugerencia / Errata](#)

© 2001-2013 Fundación Dialnet. Todos los derechos reservados

[Dialnet Plus](#) | [Accesibilidad](#) | [Aviso Legal](#)

Coordinado por: Fundación Dialnet

[Inicio](#) | [Buscar](#) | [Revistas](#) | [Tesis](#) | [Congresos](#) | [Ayuda](#) | [Registrarse](#)



# Búsqueda por Artículos



[Buscar](#) | [Revistas](#) | [Tesis](#) | [Congresos](#) | [Registrarse](#)

[Ayuda](#) | Español

Buscando todos los artículos de revistas que contienen **Gestión de riesgos**  
1.044 documentos encontrados

Página 1 de 21 [Afinar búsqueda](#)

Tesis | Libro | Artículo

### Control y gestión de riesgos financieros

José Bertrán Jordana

Alta dirección, ISSN 0002-6549, Año nº 29, Nº 173, 1994 (Ejemplar dedicado a: Control de gestion en situaciones de crisis), págs. 65-72

### Prevención de Riesgos Laborales: El plan de emergencias

Teodoro de la Cruz Parrales

Anales de mecánica y electricidad, ISSN 0003-2506, Vol. 77, Fasc. 2, 2000, págs. 59-63  
[Resumen](#) | [Texto completo](#)

### Sistemas de gestión para la prevención de Riesgos Laborales

Fernando Rodríguez Gómez

Anales de mecánica y electricidad, ISSN 0003-2506, Vol. 77, Fasc. 2, 2000, págs. 24-30  
[Texto completo](#)

### Actividades bancarias fuera de balance: Perfil del negocio y gestión de riesgos

José Miguel Rodríguez Fernández

Boletín de estudios económicos, ISSN 0006-6249, Vol. 46, Nº 144, 1991, págs. 593-625

### Los productos "Rolling Spot" aplicados a la gestión de riesgos en el Forex

Montserrat Font Vilalta, Luis Costa Ran

Boletín de estudios económicos, ISSN 0006-6249, Vol. 50, Nº 156, 1995, págs. 541-555



Fundación Dialnet

Usuario

Contraseña

[Entrar](#)

[Olvidó su contraseña](#)

[Ventajas de registrarse](#)



# Búsqueda por Tesis



[Buscar](#) [Revistas](#) [Tesis](#) [Congresos](#) [Registrarse](#) [Ayuda](#) Español

Buscando todas las tesis doctorales que contienen **santiago merino, jose** en Autores  
1 documento encontrado

<< Página 1 de 1 >> Afinar búsqueda

**La calidad de servicio bancario:** entre la fidelidad y la ruptura  
José Santiago Merino  
Tesis doctoral dirigida por José Ramón Sánchez Guzmán. Universidad Complutense de Madrid (2003).  
[Resumen](#) | [Texto completo en PDF](#)

<< Página 1 de 1 >> Afinar búsqueda

**La calidad de servicio bancario: entre la fidelidad y la ruptura**

Santiago Merino, José María (2003) *La calidad de servicio bancario: entre la fidelidad y la ruptura*. Tesis Doctoral.

URL Oficial: <http://eprints.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2034501.pdf>  
[Ver estadísticas de descargas de este eprint](#)

**Resumen**

Esta investigación pretende arrojar luz sobre la controversia suscitada entre los dos principales enfoques o paradigmas de medición de la Calidad de Servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry - Cronin y Taylor), proponiendo una diferente escala de medida del constructor para el sector de banca comercial, fruto de la replicación "ex novo" de la investigación de PZB, común enfoque de convergencia o triangulación metodológica y de técnicas de análisis. Se enfrentan los dos modelos dominantes en un intento de confirmación/refutación de la forma de operacionalizar el constructor "calidad de servicio" en cada uno de ellas, así como de la unidimensionalidad del mismo frente a la multidimensionalidad. Supone, asimismo, el desarrollo de las sugerencias de los citados investigadores en el sentido de ampliar el dominio de los contenidos de la calidad de servicio a los productos/servicios, precio e imagen de las entidades, y de analizar con mayor profundidad las relaciones de la calidad con la satisfacción y con la lealtad, buscando mejores predictores de la última con la integración de aspectos actitudinales y comportamentales en su operativización. Entre los principales resultados destaca la falta de adecuación del modelo explicativo de la calidad de servicios basado en las divergencias, siendo la forma de operacionalización del constructor que mejor se ajusta a los datos aquella que se basa sólo en la percepción del desempeño, cuyos resultados obtienen mejor ajuste, fiabilidad y validez tanto convergente como predictiva. Respecto a la estructura dimensional se confirma la multidimensionalidad del constructor, abogando por una estructura compleja superior a los 25 factores, que en la práctica implica su reducción a una sola (magnitud escalar) que puede ser expresada en un índice de calidad, lo que facilita su utilización en el proceso de toma de decisiones

**Tipo de documento:** Tesis (Doctoral)

**Información Adicional:** Tesis de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados, leída el 13-12-1999

**Directores (o tutores):**

Directores (o tutores)	Email del director (o tutor)
Sánchez Guzmán, José Ramón	

**Palabras clave:** Bancos

**Materias:** [Ciencias Sociales](#) > [Economía](#) > [Bancos y cajas](#)

**Código ID:** 3635

**Depositado:** 17 May 2005

**Última Modificación:** 30 Oct 2011 10:01

Sólo personal del repositorio: [página de control del artículo](#)

© 2001-2013 Fundación Dialnet · Todos los derechos reservados

Coordinado por:   Fundación Dialnet



# Búsqueda por Congresos

[Buscar](#) | [Revistas](#) | [Tesis](#) | [Congresos](#) | [Registrarse](#)

[Ayuda](#) | Español

Buscar ediciones de congresos celebrados

Buscando ediciones de congreso por **marketing**  
3 ediciones de congreso encontradas

**Años**

2000 - 2009 [2]

2010 - 2019 [1]

← ← Página 1 de 1 → →

**Encuentro de Profesores Univ**  
(17. 2005. Madrid) España

**Encuentro de Profesores Univ**  
(19. 2007. Vigo) España

**Hoy es Marketing. Encuentro**  
(7. 2010. Localización itinerant

← ← Página 1 de 1 → →

© 2001-2013 Fundación Dialnet · Todos los derechos reservados

Coordinado por:

[Buscar](#) | [Revistas](#) | [Tesis](#) | [Congresos](#) | [Registrarse](#)

[Ayuda](#) | Español

**XIX Encuentro de profesores universitarios de marketing [Recurso electrónico]**  
Vigo, 19, 20 y 21 de septiembre de 2007

**Editores:** Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC  
**Año de publicación:** 2007  
**País:** España  
**Idioma:** español  
**ISBN:** 978-84-7356-512-7  
**Recoge los contenidos presentados a:**  
Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing (19. 2007. Vigo).

**Otros catálogos**  
Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) <sup>a</sup>

**Comportamiento del consumidor**

<b>La disolución de relaciones por parte del comprador en diferentes contextos culturales de compra</b> Carmen Antón Martín, Carmen Camarero Izquierdo, Antonio Carero Muñoz	1
<b>Impacto promocional vs. relacional del "mailing" directo en el comportamiento de compra del consumidor</b> : una aplicación en el contexto de establecimientos de prendas de vestir Juan Carlos Gázquez Abad, Marie Hélène de Cannière	2
<b>Factores del espacio urbano influyentes en la decisión de comprar dentro o fuera de la ciudad</b> Jon Charterina Abando	3
<b>La preocupación por la salud como antecedente en la elección de alimentos</b> María Isabel Arias Horcajadas, Dolores María Frías Jamilena	4
<b>Causas de las intenciones comportamentales de queja</b> : el efecto moderador de la experiencia previa del cliente con el restaurante Beatriz Moliner Velázquez, María Fuentes Blasco, Irene Oil Saura, Gloria Berenguer Contró	5

Usuario

Contraseña

[Olvidó su contraseña](#)  
[Ventajas de registrarse](#)

[Facebook](#)  
[Twitter](#)

[Sugerencia / Errata](#)



# E-Prints Complutense



 **Biblioteca Universidad Complutense**

## E-Prints Complutense

[Inicio](#) | [English](#) | [Información](#) | [Navegación](#) | [Estadísticas](#) | [Contacto](#) | [Incidencias](#)

[Depositar documentos](#) | [Cómo depositar](#) | [Registrarse](#)

Visualizando resultados 1 a 8 de 8.  
[Refinar búsqueda](#) | [Nueva Búsqueda](#)

Ordenar resultados:

Exportar 8 resultados como   [RSS 2.0](#) [RSS 1.0](#) [Atom](#)

- Gómez Villegas, Miguel Ángel y Main Yaque, Paloma y Susi García, Rosario (2013) [The effect of block parameter perturbations in Gaussian Bayesian networks: Sensitivity and robustness](#). Information Sciences, 222 . pp. 439-458. ISSN 0020-0255 Disponibilidad del artículo restringida 
- Gomez Villegas, Miguel Angel y Susi García, Rosario (2012) [Calculando la matriz de covarianzas con la estructura de una red Bayesiana Gaussiana](#). [Documento de trabajo o Informe técnico] 
- Gómez Villegas, Miguel Ángel y Main Yaque, Paloma y Navarro, H. y Susi García, Rosario (2010) [Sensitivity to hyperprior parameters in Gaussian Bayesian networks](#). [Documento de trabajo o Informe técnico] 
- Susi García, Rosario y Navarro, H. y Main Yaque, Paloma y Gómez Villegas, Miguel Ángel (2009) [Perturbing the structure in Gaussian Bayesian networks](#). [Documento de trabajo o Informe técnico] 
- Gómez Villegas, Miguel Ángel y Main Yaque, Paloma y Susi García, Rosario (2008) [Inaccurate parameters in Gaussian Bayesian networks](#). [Documento de trabajo o Informe técnico] 
- Gomez-Villegas, Miguel Angel y Main Yaque, Paloma y Susi García, Rosario (2008) [Extreme Inaccuracies In Gaussian Bayesian Networks](#). Journal Of Multivariate Analysis, 99 (9). pp. 1929-1940. ISSN 0047-259X Disponibilidad del artículo restringida 
- Susi García, Rosario (2008) [Análisis de sensibilidad en redes Bayesianas Gaussianas](#). Tesis Doctoral. 
- Gómez Villegas, Miguel Ángel y Main Yaque, Paloma y Susi García, Rosario (2007) [Sensitivity Analysis in Gaussian Bayesian Networks Using a Divergence Measure](#). Communications in statistics. Theory and methods, 36 (1-4). pp. 523-539. ISSN 1532-415X 

Visualizando resultados 1 a 8 de 8.  
[Refinar búsqueda](#) | [Nueva Búsqueda](#)

Ordenar resultados:



# Tesis Complutenses



## Búsqueda en el Catálogo de Tesis Complutenses

Martín de Castro, Gregorio

en

Autor

Buscar

Búsqueda avanzada

BUCEa

Tesis  Tesis digitales

Anterior Siguiente

E-Ciencia

E-Prints UCM

Oaister Recolecta

Tesis Digitales REBIUN

Teseo

TDR

**Autor** /Martín de Castro, Gregorio

**Título** Análisis estratégico de la reputación corporativa : un enfoque desde la teoría de recursos y capacidades / Gregorio Martín de Castro ; director, José Emilio Navas López

**Publicación** 2004

Fondos

Más detalles

Documentos relacionados

Más información

UBICACIÓN	SIGNATURA	ESTADO	TIPO PRÉSTAMO	NOTA
Bca. Económ. y Empr.-Tesis	T 2141	DISPONIBLE	PR. PARA SALA	
Bca.S.Tesis Doct.y Publ.Académ-Inéditas	T 27715	DISPONIBLE	PR. SALA TESIS	

FAVORITOS

Valora este documento

Enlace permanente a este registro



Anterior Siguiente

bibtip Quienes vieron esta obra también consultaron:

Guía para la gestión de la reputación corporativa



# Web Of Science



Web of Science™ | iCites™ | Journal Citation Reports™ | Essential Science Indicators™ | EndNote™ | Iniciar sesión | Ayuda | Español

## WEB OF SCIENCE™

THOMSON REUTERS™

Buscar Colección principal de Web of Science™

Además de en la colección principal podemos buscar en todas las bases de datos en bases como Current Contents Connect, Derwent Innovations Index, MEDLINE, SciELO Citation Index, etc.

Búsqueda básica

Ejemplo: oil spill\* mediterranean

Tema

Buscar

Haga clic aquí para obtener sugerencias para mejorar su búsqueda.

+ Agregar otro campo

PERÍODO DE TIEMPO

Todos los años

Desde 1900 hasta 2014

MÁS AJUSTES

Colección principal de Web of Science: Índices de citas

- Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED) --1900-presente
- Social Sciences Citation Index (SSCI) --1956-presente
- Arts & Humanities Citation Index (A&HCI) --1975-presente
- Conference Proceedings Citation Index- Science (CPCI-S) --1990-presente
- Conference Proceedings Citation Index- Social Science & Humanities (CPCI-SSH) --1990-presente

Colección principal de Web of Science: Índices químicos

- Current Chemical Reactions (CCR-EXPANDED) --1988- 2009 (Incluye datos de estructuras del Institut National de la Propriete Industrielle de Francia hasta 1840)
- Index Chemicus (IC) --1993- 2009

Fecha de última actualización de los datos: 2014-03-21

Sugerir de forma automática nombres de publicaciones

Activada

(para guardarlos de forma permanente, inicie sesión o regístrese).

Web of Science Core Collection



# Refinar y analizar resultados



**Refinar resultados**

Buscar en resultados de...

**Categorías de Web of Science**

**Tipos de documento**

- ARTICLE (5,851)
- PROCEEDINGS PAPER (212)
- REVIEW (262)
- EDITORIAL MATERIAL (27)
- MEETING ABSTRACT (29)

más opciones / valores...

**Refinar**

**Áreas de Investigación**

**Autores**

**Autoría conjunta**

**Editores**

**Títulos de fuentes**

**Títulos de colección**

**Títulos de conferencias**

**Años de publicación**

**Organizaciones-Nombre preferido**

**Entidades financiadoras**

**Idiomas**

**Países/Territorios**

**Acceso abierto**

Para obtener opciones para refinar  
consulte el ítem

**Anализar resultados**

**Results Analysis**

[<<Back to previous page](#)

9,417 records. Tema: *(Balanced Scored)*

Rank the records by this field:	Set display options:	Sort by:
<ul style="list-style-type: none"><li>Authors</li><li>Book Series Titles</li><li>Conference Titles</li><li>Countries/Territories</li></ul>	Show the top <input type="text" value="10"/> Results. Minimum record count (threshold): <input type="text" value="2"/>	<input checked="" type="radio"/> Record count <input type="radio"/> Selected field

**Analyze**



# Resultados de la búsqueda por Materia

Results **Topic=(Balanced Score)**

Timespan: All years. Databases: SCI-EXPANDED, SSCI, A&HCI, CPCI-S, CPCI-SSH.

Create Alert / RSS

Results: **9,063**

Page 1 of 907 Go

Sort by: Publication Date -- newest to oldest

- 1. Title: **Felder-Silverman learning styles and learning with business games**  
Author(s): Pereira Dias, George Paulus; Aida Sauaia, Antonio Carlos; Yoshida Yoshizaki, Hugo Tsugunobu  
Source: RAE-REVISTA DE ADMINISTRACAO DE EMPRESAS Volume: **53** Issue: **5** Pages: **469-484** Published: **SEP-OCT 2013**  
Times Cited: **0** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [View abstract](#) ]
- 2. Title: **Balancing Treatment and Control Groups in Quasi-Experiments: An Introduction to Propensity Scoring**  
Author(s): Connelly, Brian S.; Sackett, Paul R.; Waters, Shonna D.  
Source: PERSONNEL PSYCHOLOGY Volume: **66** Issue: **2** Pages: **407-442** DOI: **10.1111/peps.12020** Published: **SUM 2013**  
Times Cited: **0** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [View abstract](#) ]
- 3. Title: **Balance Optimization Subset Selection (BO)**  
Author(s): Nikolaev, Alexander G.; Jacobson, Sheldon H.  
Source: OPERATIONS RESEARCH Volume: **61** Issue:  
Times Cited: **0** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [View abstract](#) ]
- 4. Title: **Empirical Study on English Learning Styles**  
Author(s): Tu Chao-Ilan; Li Liang-jie  
Book Editor(s): Chang, T  
Conference: **International Conference on Education Research**  
**DEC 04-05, 2012**  
Source: 2012 INTERNATIONAL CONFERENCE ON EDUCATION RESEARCH  
Published: **2013**  
Times Cited: **0** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [View abstract](#) ]
- 5. Title: **Innovation and Perfection of Chinese Comp**  
Author(s): Guo Kelei  
Book Editor(s): Chang, T  
Conference: **International Conference on Education Research**  
**DEC 04-05, 2012**  
Source: 2012 INTERNATIONAL CONFERENCE ON EDUCATION RESEARCH  
Published: **2013**  
Times Cited: **0** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [View abstract](#) ]
- 6. Title: **Z'' SCORE IN ASSESSING THE FINANCIAL**  
Author(s): Kubenka, Michal; Kralova, Veronika  
Source: E & M EKONOMIE A MANAGEMENT Volume: **16**  
Times Cited: **0** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [View abstract](#) ]
- 7. Title: **On the DEA total weight flexibility and the**  
Author(s): Ruiz, Jose L.; Sirvent, Inmaculada  
Source: EUROPEAN JOURNAL OF OPERATIONAL RESEARCH  
**DEC 16 2012**  
Times Cited: **1** (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [ [Full Text](#) ] [ [View abstract](#) ]

Contents lists available at SciVerse ScienceDirect

**European Journal of Operational Research**

journal homepage: [www.elsevier.com/locate/ejor](http://www.elsevier.com/locate/ejor)

---

**Decision Support**

**On the DEA total weight flexibility and the aggregation in cross-efficiency evaluations**

**José L. Ruiz\*, Inmaculada Sirvent**  
*Centro de Investigación Operativa, Universidad Miguel Hernández, Avd. de la Universidad s/n, 03202 Elche, Alicante, Spain*

---

<p><b>ARTICLE INFO</b></p> <p><i>Article history:</i> Received 23 November 2011 Accepted 5 June 2012 Available online 20 June 2012</p> <p><b>Keywords:</b> Data envelopment analysis Cross-efficiency evaluation Aggregation</p>	<p><b>ABSTRACT</b></p> <p>This paper discusses the DEA total weight flexibility in the context of the cross-efficiency evaluation. The DMUs in DEA are often assessed with unrealistic weighting schemes in their attempt to achieve the best ratings in their self-evaluation. We claim here that in a peer-appraisal like the cross-efficiency evaluation the cross-efficiencies provided by such weights cannot play the same role as those obtained with more reasonable weights. To address this issue, we propose to calculate the cross-efficiency scores by means of a weighted average of cross-efficiencies, instead of with the usual arithmetic mean, so the aggregation weights reflect the disequilibrium in the profiles of DEA weights that are used. Thus, the cross-efficiencies provided by profiles with large differences in their weights, especially those obtained with zero weights, would be attached lower aggregation weights (less importance) than those provided by more balanced profiles of weights.</p> <p style="text-align: right;">© 2012 Elsevier B.V. All rights reserved.</p>
--	---

---

**1. Introduction**

Cross-efficiency evaluation (Sexton et al., 1986; Doyle and Green, 1994) is an extension of data envelopment analysis (Charnes et al., 1978) that is aimed at ranking the DMUs. The idea of cross-efficiency evaluation is to assess each unit with the DEA weights of all the DMUs instead of with only its own weights. To be specific, the cross-efficiency score of a given unit is usually calculated as the average of the efficiency scores (the cross-efficiencies) obtained with the profiles of weights provided by all the DMUs. Unlike the DEA self-evaluation, this provides a peer-appraisal of the DMUs, which makes it possible to derive an ordering. It has also been claimed that cross-efficiency evaluation eliminates unrealistic weighting schemes without the need to elicit weights restrictions (see Anderson et al. (2002) for discussions).

disregarded. While the use of very dissimilar weights (in the extreme case, profiles with zeros) might be acceptable in a self-evaluation like that in DEA, we believe that it can be questioned in a peer-appraisal like the cross-efficiency evaluation. In particular, in cross-efficiency evaluations some units may disagree with being assessed with unrealistic weighting schemes that some other DMUs have used in their self-evaluation. In contrast, they would not have reasons to reject being evaluated with more balanced profiles of weights, especially in absence of information on the relative importance of the inputs and outputs involved.

In this paper, it is claimed that the cross-efficiencies provided by unrealistic weighting schemes cannot play the same role in the ultimate cross-efficiency scores as those that result from more balanced profiles of weights. To address this issue, we propose to use a weighted average of cross-efficiencies, in which the aggrega-



# Resultados de la búsqueda por Autor



**Results** Author=(Susi, Rosario)  
Timespan=All years, Databases=SCI-EXPANDED, SSCI, A&HCI, CPCI-S, CPCI-SSH.  
Create Alert / RSS

Results: 5 Page 1 of 1 Go Sort by: Publication Date -- newest to oldest

Select Page | Add to Marked List (0) | Send to: my.endnote.com

- 1. Title: **The effect of block parameter perturbations in Gaussian Bayesian networks: Sensitivity and robustness**  
Author(s): Gomez-Villegas, Miguel A.; Main, Paloma; Susi, Rosario  
Source: INFORMATION SCIENCES Volume: 222 Pages: 439-458 DOI: 10.1016/j.ins.2012.07.011  
Times Cited: 0 (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [Full Text](#)  
[View abstract](#)
- 2. Title: **Evaluating the difference between graph structures in Gaussian Bayesian networks**  
Author(s): Angel Gomez-Villegas, Miguel; Main, Paloma; Navarro, Hilario; et al.  
Source: EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS Volume: 38 Issue: 10 Pages: 1145-1154  
Times Cited: 2 (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [Full Text](#)  
[View abstract](#)
- 3. Title: **Ten-Year Incidence of Fatal and Non-Fatal Myocardial Infarction in the Spanish Population**  
Author(s): Novella, Blanca; Alonso, Margarita; Rodriguez-Salvanes, Francisco; et al.  
Source: REVISTA ESPANOLA DE CARDIOLOGIA Volume: 61 Issue: 11 Pages: 1145-1154  
Times Cited: 6 (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [Full Text](#)  
[View abstract](#)
- 4. Title: **Extreme inaccuracies in Gaussian Bayesian networks**  
Author(s): Gomez-Villegas, Miguel A.; Main, Paloma; Susi, Rosario  
Source: JOURNAL OF MULTIVARIATE ANALYSIS Volume: 99 Issue: 9 Pages: 1925-1940  
Times Cited: 1 (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [Full Text](#)  
[View abstract](#)
- 5. Title: **Sensitivity analysis in Gaussian Bayesian networks using a divergence measure**  
Author(s): Gomez-Villegas, Miguel A.; Main, Paloma; Susi, Rosario  
Source: COMMUNICATIONS IN STATISTICS-THEORY AND METHODS Volume: 36 Issue: 10 Pages: 1045-1058  
Times Cited: 6 (from Web of Science)  
[Otros recursos](#) [Full Text](#)  
[View abstract](#)

Select Page | Add to Marked List (0) | Send to: my.endnote.com

Information Sciences 222 (2013) 439–458  
Contents lists available at SciVerse ScienceDirect  
**Information Sciences**  
journal homepage: www.elsevier.com/locate/ins



### The effect of block parameter perturbations in Gaussian Bayesian networks: Sensitivity and robustness

Miguel A. Gómez-Villegas<sup>a</sup>, Paloma Main<sup>a,\*</sup>, Rosario Susi<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Departamento de Estadística e Investigación Operativa, Universidad Complutense de Madrid, 28040 Madrid, Spain  
<sup>b</sup>Departamento de Estadística e Investigación Operativa III, Universidad Complutense de Madrid, 28040 Madrid, Spain

**ARTICLE INFO**

**ABSTRACT**

**Keywords:**  
Decision support system  
Gaussian Bayesian network  
Sensitivity analysis  
Robustness analysis

In this work we study the effects of model inaccuracies on the description of a Gaussian Bayesian network with a set of variables of interest and a set of evidential variables. Using the Kullback-Leibler divergence measure, we compare the output of two different networks after evidence propagation: the original network, and a network with perturbations representing uncertainties in the quantitative parameters. We describe two methods for analyzing the sensitivity and robustness of a Gaussian Bayesian network on this basis. In the sensitivity analysis, different expressions are obtained depending on which set of parameters is considered inaccurate. This fact makes it possible to determine the set of parameters that most strongly disturbs the network output. If all of the divergences are small, we can conclude that the network output is insensitive to the proposed perturbations. The robustness analysis is similar, but considers all potential uncertainties jointly. It thus yields only one divergence, which can be used to confirm the overall sensitivity of the network. Some practical examples of this method are provided, including a complex, real-world problem.

© 2012 Elsevier Inc. All rights reserved.

### 1. Introduction

A Bayesian network (BN) is a probabilistic graphical model used to study a set of variables with a known dependence structure. Probabilistic graphical models are framed in the field of AI to model uncertainty and numerous techniques have been developed to improve models and its learning. Learning an optimal Bayesian network classifier is an NP-hard problem then some algorithms has been developed to propose improvements to the traditional models (see [17]). Schemes to refine rules and methods to develop learning algorithms reducing computational cost and improving learning accuracy can be found in [31,32]. Computational intelligence techniques, as neural networks, support vector machines and extreme learning machine (see [15]), have been used in many applications. Our interest models, BNs, are revealed to be one of the best technique to study this type of real world problems in a number of complex domains, including medical diagnosis or expert systems, for example.

A BN has two components, as shown in Definition 1. The qualitative part is a directed acyclic graph (DAG) showing the



# ABI/INFORM



## ABI/INFORM Complete

Búsqueda básica | Avanzada ▾ | Datos e informes | Publicaciones | Examinar | Acerca de

Búsqueda avanzada

CRM

crm290ar

Desactivar autocompletar

Cerrar

### ABI/INFORM Complete

La base de datos de ABI/INFORM™ más completa está compuesta por ABI/INFORM Global, ABI/INFORM Trade and Industry y ABI/INFORM Dateline. Esta base de datos consta de miles de revistas a texto completo, tesis doctorales, publicaciones de trabajo, publicaciones clave de negocios y economía como The Economist, informes centrados en el sector y en el país, y datos descargables. Su cobertura internacional ofrece a los investigadores una visión completa del ámbito y las tendencias empresariales de todo el mundo.

- Más información
- Ver lista de títulos

### Materias tratadas

- Economía y negocios
- Condiciones económicas
- Estrategias corporativas
- Teoría de gestión
- Técnicas de gestión
- Tendencias empresariales
- Información de producto y entorno competitivo
- Contabilidad
- Finanzas
- Etc.

### Bases de datos incluidas

- ABI/INFORM Dateline
- ABI/INFORM Global
- ABI/INFORM Trade & Industry



¿Desea obtener más información?

Pruebe una de estas opciones:

- Buscar la Ayuda en línea.
- Más información sobre cambios en la sintaxis de búsqueda en el nuevo ProQuest.
- Descubrir respuestas a preguntas frecuentes del centro de asistencia de productos de ProQuest.
- ¿Tiene una pregunta poco común? Póngase en contacto con nuestro Equipo de atención al cliente.

### Consejo de búsqueda

Por defecto, buscaremos documentos con todos los términos introducidos. Use "comillas" para buscar frases exactas. Separe términos con OR para buscar cualquiera de las palabras introducidas.



Contáctenos | Política de privacidad | Política de cookies | Accesibilidad | Mapa del sitio

Copyright © 2014 ProQuest LLC. Reservados todos los derechos. Términos y condiciones



# Resultados de la búsqueda en ABI/INFORM



Materias sugeridas **Ocultar** ▲

- Customer relationship management
- Customer relationship management AND Marketing
- Customer relationship management AND Management
- Customer relationship management AND Customer satisfaction

**4749 Resultados \*** [Buscar en los resultados](#) [Crear alerta](#) [Crear RSS](#) [Guardar búsqueda](#) [Ver todo >](#)

0 entradas seleccionadas [Borrar] [Guardar en Área personal](#) [Enviar](#) [Imprimir](#) [Citar](#) [Exportar/Guardar](#)

Seleccionar 1-20 [Vista breve](#) | [Vista detallada](#)

1 [Vista](#) **What Lies behind the Concept of Customer Relationship Management? Discussing the Essence of CRM through a Phenomenological Approach**

Padron, Cristiane Drebes; Saccol, Amarolinda Zaneta. *Brazilian Administration Review* 6.1 (Jan-Mar 2009): 34-49.

...indicating that at least 50% of all CRM projects fail. Some of them attempt to ...in order to guarantee successful CRM implementation and application. However ...or consider the essence of the idea of CRM. The main goal of this exploratory

Citado por (6) Referencias (49)

[Cita/resumen](#) [Texto completo](#) [Texto completo - PDF \(159 KB\)](#)

2 [Vista](#) **Understanding customer relationship management (CRM): People, process and technology**

Chen, Injazz J.; Popovich, Karen. *Business Process Management Journal* 9.5 (2003): 672-688.

... Abstract Customer relationship management (CRM) is a combination of ...and relationship development. CRM has evolved from advances in information ...Companies that successfully implement CRM will reap the rewards in customer

**Imágenes (5)**

Citado por (88)

[Cita/resumen](#) [Texto completo](#) [Texto completo - PDF \(2 MB\)](#)

3 **E-CRM Web services for retail Web sites**

Feinberg, Richard; Kadane, John. *Business Process Management Journal* 2002; 8, 5; ABI/INFORM Complete pg. 672

**Imágenes (7) Mostrando 1**

Citado por (38)

[Cita/resumen](#)

Ordenar resultados por:

Relevancia

[Ordenar](#)

Restringir resultados por

- Texto completo
- Artículos evaluados por expertos
- Revistas científicas
- Tipo de fuente
- Revistas científicas (4749)
- Título de publicación
- Tipo de documento
- Materia
- Clasificación
- Empresa/organización
- Lugar
- Persona
- Etiquetas
- Idioma
- Base de datos
- Fecha de publicación

1 / 17 [Inicio](#) [Anterior](#) [Siguiente](#) [Fin](#) [Imprimir](#) [Buscar](#)

Understanding customer relationship management (CRM): People, process and technology

Chen, Injazz J.; Popovich, Karen. *Business Process Management Journal*; 2003; 9, 5; ABI/INFORM Complete pg. 672

The Emerald Research Register for this journal is available at <http://www.emeraldinsight.com/researchregister>

The current issue and full text archive of this journal is available at <http://www.emeraldinsight.com/1463-7154.htm>

BPMJ 9,5

672

## Understanding customer relationship management (CRM)

### People, process and technology

Injazz J. Chen and Karen Popovich  
Department of Operations Management and Business Statistics,  
College of Business Administration, Cleveland State University,  
Cleveland, Ohio, USA

**Keywords** Customer relations, Business process re-engineering, Relationship marketing, Integration

**Abstract** Customer relationship management (CRM) is a combination of people, processes and technology that seeks to understand a company's customers. It is an integrated approach to managing relationships by focusing on customer retention and relationship development. CRM has evolved from advances in information technology and organisational changes in customer-centric processes. Companies that successfully implement CRM will reap the rewards in customer loyalty and long run profitability. However, successful implementation is elusive to many companies, mainly because they do not understand that CRM requires a business-wide, cross-functional





# CSIC



 2011-	<b>Revistas Científicas del CSIC [Recurso electrónico]</b> <i>Madrid : UCM, 2011-</i> Ubicación: Bca.Digital Complutense ☆☆☆☆☆☆	
1 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	 Otros recursos
 2006-	<b>Bases de datos bibliográficas del CSIC [Recurso electrónico]</b> <i>Madrid : CSIC : CCHS : Instituto de Historia de la Ciencia y Documentación López Piñero, 2006-</i> Ubicación: Bca.Digital Complutense, BCA.GENERAL ☆☆☆☆☆☆	
2 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	 Otros recursos
 2006-	<b>ICYT - Ciencia y Tecnología [Recurso electrónico]</b> <i>Madrid : CSIC, cop. 2006-</i> Ubicación: Bca.Digital Complutense ☆☆☆☆☆☆	
3 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	 Otros recursos
 2006-	<b>ISOC - Ciencias Sociales y Humanidades [Recurso electrónico]</b> <i>Madrid : CSIC, cop. 2006-</i> Ubicación: Bca.Digital Complutense ☆☆☆☆☆☆	
4 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	 Otros recursos
 2006-	<b>IME - Biomedicina [Recurso electrónico]</b> <i>Madrid : CSIC, cop. 2006-</i> Ubicación: Bca.Digital Complutense ☆☆☆☆☆☆	
5 <input type="checkbox"/>	<a href="#">Acceso al recurso, texto completo o información adicional</a>	 Otros recursos



# ICYT – Ciencia y Tecnología



CCHS > Productos > Bases de datos Miércoles, 18 Diciembre 2013



## ICYT - Ciencia y Tecnología

[> Sobre esta base de datos](#)

**Inicio** | [Búsqueda simple](#) | **[Búsqueda por campos](#)** | [Búsqueda por índices](#) | [Búsqueda por comandos](#)

Base de datos con **217236** registros. [> Ayuda](#)

Formulario de búsqueda [Historial \(1\)](#)

<b>Buscar:</b>	<input type="text" value="CRM"/>	<b>en los campos:</b>	<b>opciones:</b>
<input type="button" value="v"/>		<input type="button" value="Campos básicos v"/>	<input type="button" value="todas las palabras v"/>
Y <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Autores v"/>	<input type="button" value="todas las palabras v"/>
Y <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Descriptores v"/>	<input type="button" value="todas las palabras v"/>

*(Nota: Campos básicos significa buscar en título, resumen, descriptores, identificadores y topónimos)*

**Clasificación:**

**Año publicación:**

**Bases de datos**

- [ICYT Ciencia y Tecnología](#)
- [ISOC CC. Sociales y Humanidades](#)
- [IME Biomedicina](#)

**Dir. de revistas**

- [Ciencia y Tecnología](#)
- [CC.Sociales y Humanidades](#)
- [Biomedicina](#)

**Contacto**

- [Productores y distribuidores](#)
- [Sugerencias](#)



# Búsqueda en ICYT



## ICYT - Ciencia y Tecnología

> Sobre esta base de datos

**Inicio** | Búsqueda simple | **Búsqueda por campos** | Búsqueda por índices | Búsqueda por comandos

Presentación  
Suscripción  
Ayuda

> Ayuda

### Bases de datos

ICYT Ciencia y Tecnología  
ISOC CC. Sociales y Humanidades  
IME Biomedicina

### Dir. de revistas

Ciencia y Tecnología  
CC.Sociales y Humanidades  
Biomedicina

### Contacto

Productores y distribuidores  
Sugerencias

Formulario búsqueda

Historial (2)

Resultados: 11 documento(s)

Descargar resultados

mostrar: 20 ordenar: Año Pub. Des. salida: Breve filtro: Aplicar

Guardar selección Seleccionar: Todos, Ninguno

Pág. 1 de 1

**Más allá del CRM y el ERP: Enterprise Conversation Planners (ECP), el futuro Software 2.0 de gestión empresarial**  
Peña Siles, Joaquín, 2012, Novática

**Estrategias CRM en empresas de servicios: recomendaciones directivas para su implementación**  
Garrido Moreno, Aurora; Padilla Meléndez, Antonio, 2012, Dirección y Organización. Revista de Ingeniería de Organización

**SIP: mucho más que voz sobre IP.**  
2003, Comunicaciones world

**Utilización de carne recuperada mecánicamente de los**  
Santos, Ramón; de la Mella, Rosa M<sup>a</sup>; Herrera, Hortensia; Gor

**CRM y comercio electrónico.**  
Grado Caffaro, A.; Grado Caffaro, M., 2001, Comunicaciones

**Influencia de los ingredientes de la formulación sobre la**  
De la Mella, R.M.; García, M.; Herrera, H.; Núñez de Villavicen

**Influencia de los ingredientes de la formulación sobre la**  
De la Mella, R.M.; García, M.; Herrera, H.; Núñez de Villavicen

**Colecciones de referencia de micropaleontología.**  
Knappertbusch, M.W.; Huber, B.T.; Sanfilippo, A., 1999, Rev

**Influencia de la soya, trigo e hielo sobre la calidad de un**  
De la Mella, R.M.; García, M.; Guerra, M.A.; Herrera, H.; Casa

**Materiales de referencia certificados (CRM 398 y 399) par**  
Quevauviller, P.; Vercoutere, K.; Griepink, B., 1996, Química

**El músculo animal (crm 422) como material de referencia**  
Quevauviller, P.H.; Kramer, G.N.; Griepink, B.; Cámara, C., 19

Guardar selección Seleccionar: Todos, Ninguno

#### Detalles del registro

PermaLink Exportar a RefWorks Volver

Núm. Registro: 216150

Autores: Peña Siles, Joaquín

Título: Más allá del CRM y el ERP: Enterprise Conversation Planners (ECP), el futuro Software 2.0 de gestión empresarial

Lugar de trabajo: Dep. Lenguajes Sistemas Informáticos, ETSI Informática, Univ. Sevilla, Sevilla, España

ISSN: 0211-2124

Revista: Novática

Datos Fuente: 2012, 38(219): 18-22, 26 Ref

Tipo de documento: Artículo de revista

Lengua: Español

Localización: ICYT

Descriptores: Gestión empresarial; Gestión del conocimiento; Internet; Redes sociales

Clasificación: 120311 , Lógicos de ordenadores

**Resumen:** El trabajo de gestión del conocimiento es cada día más ineficiente al mismo tiempo que la correcta gestión de éste se hace más crítica para las empresas en una era de abundancia de información, incluso de sobrecarga de la misma. Los trabajadores del conocimiento emplean varias horas diarias gestionando correo electrónico, un promedio de 8 horas semanales buscando documentos perdidos y organizando documentos, y otro tanto intercambiando mensajes para coordinar el trabajo con compañeros, proveedores y clientes. En los últimos años se han popularizado en las empresas un nuevo tipo de sistemas, las plataformas de Empresa 2.0. Estas plataformas sustituyen las actuales Intranets por una red social corporativa donde tanto empleados como proveedores y clientes pueden interactuar en grupos similares a los que presenta, por ejemplo, Facebook, pero orientados al trabajo. Aunque las plataformas de Empresa 2.0 ayudan a una mejor gestión de la información, aun están lejos de solucionar las ineficiencias y de hacer que el trabajo de gestión del conocimiento pueda realizarse de manera eficaz y profesionalizada. En este artículo analizamos los principales ineficiencias en el trabajo del conocimiento y abogamos por un nuevo tipo de sistemas, evolución a futuro de las actuales plataformas de Empresa 2.0, que permitirán solucionar los problemas actuales y profesionalizar y optimizar la gestión del conocimiento, del mismo modo que la dirección de operaciones hace en una cadena de producción, por ejemplo, de automóviles. A este nuevo tipo de sistemas les hemos dado el nombre de Enterprise Conversation Planners (ECP), cuyas características esbozaremos en este artículo. (A)

Copyright: © CSIC. Base de Datos ICYT. Todos los derechos reservados.

Volver



# Condiciones de uso de los recursos electrónicos



 **Licencia de uso:** contrato entre el proveedor de recursos electrónicos de información y la UCM por el que se establecen las condiciones de uso. Cada recurso electrónico tiene sus propias condiciones de uso, que es necesario conocer y aceptar antes de utilizarlo.

 **Usuarios autorizados:**

-  Miembros de la Universidad Complutense de Madrid, que tienen también la posibilidad de acceso remoto acreditándose con su DNI, NIE o pasaporte y su PIN.
-  Otros usuarios autorizados por la Biblioteca Complutense con fines de investigación y estudio, pero siempre desde los puestos de consulta de las bibliotecas de la UCM.

 **Usos autorizados:**

-  Buscar, recuperar, visualizar, imprimir, almacenar y copiar artículos individuales de revistas, partes de libros o registros de bases de datos, para investigación, docencia, estudio y fines personales.
-  Las copias serán singulares, de un número razonable de documentos individuales (artículos de revistas) o partes de los mismos (libros electrónicos). **Está prohibida la copia y almacenamiento de números enteros de revistas, libros electrónicos completos y del contenido íntegro o partes muy significativas de una base de datos.**



# Condiciones de uso de los recursos electrónicos



- 📖 Se puede usar una parte de estos materiales para la preparación de clases, apuntes, etc., siempre con destino a los usuarios de la UCM.
- 📖 En algunos casos se puede transmitir parte de un documento a otro usuario autorizado o colega, con fines académicos o de investigación (consultar las condiciones concretas de cada recurso).

## 📖 Restricciones de uso:

- 📖 Modificar, adaptar, manipular, transformar, traducir o crear obras derivadas, basadas en los materiales incluidos en estos recursos, ni ningún otro uso que infrinja la legislación de derechos de autor.
- 📖 Borrar, ocultar o modificar ningún aviso o noticia sobre los derechos de autor que acompañen al texto.
- 📖 Utilizar los materiales comprendidos en estos servicios para usos comerciales o lucrativos, vendiéndolos o distribuyéndolos a terceros o cobrando tarifas por su uso.
- 📖 Utilizar programas que de forma automática extraigan masivamente documentos de las bases de datos y demás recursos electrónicos.



---

Recordad que podéis solicitar ayuda al personal de la biblioteca para solucionar cualquier duda.

Podéis contactar con la Biblioteca, por teléfono (91 394 4035) o a través del correo electrónico ([buc\\_est@buc.ucm.es](mailto:buc_est@buc.ucm.es)).

**¡Muchas gracias por vuestra atención!**