

## *TABLA DE CONTENIDO*

<b>CAPÍTULO 1. Introducción</b> .....	<b>0</b>
1.1 Antecedentes generales .....	0
1.2 Descripción de la empresa .....	1
1.3 Planteamiento del problema y justificación .....	3
1.4 Objetivos .....	5
<b>CAPÍTULO 2. Marco conceptual</b> .....	<b>6</b>
2.1 Datos .....	6
2.2 Información .....	6
2.3 Conocimiento .....	6
2.4 Conocimiento explícito .....	7
2.5 Conocimiento Tácito .....	7
2.6 Conocimiento y aprendizaje organizacional .....	7
2.7 Gestión del Conocimiento .....	7
2.8 Modelos de gestión el conocimiento .....	8
2.9 Procesos de gestión del conocimiento .....	13
2.10 Mecanismos .....	15
2.11 Buenas prácticas .....	15
2.12 Sistema de gestion del conocimiento .....	16
2.13 Proyectos .....	16
2.14 Gestión de proyectos .....	16
2.15 Ciclo de vida de un proyecto .....	17
<b>CAPÍTULO 3. Metodología</b> .....	<b>18</b>
3.1 Revisión bibliográfica de buenas prácticas .....	18
3.2 Benchmark de plataforma tecnológica .....	18
3.3 Descripción de la organización .....	18
3.4 Descripción del estado actual en la gestión del conocimiento .....	19
3.5 Identificación de procesos críticos .....	21
3.6 Propuesta del modelo .....	21
<b>CAPÍTULO 4. Bencharmarking de otros sistemas de GC</b> .....	<b>23</b>
4.1 KATZENBACH PARTNERS LLC .....	23
4.2 INTEGRAL CONSULTING .....	24
4.3 CAP GEMINI, ERNST & YOUNG .....	25
4.4 MCKINSEY & COMPANY CHILE .....	26
4.5 RS INFORMATION SYSTEMS .....	27
<b>CAPÍTULO 5. Descripción de la situación actual</b> .....	<b>29</b>
5.1 Estructura de la empresa .....	29
5.2 Descripción de Cargos y Responsabilidades. ....	29

5.3	Descripción de las áreas .....	31
5.4	Dinamica organizacional.....	33
5.5	Arquitectura tecnológica existente.....	37
5.6	Conclusiones del sistema actual .....	40
<b>CAPÍTULO 6. Descripción de procesos criticos .....</b>		<b>41</b>
6.1	Proceso de revision de documentos .....	41
6.2	Proceso de Cierre .....	42
6.3	Proceso de Desarrollo de simulaciones .....	44
<b>CAPÍTULO 7. Estado actual de la gestion del conocimiento en alquimia.....</b>		<b>46</b>
7.1	Metas del conocimiento .....	46
7.2	Identificación del conocimiento .....	46
7.3	Adquisición del conocimiento .....	48
7.4	Desarrollo de conocimiento.....	49
7.5	Distribución del conocimiento.....	49
7.6	Uso del conocimiento .....	51
7.7	Retención del conocimiento: .....	51
7.8	Medición del conocimiento:.....	52
<b>CAPÍTULO 8. Sistema de gestion del conocimiento propuesto .....</b>		<b>53</b>
8.1	Descripción del sistema.....	53
8.2	Objetivos del sistema de Gestión del conocimiento.....	54
8.3	Personal clave del sistema .....	55
8.4	Componente cultural.....	56
8.5	recomendaciones de software.....	61
8.6	Procesos .....	68
8.7	Indicadores de Gestión .....	74
8.8	Incentivos .....	75
8.9	Recomendaciones de implementación .....	76
<b>CAPÍTULO 9. Conclusiones .....</b>		<b>77</b>
<b>CAPÍTULO 10. Bibliografía .....</b>		<b>79</b>
<b>ANEXOS</b>		
<b>ANEXO A: DETALLE DE DOCUMENTOS</b>		
<b>ANEXO B: INTERACCIÓN DE DISCIPLINAS</b>		
<b>ANEXO C: DETALLE DEL SISTEMA DE ARCHIVOS Y CARPETAS</b>		
<b>ANEXO D: RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN</b>		
<b>ANEXO E: PROCESO DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS</b>		
<b>ANEXO F: PROCESO DE CIERRE DE PROYECTOS</b>		
<b>ANEXO G: PROCESO DE DESARROLLO DE SIMULACIONES</b>		
<b>ANEXO H: REDISEÑO DEL PROCESO DE CIERRE DE PROYECTOS</b>		