

# ÍNDICE GENERAL

PÁG.

## INTRODUCCIÓN

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	2
1.2. PROBLEMÁTICA .....	3
1.3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1. Elementos del problema que se conocen .....	9
1.3.2. Elementos del problema que se pretenden conocer .....	9
1.3.3. Planteamiento del problema.....	10
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.4.1. Justificación Teórica .....	10
1.4.2. Justificación Metodológica .....	10
1.4.3. Justificación Práctica.....	11
1.5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS .....	11
1.5.1 Objetivo General .....	11
1.5.2 Objetivos del Marco Teórico .....	11
1.5.3 Objetivos del Marco Práctico .....	11
1.6. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS .....	12
1.6.1. Identificación de variables .....	12
1.7. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.7.1. Alcance de Contenido .....	12
1.7.2. Alcance Espacial.....	12
1.7.3. Alcance Temporal.....	13
1.8. METODOLOGÍA.....	13
1.8.1. Tipo de Estudio.....	13
1.8.2. Método de Investigación.....	13

1.8.3. Técnicas de Investigación .....	14
--	----

## **MARCO TEÓRICO**

<b>CAPÍTULO 2: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>14</b>
2.1. DEFINICIÓN DE CONOCIMIENTO .....	14
2.1.1. Tipos de conocimiento.....	14
2.2. CONCEPTO DE CAPITAL INTELECTUAL.....	15
2.3. CONCEPTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	15
2.4. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	16
2.5. FUENTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	17
2.6. ETAPAS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	17
2.6.1. Creación y captura .....	18
2.6.2. Clasificación y almacenamiento .....	18
2.6.3. Diseminación, transmisión, compartición .....	19
2.6.4. Utilización.....	19
2.6.5. Medición del valor del conocimiento .....	19
2.6.6. Innovación .....	19
<b>CAPÍTULO 3: MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>20</b>
3.1. TIPOLOGÍA DE MODELOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ....	20
3.2. IDENTIFICACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ....	21
3.2.1. Modelo de Gopal & Gagnon.....	21
3.2.2. Modelo de PricewaterhouseCoopers .....	22
3.2.3. Modelo Andersen (Arthur Andersen).....	23
3.2.4. Modelo de Nonaka y Takeuchi (Modelo SECI) .....	24
3.2.5. Modelo de Knowledge Management Assessment Tool (KMAT).....	26
3.2.6. Modelo de KPMG Consulting (Tejedor y Aguirre).....	27
3.3. MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DESARROLLADOS EN EMPRESAS PETROLERAS .....	30
3.3.1. Halliburton.....	30

3.3.2. Petrobras ..... 32

3.3.3. Repsol ..... 33

**CAPÍTULO 4: COMUNICACIÓN Y SUS COMPONENTES ..... 34**

4.1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN ..... 34

4.2. PROCESO DE COMUNICACIÓN ..... 34

4.3. DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN ..... 35

4.3.1. Comunicación hacia abajo ..... 35

4.3.2. Comunicación hacia arriba ..... 35

4.3.3. Comunicación lateral ..... 35

4.4. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ..... 35

4.4.1. Comunicación oral ..... 36

4.4.2. Comunicación escrita ..... 36

4.4.3. Comunicación no verbal ..... 36

4.5. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ..... 36

4.5.1. Redes formales de grupos pequeños ..... 37

4.5.2. Los rumores ..... 37

4.5.3. Comunicaciones electrónicas ..... 37

4.6. BARRERAS PARA LA COMUNICACIÓN EFICAZ ..... 38

**CAPÍTULO 5: INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES ..... 39**

5.1. CONCEPTO DE INFORMACIÓN ..... 39

5.2. EL VALOR DE LA INFORMACIÓN ..... 39

5.2.1. Relevancia de la información ..... 40

5.2.2. Calidad de la información ..... 40

5.2.3. Riqueza de la información ..... 40

5.2.4. Cantidad de información ..... 40

5.2.5. Temporalidad de la información ..... 40

5.2.6. Accesibilidad de la información ..... 40

5.2.7. Valor simbólico de la información ..... 41

5.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	41
5.3.1. Proceso de información .....	41
5.4. GESTIÓN DEL PROCESO DE INFORMACIÓN .....	42
5.4.1. Características de un Sistema de Información para la dirección eficiente .....	42
5.5. TOMA DE DECISIONES .....	43
5.5.1. Condiciones para la toma de decisiones .....	43
5.5.2. Modelos de toma de decisiones .....	44

## **CAPÍTULO 6: CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ESTUDIO..... 45**

6.1. LA INDUSTRIA PETROLERA EN EL MUNDO .....	45
6.2. LA INDUSTRIA HIDROCARBURÍFERA EN BOLIVIA .....	46
6.2.1. Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB).....	47
6.3. CIFRAS DEL SECTOR .....	47
6.3.1. Evolución de la producción de hidrocarburos .....	48
6.3.2. Mercado del gas natural .....	49
6.4. ASPECTO LEGAL .....	50
6.4.1. Constitución Política del Estado .....	50
6.4.2. Código de Comercio .....	50
6.4.3. Ley 466 .....	51
6.4.4. Ley de Hidrocarburos (ley 3058).....	51
6.4.5. Decreto Supremo N° 29130 .....	51
6.4.6. Decreto Supremo N° 28701 .....	51

## **MARCO PRÁCTICO**

### **CAPÍTULO 7: RELACIÓN MARCO TEÓRICO – MARCO PRÁCTICO ..... 52**

7.1. DESCRIPCIÓN .....	52
------------------------	----

### **CAPÍTULO 8: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 53**

8.1. PROPÓSITO DEL MARCO PRÁCTICO .....	53
8.2. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	53

8.2.1. Unidad de Análisis 1: Sistema Integrado ARQUETIPO .....	53
8.2.2. Unidad de Análisis 2: Funcionarios.....	54
8.2.3. Unidad de Análisis 3: Empresas proveedoras.....	55
8.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y SUBVARIABLES .....	56
8.3.1. Relación Marco Teórico – Marco Práctico.....	56
8.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	58
<b>CAPÍTULO 9: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>59</b>
9.1. DEFINICIÓN DE CONOCIMIENTO .....	59
9.2. CONCEPTO DE CAPITAL INTELECTUAL.....	60
9.3. CONCEPTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	60
9.4. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	61
9.5. FUENTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	62
9.6. ETAPAS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	62
<b>CAPÍTULO 10: MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>63</b>
10.1.TIPOLOGÍA DE MODELOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	63
10.2.IDENTIFICACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	63
10.3.MODELOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DESARROLLADOS EN EMPRESAS PETROLERAS .....	64
<b>CAPÍTULO 11: COMUNICACIÓN.....</b>	<b>65</b>
11.1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN .....	65
11.2. PROCESO DE COMUNICACIÓN.....	65
11.3. DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN .....	66
11.4. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y ORGANIZACIONAL.....	66
11.5. BARRERAS PARA LA COMUNICACIÓN EFICAZ.....	67
<b>CAPÍTULO 12: INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES .....</b>	<b>68</b>
12.1. CONCEPTO DE INFORMACIÓN.....	68

12.2. EL VALOR DE LA INFORMACIÓN .....	68
12.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	69
12.4. GESTIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN.....	70
12.5. TOMA DE DECISIONES .....	70
12.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	72
12.7. CONCLUSIONES DEL MARCO PRÁCTICO.....	75

## **PROPUESTA**

<b>CAPÍTULO 13: PROPUESTA.....</b>	<b>78</b>
13.1. INTRODUCCIÓN .....	78
13.2. MATRIZ PROBLEMA – CAUSA – EFECTO - SOLUCIÓN .....	78
13.3. ESQUEMA DE LA PROPUESTA.....	80
13.4. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS .....	81
13.4.1. Objetivo General.....	81
13.4.2. Objetivos Específicos .....	81
13.5. DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	81
13.6. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	82
13.6.1. Factores del modelo .....	82
13.6.2. Herramientas.....	83
13.6.3. Responsables.....	84
13.6.4. Involucrados.....	85
13.6.5. Fases.....	86
13.7. ACCIONES A REALIZARSE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO .....	88
13.8. SOPORTE TECNOLÓGICO DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	90
13.9. OPERATIVIDAD DEL MODELO.....	93
13.10. COSTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO.....	96
13.11. MONITOREO Y CONTROL DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	97

13.12. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	97
--	----

<b>CAPÍTULO 14: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>99</b>
--	-----------

14.1. CONCLUSIONES .....	99
--------------------------	----

14.2. RECOMENDACIONES.....	100
----------------------------	-----

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

ANEXO 1: PERFIL DE INVESTIGACIÓN.

ANEXO 2: PROYECTOS DE YPFB PETROANDINA S.A.M.

ANEXO 3: ORGANIZACIÓN DE YPFB PETROANDINA S.A.M.

ANEXO 4: USOS Y VENTAJAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

ANEXO 5: MODELO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE YPFB PETROANDINA S.A.M.

ANEXO 6: CATEGORÍAS DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL.

ANEXO 7: MAPA DEL CONOCIMIENTO DE REPSOL.

ANEXO 8: EMPRESAS PETROLERAS MÁS GRANDES DEL MUNDO.

ANEXO 9: EMPRESAS FILIALES DE YPFB CORPORACIÓN.

ANEXO 10: DATOS DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS.

ANEXO 11: MODELO DE TABLA DE OBSERVACIÓN.

ANEXO 12: MODELO DE ENCUESTA ORGANIZACIONAL.