

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Proceso de aprendizaje Individual, adaptado de Martínez y Ruiz (2006)	8
Figura 2.2. Ciclo de gestión del conocimiento, adaptado de Anand y Singh (2011)	10
Figura 2.3. Ciclo de espiral del conocimiento, adaptado de Nonaka y Takeuchi(1995)	12
Figura 2.4. Modelo del proceso de gestión del conocimiento, adaptado de Botha (2006)	13
Figura 2.5. Formas de olvido organizacional, adaptado de Holand et al. (2004)	19
Figura 2.6. Convergencia entre los enfoques de gestión del conocimiento e ingeniería de software para el desarrollo de una memoria organizacional, según Lehner et al. (1998)	26
Figura 2.7. Comparación y evaluación de Herramientas de TI, según Balmisse et al. (2009).	49
Figura 3.1. Modelo de memoria organizacional con apoyo de tecnologías de información ...	57
Figura 3.2. Modelo de interacción del usuario con atención a usuarios	61
Figura 3.3. Interacción de los técnicos con la memoria organizacional	62
Figura 3.4. Utilización de herramientas para comunicación en tiempo real	63
Figura 3.5. Interacción del técnico con los procedimientos existentes en la memoria organizacional.....	64
Figura 3.6. Indicadores de rendimiento para el SMO	65
Figura 4.1 Metodología de implementación para el SMO.....	66
Figura 4.2. Tecnologías para la implementación del SMO	79
Figura 4.3. Roles que interactúan en el SMO	81
Figura 5.1. Evaluación de puntualidad de atención a un caso.....	104
Figura 5.2. Evaluación de satisfacción del servicio	104
Figura 5.3. Evaluación de satisfacción con la atención del técnico	105
Figura 5.4. Evaluación del seguimiento a un caso	105
Figura 5.5. Evaluación sobre los conocimientos del técnico.....	105
Figura 5.6. Selección de Herramientas de TI para el SMO	110
Figura 5.7. Interfaz para la gestión de casos	112
Figura 5.8. Interfaz para la gestión de bitácoras	112
Figura 5.9. Interfaz para la gestión de procedimientos.....	113
Figura 5.10. Interfaz general del SMO	113
Figura 5.11. Interfaz de gestión de usuarios del SMO.....	114
Figura 5.12. Asignación de alertas a usuarios	115

Figura 5.13. Correo de alerta o notificación a usuarios	116
Figura 5.14. Habilitación de usuarios en el sistema de comunicación en tiempo real	116
Figura 5.15. Cliente para el sistema de comunicación en tiempo real	117
Figura 5.16. Evaluación del SMO en su parte organizacional	122
Figura 5.17. Evaluación de puntualidad de atención a un caso después de implementado el SMO	124
Figura 5.18. Evaluación de satisfacción del servicio después de implementado el SMO	124
Figura 5.19. Evaluación de satisfacción con la atención del técnico después de implementado el SMO	124
Figura 5.20. Evaluación del seguimiento a un caso después de implementado el SMO	125
Figura 5.21. Evaluación sobre los conocimientos del técnico después de implementado el SMO	125