



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Modelo de gestión del conocimiento en el área de
electrotecnia industrial de TECSUP para contribuir a
la certificación de la calidad de los servicios**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias
Administrativas

AUTOR

Rafael Iván VERA POMALAZA

ASESOR

Jorge Vicente MAYURÍ BARRÓN

Lima, Perú

2013

RESUMEN

En este trabajo se propone una forma de resolver el problema de la gestión de la calidad de las actividades académicas en una institución de Educación Superior. Este estudio surge de la síntesis de diversas teorías administrativas y sistémicas para comprender la complejidad de las diferentes formas de pensar, decidir y actuar de los miembros de la organización. Estos miembros participan como generadores de conocimiento para mejorar la calidad de los procesos, y son ellos los que necesitan conocer los resultados de sus acciones y cómo afectan a las fases de la cadena de producción.

Las acreditaciones internacionales obtenidas por TECSUP proponen la necesidad de actualizar y ejecutar un Sistema de Calidad para aumentar su valor organizacional mediante las innovaciones y las acciones de mejora asumidas por una gestión de calidad satisfactoria. Por lo tanto, la implementación de una aplicación informática, basada en un **modelo de gestión del conocimiento** propuesto, presenta una solución indiscutible para agilizar, controlar y proporcionar la información necesaria para gestionar el conocimiento en el Sistema de Calidad establecido por las acreditaciones.

Este modelo se basa en la integración cognitiva de los siguientes componentes: reglas de negocio, flujos y bases de conocimiento, además de su aplicación en combinación con herramientas de gestión, tales como: la metodología del Cuadro de Mando Integral, las normas de gestión de calidad ISO y la matriz de mejora continua de la **certificación de la calidad de los servicios** en la Educación Superior establecida por TECSUP.

PALABRAS CLAVE

- Modelo de gestión del conocimiento
- Certificación de la calidad de los servicios

ABSTRACT

This paper proposes a way to solve the problem of quality management of academic activities in a higher education institution. This study arises from the synthesis of various administrative and systemic theories to understand the complexity of the different ways of thinking, deciding and acting members of the organization. Members involved as knowledge generators to improve process quality, and it is they who need to know the results of their actions and how they affect the phases of the production chain.

The international accreditations obtained by Tecsup propose the need to update and implement a quality system to increase organizational value through innovation and improvement actions taken by management of satisfactory quality. Therefore, the implementation of a software application, based on a ***model knowledge management*** proposed, presents an indisputable solution to streamline, control and provide the information necessary to manage knowledge in the Quality System established by the accreditation.

This model is based on cognitive integration of the following components: business rules, flows and knowledge bases. And its application in conjunction with management tools such as: the methodology of Balanced Scorecard, the rules of ISO quality management and the matrix of continuous improvement of ***quality certification of the services*** in higher education established by Tecsup.

KEY WORDS

- Knowledge Management Model
- Quality certification of the services