



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Implementación de una plataforma para gestión del  
conocimiento en empresas de desarrollo de software de  
comercio electrónico**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas

**AUTOR**

Fiorella del Carmen QUEVEDO URIBE

**ASESOR**

Marcos RIVAS PEÑA

Lima, Perú

2013

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA PARA GESTIÓN DEL**  
**CONOCIMIENTO EN EMPRESAS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE**  
**COMERCIO ELECTRÓNICO**

Autor: QUEVEDO URIBE, Fiorella del Carmen

Asesor: RIVAS PEÑA, Marcos

Título: Implementación de una plataforma para Gestión del Conocimiento en empresas de desarrollo de software de comercio electrónico

Fecha: Febrero del 2013

## **RESUMEN**

El objetivo principal de esta tesis es desarrollar una plataforma que aplique gestión del conocimiento en los procesos productivos de las empresas que realicen software para comercio electrónico. Entendiendo que el conocimiento es el único activo que se incrementa con su uso, obtener un modelo en base a la gestión de este activo, es de vital importancia, mientras se traduzca en uno o combinación de los siguientes puntos: aumento de productividad, aumento de calidad y disminución de costos.

Este trabajo está basado en la creación de los cimientos de una cultura gerencial que reconozca el valor que tienen para una organización, el uso adecuado de la información y la insustituible importancia de utilizar y preservar los conocimientos adquiridos por los trabajadores en el transcurso del tiempo, que son a su vez parte estratégica de su patrimonio.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, Capital Intelectual.

**MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF DE SAN MARCOS**  
**FACULTY OF SYSTEMS ENGINEERING AND INFORMATICA**  
**ACADEMIC PROFESSIONAL SCHOOL SYSTEMS ENGINEERING**  
**IMPLEMENTATION OF A PLATFORM FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT**  
**IN SOFTWARE DEVELOPMENT COMPANY OF E-COMMERCE**

Author: QUEVEDO URIBE, Fiorella del Carmen

Adviser: RIVAS PEÑA, Marcos

Title: Implementation of a Platform for Knowledge Management in software  
Development Company of e-Commerce

Date: February, 2013

**ABSTRACT**

The main objective of this thesis is to develop a platform to apply knowledge management in production processes of enterprises engaged software in electronic commerce. Understanding that knowledge is the only asset that increases with their use, obtain a model based on the management of this asset is of vital importance, while results in one or combination of the following: increased productivity, increased quality and lower costs.

This paper is based on building the foundations of a management culture that recognizes the value to an organization, the proper use of information and irreplaceable importance of preserving and using the knowledge gained by workers over time, which are in turn part of their strategic assets.

**Keywords:** Knowledge Management, Intellectual Capital