

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Modelo de gestión del conocimiento para mejorar la  
competitividad de una empresa constructora**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**Modalidad: Ordinaria**

**AUTOR**

Vania REYNOSO ESPINOZA

**ASESOR**

Pedro Modesto LOJA HERRERA

Lima - Perú

2018

## **RESUMEN**

El presente estudio inicia con la presentación de un diagnóstico situacional de oportunidades de mejora en procesos de gestión de proyectos de construcción. Obtenido el diagnóstico, se estudian los principales problemas detectados bajo una metodología de radar de innovación identificándose las principales causas raíces de los problemas.

Los problemas identificados representan efectos negativos en la competitividad de la empresa, los cuales se ven reflejados en una cantidad de horas hombre del personal empleado que son invertidas en gestión que no agregan valor al proceso, en que las iniciativas de mejora y nuevos conocimientos que se generan en la corporación que no tienen continuidad por una inadecuada gestión del conocimiento y/o en la pérdida de *knowhow* adquirido y generado en la empresa.

Finalmente, con la aplicación de la metodología de innovación se identifican las más adecuadas soluciones de mejora continua mediante innovación creativa e innovación disruptiva con las que se logrará mejorar la efectividad del desempeño de la empresa. Se identificó la necesidad de la implementación de una sólida gestión del conocimiento soportada por una gestión del cambio y el uso de tecnologías de la información y comunicación en la empresa.

### **PALABRAS CLAVE**

Gestión del conocimiento, Sector de construcción, Competitividad, Gestión del cambio, Gestión de la comunicación.

## **ABSTRACT**

The present study begins with the presentation of a situational diagnosis of opportunities for improvement in management processes of construction projects. After obtaining the diagnosis, the main problems detected under an innovation radar methodology that identifies the main causes of the problems are studied.

The problems identified represent negative effects on the competitiveness of the company, which are reflected in a number of man-hours of the employed personnel that are invested in management that do not add value to the process, in which improvement initiatives and new knowledge they generate in the corporation that they do not have continuity due to an inadequate knowledge management and / or in the loss of know how acquired and generated in the company.

Finally, with the application of the innovation methodology, the most adequate solutions for continuous improvement are identified through creative innovation and disruptive innovation, which will improve the effectiveness of the company's performance. As a result of this study, the need for the implementation of solid knowledge management supported by change management and the use of information and communication technologies in the company was identified.

## **KEYWORDS**

Knowledge management, Construction sector, Competitiveness, Change management, Communication management.