SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de implementación de una plataforma web de gestión del conocimiento para mejorar la eficiencia operativa del área de servicios al estudiante en ISIL, Lima - 2026”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Cruz Pio, Andrea Florencia de Jesus - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

MIEMBROS DEL JURADO

Huertas Valladares, Eduardo José

Ortiz Clarke, Dafne Ivette

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

INFORME TURNITIN

Propuesta de implementación de una plataforma web de gestión del conocimiento para mejorar la eficiencia operativa ...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:622226821

Fecha de entrega
9 sep 2026, 11:31 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 sep 2026, 12:03 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Propuesta de implementación de una plataforma web de gestión del conocimiento para mejor....docx

Tamaño del archivo
4.2 MB

33 páginas

5352 palabras

31.463 caracteres

5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

3% Fuentes de Internet
0% Publicaciones
2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Gael. Siempre, siempre, siempre a él. A Belén y Daniel, por completar nuestro equipo.

AGRADECIMIENTO

A mi madre por su fortaleza, a mi padre por brindarme las herramientas. A mi esposo y familia, por su apoyo constante; sin ellos esto no sería posible.
A mi jefa y gerente por brindarme la autorización para este proyecto.

ÍNDICE TEMÁTICO

DEDICATORIA 4
AGRADECIMIENTO 5
ÍNDICE TEMÁTICO 6
ÍNDICE DE TABLAS 7
ÍNDICE DE FIGURAS 8
RESUMEN 9
ABSTRACT 10
INTRODUCCIÓN 11
1. Información general 13
1.1. Objetivo general 13
1.2. Justificación 13
1.3. Metodología 13
2.1. Antecedentes de la institución 16
2.2. Estructura organizativa 19
3. Descripción de las funciones profesionales 21
3.1. Cargo ocupado 21
3.2. Funciones y responsabilidades 21
3.3. Logros alcanzados 24
3.3.1. Resultado de la implementación de tareas 25
3.3.2. Mejoras o aportes específicos derivados de tu desempeño 26
3.3.3. Marco teórico 27
4. Resultado y evidencias de la aplicación profesional 30
4.1. Implementación práctica 30
4.2. Problemas a resolver 31
4.3. Implementación de reforma integral administrativa 32
4.3.1. Creación de identidad organizacional 32
4.3.2. Formulación del Manual de Organización de Funciones MOF 33
Conclusiones 36
Recomendaciones 37
Referencias bibliográficas 38
Anexos 39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Opciones de nombres para la plataforma……31

Tabla 2: Estructura de roles y responsabilidades……33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama general de ISIL, con énfasis en el área Comercial……18

Figura 2: Prototipo visual (maqueta interactiva) de la plataforma propuesta, denominada ISILABC……..…34

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional sistematiza la experiencia desarrollada como Supervisora de Servicios al Estudiante en ISIL y propone implementar una plataforma web de gestión del conocimiento que centralice y estandarice la información operativa utilizada por 34 asesores distribuidos en 3 campus. El problema identificado es la dispersión de la información entre correos, chats grupales, un Drive compartido y un tablero en Padlet, cuyo buscador, demasiado literal, no recupera resultados relacionados; ello genera respuestas inconsistentes y una curva de aprendizaje prolongada en el personal nuevo.

El estudio adopta un enfoque cualitativo, descriptivo y propositivo, basado en la observación directa y el análisis documental. El diagnóstico se sustenta en el modelo de Harrison (1987), que ubica el problema en el proceso interno de búsqueda de información. El marco teórico incorpora a Davenport y Prusak (2001), el modelo SECI de Nonaka y Takeuchi (1995) y evidencia peruana (Gutiérrez Hurtado y Espina-Romero, 2025; Espinoza Vidaurre y Díaz Zelada, 2019).

Se propone la plataforma "ISILABC", con buscador de información relacionada, contenido por categorías y actualización controlada, acompañada de una reforma administrativa con Manual de Organización de Funciones. Se concluye que centralizar el conocimiento operativo optimizaría los tiempos de atención, reduciría errores y fortalecería la autonomía de los asesores, en beneficio del estudiante.

Palabras clave: gestión del conocimiento, base de conocimiento, plataforma web, eficiencia operativa, servicios al estudiante, modelo de Harrison.

ABSTRACT

This professional sufficiency work systematizes the experience gained as Student Services Supervisor at ISIL and proposes implementing a web-based knowledge management platform to centralize and standardize the operational information used by 34 advisors across 3 campuses. The identified problem is the dispersion of information across emails, group chats, a shared Drive, and a Padlet board, whose overly literal search function fails to retrieve related results; this leads to inconsistent responses and a prolonged learning curve for new staff.

The study follows a qualitative, descriptive, and propositional approach, based on direct observation and documentary analysis. The diagnosis draws on Harrison's (1987) model, which locates the problem in the internal information-retrieval process. The theoretical framework incorporates Davenport and Prusak (2001), Nonaka and Takeuchi's (1995) SECI model, and Peruvian evidence (Gutiérrez Hurtado & Espina-Romero, 2025; Espinoza Vidaurre & Díaz Zelada, 2019).

The "ISILABC" platform is proposed, featuring a search engine for related information, category-based content, and controlled updates, accompanied by an administrative reform with an Organization and Functions Manual. The study concludes that centralizing operational knowledge would optimize response times, reduce errors, and strengthen advisors' autonomy, benefiting students.

Keywords: knowledge management, knowledge base, web platform, operational efficiency, student services, Harrison model.

Referencias bibliográficas

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Pearson Education.

Espinoza Vidaurre, S. M., & Díaz Zelada, Y. (2019). Gestión del conocimiento y su aplicación en una empresa de servicio gastronómico peruana para su internacionalización, 2019. *Iberoamerican Business Journal*, *3*(1), 42-58. https://doi.org/10.22451/5817.ibj2019.vol3.1.11026

Gutiérrez Hurtado, H., & Espina-Romero, L. C. (2025). Gestión del conocimiento en la era digital: Tendencias, retos y oportunidades en el desarrollo empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, *31*(1), 367-384. https://doi.org/10.31876/rcs.v31i1.43514

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.