



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**Departamento de Posgrados
Maestría en Gestión de Mantenimiento**

TEMA:

Diseño de una metodología para mejorar la confiabilidad humana en el área de mantenimiento mediante la gestión del conocimiento.

**Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Magister
en Gestión de Mantenimiento**

Autor: Ing. Juan Pedro Gallegos Cuenca

Director: Mgst. Cristian García García

Cuenca-Ecuador

2022

RESUMEN

El diseño de la metodología para mejorar la confiabilidad humana en el área de mantenimiento mediante la gestión del conocimiento, se basó inicialmente en la revisión exhaustiva de los modelos de gestión de conocimiento, mismos que permitieron identificar las diferentes fases y etapas, y a su vez conocer que métodos y herramientas se ocupan dentro de cada una de ellas. Posteriormente se realizó una matriz de contraste de las fases ocupadas por cada modelo con el objetivo de plantear el método propio con su respectiva metodología, para finalmente ser validada en las tareas críticas de un centro de mantenimiento automotriz, donde se pudo comprobar una mejora de la aplicabilidad de la Gestión del Conocimiento (GC) mediante una auditoría, en la que reflejo el cambio de nivel de madurez de la GC, en donde los parámetros evaluados fueron: liderazgo, proceso, personas, tecnología, procesos de conocimiento, aprendizaje e innovación y resultados.

ABSTRACT

The design of the methodology to improve human reliability in the maintenance area through knowledge management was initially based on an exhaustive review of knowledge management models, which allowed identifying the different phases and stages, and in turn, knowing what methods and tools are used within each of them. Subsequently, a contrast matrix of the phases occupied by each model was made to propose the proper method with its respective methodology, to finally be validated in the critical tasks of an automotive maintenance center, where an improvement in the applicability of Knowledge Management (KM) through an audit, which reflects the change in the level of maturity of the KM, where the evaluating parameters were: leadership, process, people, technology, knowledge processes, learning and innovation and results.

Keywords - Maintenance, knowledge management, human reliability, industry 4.0, knowledge processes, tacit knowledge, explicit knowledge.



Translated by
Ing. Juan Pedro Gallegos Cuenca