



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
BASADO EN EL ENFOQUE DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE TOMA DE
DECISIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO
– SATCH**

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. NELSON CARLOS ANDRES TORRES BALAREZO

Br. ANA GISELLA DEL CARMEN TORRES BALAREZO

ASESOR

Mg. MARTÍN WILSON LOZANO RIVERA

CHICLAYO- PERÚ

2014

Dedicatoria

A mis hijos Andreita y Pablo Andrés, por los que lucho día a día para forjarles un futuro mejor y a mi amada esposa Mónica, que es mi compañera en cada camino que decido recorrer

Carlos Andrés

A mi pequeña hija Ana Paloma, orgullo de mi ser, por la que lucharé incansablemente para ser ejemplo en su vida; con todo el amor del mundo al ser que más amo sobre ésta tierra

Gisella

A nuestra madre María Teresa que ha sido ejemplo en nuestras vidas como persona, como profesional y como madre, junto con nuestro padre Nelson Andrés que desde el cielo contempla nuestro andar y lo vigila como lo hacía aquí en la tierra

Carlos Andrés y Gisella.

Agradecimiento

Agradecemos la cordialidad de las personas que nos apoyaron desinteresadamente en la elaboración del presente trabajo de investigación, en especial a aquellas que trabajan en Área de Recursos Humanos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH. No terminaremos este epígrafe sin antes extenderle nuestro especial agradecimiento al Dr. Martín Wilson Lozano Rivera por sus enseñanzas y paciencia.

LOS AUTORES

Presentación

La tesis denominada "*Diseño de un sistema de información gerencial basado en el enfoque de gestión del conocimiento para la optimización de los procesos de toma de decisiones del área de Recursos Humanos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH*", contiene una estructura que se divide en dos partes fundamentales, la teórica y la práctica o metodológica.

En la parte teórica, se hace un análisis de contexto, en el que se identifican las teorías más relevantes y pertinentes al proceso de entendimiento del estudio. Son los autores de obras locales los que nos muestran un panorama situacional y coherente a los fines de nuestro estudio. Los autores internacionales, presentan desde perspectivas filosóficas y convencionales estudios a partir de sus experiencias en realidades similares para el proceso de fidelización del modelo peruano. De manera complementaria, la presente obra, facilita al lector constructos teóricos, sistematizados estratégicamente para estructurar la lógica del modelo.

Por otro lado, la parte práctica o experimental, es fundamental en relación a lo que se intenta explicar, desde el análisis de datos hasta el cálculo estadístico. A través de ello, consolidaremos la parte informática, comprendiendo de manera ampliada el flujo de datos que acontece en el proceso de la interpretación.

Finalmente, el diseño del modelo propuesto, es imperante en los vacíos que se presentan en el Área de Recursos humanos del Servicio de Administración Tributaria – SATCH, debido a la continua malversación de información y escasa congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, partiendo del hecho que se plantean una serie de objetivos para el año siguiente al no contar con una estructura cognitiva para la solución de muchos inconvenientes que se verán con más detenimiento en la primera parte del estudio.

LOS AUTORES

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice	
Resumen	
Abstrac	
Introducción	
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación	11
1.4. Antecedentes del problema	12
1.5. Objetivos de investigación	14
1.5.1. General	14
1.5.2. Específicos	14
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Marco Teórico	16
• PARADIGMAS PARA EL CAMBIO	19
1. La necesidad de revalorizar el papel de la Planificación estratégica y la dirección por objetivos	19
2. La revalorización del control de gestión en la Administración Pública	21
3. La función de recursos humanos como función directiva de carácter estratégico. La gestión del capital intelectual para incrementar el valor de las organizaciones públicas	21
4. Planificación de recursos humanos alineada con la planificación estratégica	23
5. La necesidad de una nueva política retributiva para los empleados públicos	24
6. La implementación de la gestión por competencias en la función pública	26
6.1. <i>UN PROCESO DE CAMBIO BASADO EN LAS PERSONAS</i>	27
7. Características de una organización inteligente	27
• Inteligencia organizacional	27
• La organización inteligente	28
• Teoría de la organización	29
8. Modelo general de las organizaciones como comunidades inteligentes	29
- Principales campos del uso de la información:	29

9. Creación y uso de la información	30
2.1.1. Bases epistemológicas de la gestión pública	34
2.1.2. Gestión administrativa	37
2.1.3. Caracterización del enfoque de Gestión del conocimiento en el contexto municipal peruano	60
2.1.4. MODELO PROPUESTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS EN EL CONTEXTO MUNICIPAL	64
2.1.5. CARACTERIZACIÓN DE LA PROPUESTA	73
2.2. Hipótesis	78
III. MARCO METODOLÓGICO	78
3.1. Hipótesis	78
3.2. Variables	78
3.3. Metodología	78
- Tipo de investigación	78
- Diseño de estudio	78
1.6. Población y muestra	79
1.7. Métodos de investigación	79
1.8. Técnicas y procedimientos de recolección de datos	80
IV. RESULTADOS	83
V. BIBLIOGRAFÍA	97
VI. ANEXOS	101

RESUMEN

La tesis denominada Diseño de un Sistema de Información Gerencial basado en el Enfoque de Gestión del conocimiento para la optimización de los procesos de toma de decisiones del área de recursos humanos del servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, consiste en una nueva propuesta de gestión para fortalecer el proceso de la toma de decisiones, la cual, se pretende aplicar con una convicción de mejora, esto es, la conexión entre visión, misión, objetivos y estrategias; no obstante la realidad es distinta, debido a la imprecisión y escasa flexibilidad que tiene actualmente esta herramienta frente a los estímulos internos (espacios de trabajo inadecuados, inestabilidad laboral, sanciones, despidos, reingresos, y otros) y externos (leyes laborales, huelgas, entre otros). asimismo el desconocimiento (no en su totalidad, pero tampoco en gran escala) de un considerable sector de contribuyentes respecto al uso de tecnologías de la información, y en respuesta, la asistencia masiva a las oficinas y la saturación de las mismas en días estratégicos.

En el *capítulo I*, se describe el problema de investigación en la que eficacia es un criterio que merece ser atendido periódicamente de manera continua y puntual, y si a ello le restringimos la simplificación documentaria, la puntualidad en la presentación de trabajo por parte de todas las áreas funcionales, la misión institucional del servidor público y su eficacia, además de otras obligaciones, entonces no se están cumpliendo de los lineamientos estratégicos establecidos en cada uno de los planes internos.

Se analizan los objetivos generales y específicos, la formulación del problema y la justificación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, con la finalidad de generar el entendimiento de manera amplia y concertada dentro del marco científico.

En los capítulos posteriores se analizan las especificaciones técnicas normativas, en relación a los aspectos metodológicos, tales como la hipótesis hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

The thesis called Design of a management information system basec knowledge management approach for the optimization of decision making p in the area of human resources management service tax Chiclayo - SATCH , consists of a new management proposal to strengthen the process of decision- making, which is intended to apply to a conviction for improvement , ie, the connection between vision , mission, objectives and strategies; however the reality is different , due to the vagueness and lack of flexibility that currently have this tool against internal stimuli (spaces inadequate work , job instability , sanctions , dismissal, readmission , and others) and external (labor laws , strikes, among others). also ignorance (not entirely , but not on a large scale) of a considerable section of taxpayers regarding the use of information technologies , and in response, the massive attendance at offices and saturation of these strategic days.

In Chapter I, the research problem in which efficiency is a criterion that should be attended regularly continuous and timely disclosed, and whether it will restrict the documentary simplification, the timely submission of work by all functional areas, the institutional role of the public servant and effectiveness , in addition to other obligations are not being met then the strategic guidelines established in each of the internal plans .

The general and specific objectives, problem formulation and justification are analyzed.

In Chapter II , the theoretical framework is developed , in order to generate an understanding of broad and concerted manner within the scientific framework .

Later chapters policy specifications are discussed in relation to methodological , such as the hypothesis to reach conclusions and recommendations aspects