



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO HERRAMIENTA
PARA REDUCIR LA INCERTIDUMBRE EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
DE LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE.
CHICLAYO 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. LUIS ALBERTO GARCÍA ALTAMIRANO

ASESOR

Mg. MARTÍN WILSON LOZANO RIVERA

CHICLAYO- PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mis padres, Guillermo y Esther por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento del desarrollo de la presente tesis.

A mi esposa Marisol por todo el apoyo y optimismo que siempre me impulsó a seguir adelante.

A mis Hermanos María Esther, Guillermo, Maribel y Ángela, así como a todas aquellas personas que me dieron una palabra de aliento durante mis estudios de maestría.

LUIS ALBERTO

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos y que aportaron de manera desinteresada en el desarrollo de la presente tesis.

Especialmente agradezco a Dios por inspirarme con ideas claras y a los especialistas en el tema por sus recomendaciones y aportes respecto al desarrollo de la tesis. Muchas gracias de corazón a ambos.

EL AUTOR

PRESENTACIÓN

Entender el conocimiento desde una perspectiva protagónica laboral, equivale a asumir su pertinencia en la *gestión pública*, más aún cuando se trata de un entorno heterogéneo, en donde confluyen estilos individuales y colectivos de pensamiento, emociones, culturas, estatus económicos, entre otros aspectos fundamentales que influyen en el desarrollo humano y se llevan al puesto de trabajo bien para fortalecerlo o bien para polarizarlo.

Por otra parte, para reducir la incertidumbre es necesario entender el escenario de trabajo en base al conocimiento que tengamos para tomar decisiones. Sin este ingrediente no se podrá evidenciar flexibilidad y dinamismo durante la rutina o flujo de la data de los procesos administrativos en los diversos canales transaccionales del área de Recursos Humanos. Es por eso que durante el proceso de la presente investigación, se ha concretizado en un plan de conocimiento que, aunque existente, pero debilitado por factores que sugerimos sean relegados para una mejora interna.

En la presente tesis denominada ***Gestión del conocimiento como herramienta para reducir la incertidumbre en los procesos administrativos del área de recursos humanos de la sede del gobierno regional Lambayeque*** es posible evidenciar al final – en la parte metodológica – diversas apreciaciones de contexto logradas dentro de la práctica etnográfica que se tuvo que realizar para corroborar lo que se asumía; que, hace varios periodos el trabajo es esencialmente mecanizado y se basa en una red informativa rutinaria e involutiva; en donde el conocimiento propiamente dicho se ha relegado a un plano de reclutamiento humano y no para un supuesto desarrollo profesional.

Creemos que la investigación sea tomada como una herramienta metodológica para incluirla en una vertebración conceptual, y como explicación de las relaciones lógico semánticas que evitan, en cierta medida, la “jungla semántica” y el “caos de los intangibles” imperante en el desempeño de los trabajadores de las organizaciones públicas y privadas.

INDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Presentación

Índice

Resumen

Abstrac

Introducción

I.	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1.	Descripción del problema	2
1.2.	Formulación del Problema	2
1.3.	Objetivos de la Investigación	4
	• Objetivo general	5
	• Objetivos específicos	5
1.4.	Justificación	
1.5.	Limitaciones del estudio	5
II.	MARCO DE REFERENCIA.	7
2.1.	Marco Teórico	9
2.1.1.	La era del conocimiento	12
2.1.2.	Gestión del conocimiento	12
2.1.3.	Principios de la gestión del conocimiento	19
	• Capital humano	19
	• Capital estructural	20
	• Capital relacional	20
	• Enfoque de la empresa inteligente	20
	• Aspectos a considerar para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento	22
	• Obtener el compromiso de liderazgo	22
	• Líderes locales	23
	• Líderes ejecutivos	23
	• Interconectores internos	23
	• Diseño del mapa del conocimiento organizacional	24

• Planear la estrategia de la gestión del conocimiento	24
• Estrategia de codificación	25
• Estrategia de personalización	25
• Definir posibles iniciativas relacionadas con la gestión del conocimiento.	26
• Evaluar y seleccionar las iniciativas de GC	27
• Determinar y adquirir conocimiento clave	27
• Conocimiento Cognitivo	28
• Conocimientos prácticos avanzados	28
• Conocimiento de los sistemas	28
• Creatividad automotivada	28
• Determinación de las herramientas para transformar, distribuir y aplica el conocimiento	30
• Herramientas no informáticas	30
• Herramientas informáticas	31
• Establecer una estructura para gerencial el conocimiento	32
• Construir programas de incentivo	33
• Coordinar las actividades de GC	34
• Facilitar la gestión del conocimiento	35
• Monitorear la GC	35
• Análisis técnico legal	36
• Entidades de la administración pública	40
• Derechos de los empleados	41
• Obligaciones de los empleados públicos	41
• El cargo público: aspectos generales	42
2.1.4. Gestión de la diversidad de personal: Impacto del sector público	46
• Reclutamiento y selección de personal	46
• Entrenamiento	47
• Enfoque de la información	48

• Comunicación eficaz	49
• Adaptación	49
• Intervención cultural	51
2.1.5. Descentralización y estrategia de los Gobiernos Regionales.	51
a) Descentralización: generalidades y principios desde el enfoque de gestión	51
• Principios generales de la descentralización	53
• Ley Orgánica de Sede de los Gobiernos Regionales	54
b) Estrategia de gestión: generalidades y principios	55
c) Administración estratégica: Análisis, formulación e implementación de estrategia	56
2.1.6. Gestión del conocimiento	58
2.2.-Marco conceptual	59
2.3.- Hipótesis	59
III. METODOLOGÍA	61
3.1. Grupo de estudio	61
3.2. Métodos de investigación	61
3.3. Diseño de Técnicas de recolección de información.	61
3.4. Técnicas de análisis	62
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
4.1. Presentación de resultados	65
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones	75
VI. BIBLIOGRAFÍA	78
VII. ANEXOS	

RESUMEN

La tesis llamada *Gestión del conocimiento como herramienta para reducir la incertidumbre en los procesos administrativos del Área de recursos humanos de la sede del gobierno regional Lambayeque*. Es el resultado de un conjunto finito de experimentos de prueba y error, iniciadas desde el proceso básico de la observación, pasando por la aplicación de los instrumentos y terminar en un diseño de gestión del conocimiento, con el fin de proponer un estudio explicado desde adentro para el cumplimiento de los objetivos en curso.

El análisis del problema, está en relación a la ineficiencia de los recursos actuales y a la necesidad de aplicar mecanismos inteligentes que coadyuven a la gestión institucional, al aumento del potencial y al desarrollo del individuo, debido a que la evaluación de la actuación de los empleados obedece a una retribución, y ésta a una disponibilidad continua que normativamente si bien es cierto se cumple, ésta es rutinaria y “arrasadora”. En su formulación, se circunscriben los conceptos, relaciones y procesos expuestos en la propuesta citada, y como traspasan el ámbito de la inteligencia humana para pasar al de la inteligencia organizativa dentro del contexto laboral del Gobierno Regional de Lambayeque. Finalmente, se evidenciaron ciertas limitaciones de carácter administrativo, filosófico y político.

La base teórica, emerge para estructurar la fundamentación del presente estudio. Además, se explora una gran oportunidad de gestionar la diversidad, a través de un enorme reto. Parte de este reto consistirá en determinar cuál metodología es básica y cuál es flexible. En los próximos años, la tecnología, la globalización y los movimientos demográficos afectarán de manera considerable a la estructura y modelos empresariales. La tendencia hacia una nueva economía más global significará que cada vez más compañías de servicios, estarán operando fuera de las fronteras nacionales.

Finalmente, se expone la metodología, en donde se debe comprobar la efectividad de la gestión del conocimiento como herramienta para reducir la incertidumbre en los procesos administrativos del área de recursos humanos de la Sede Regional de Lambayeque.

ABSTRACT

The thesis called Knowledge management as a tool to reduce uncertainty in the administrative processes of the human resources area of Lambayeque regional government headquarters. It is the result of a finite set of experiments, trial and error, started from the basic process of observation, through the application of tools and finish in a design knowledge management, in order to propose a study explained from within to fulfill course objectives.

The analysis of the problem is related to the inefficiency of current resources and the need for intelligent mechanisms that contribute to the governance, increasing the potential and development of the individual, because the evaluation of the performance of employees obeys a fee, and this in a continuous availability normatively although it is true, this is routine and "sweeping". In its formulation, concepts, relationships and processes outlined in this proposal are limited, and as transcend the sphere of human intelligence to pass to the organizational intelligence in the working context of the Regional Government of Lambayeque. Finally, some limitations of administrative, philosophical and political nature were evident.

The theoretical basis, emerge to structure the foundation of the present study. In addition, we explore a great opportunity to manage diversity through a huge challenge. Part of this challenge is to determine what is essential and what methodology is flexible. In the coming years, technology, globalization and demographic shifts significantly affect the structure and business models so. The trend toward a new global economy mean that more and more service companies will be operating across national borders.

Finally, the methodology, where you have to test the effectiveness of knowledge management as a tool to reduce uncertainty in the administrative processes of the human resources of the Regional Office of Lambayeque is exposed.