



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modelo de gestión y desarrollo del conocimiento
CETPROS estatales, Víctor Larco 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Vielca Ysabel Ortiz Zavaleta

ASESOR:

Dr. Edilberto Horna Clavo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2019

Resumen

La investigación titulada: “Modelo de gestión y desarrollo del conocimiento CETPROS estatales, Víctor Larco 2018”, tuvo como objetivo general analizar el modelo de gestión y desarrollo del conocimiento en los CETPROS estatales del distrito de Víctor Larco, determinando características y factores determinantes; por la carencia de un modelo de gestión que permita el mejoramiento de los procesos, así como el escaso flujo de información que asegure la disponibilidad del conocimiento, transferencia de buenas prácticas y registro de lecciones aprendidas.

La metodología usada tiene el siguiente tipo de investigación: según su finalidad es aplicada, según su carácter es descriptiva, según su alcance temporal es transversal, según su naturaleza es mixta con tendencia cuantitativa, según su orientación que asume se orientó al descubrimiento.

El resultado obtenido fue que los CETPROS en estudio, vienen implementando un modelo de gestión orientado bajo el enfoque por procesos en un nivel de madurez mayor a 80%, donde la gestión del conocimiento es un proceso de soporte que está administrando los aprendizajes organizacionales en un nivel de madurez mayor al 75%, relacionado con las directrices impartidas por el gobierno nacional.

En ese sentido, se ha logrado describir el nivel de madurez alcanzado en cada uno de los CETPROS estudiados, así como estudiar las características y factores determinantes de modelo de gestión y conocimiento logrado en cada entidad, donde el CETPRO “Rosa Virginia Pelletier”, se encuentra en un nivel de madurez con dirección al óptimo por las acciones pertinentes implementadas para lograr la acreditación y el licenciamiento institucional; el CETPRO “Anna Jarvis”, requiere fortalecer su gestión y que la madurez alcanzada se vea reflejada.

Palabras claves: *modelo de gestión, conocimiento, procesos, calidad de servicio, buenas prácticas.*

Abstract

The research entitled: "CETPROS state knowledge management and development model, Víctor Larco 2018", had the general objective of analyzing the knowledge management and development model in the state CETPROS of the district of Víctor Larco, determining characteristics and determining factors; due to the lack of a management model that allows the improvement of processes, as well as the limited flow of information that ensures the availability of knowledge, transfer of good practices and recording of lessons learned.

The methodology used has the following type of research: according to its purpose it is applied, according to its character, is descriptive, according to its transverse time horizon, according to its nature it is mixed with quantitative tendency, according to its orientation that assumes was oriented to discovery.

The result obtained was that the CETPROS under study, are implementing a management model oriented under the process approach at a level of maturity greater than 80%, where knowledge management is a support process that is managing organizational learning in a level of maturity greater than 75%, related to the guidelines issued by the national government.

In this sense, it has been possible to describe the level of maturity reached in each of the CETPROS studied, as well as to study the characteristics and determining factors of the management model and knowledge achieved in each entity, where the CETPRO "Rosa Virginia Pelletier", it finds a level of maturity in the direction of the optimum by the pertinent actions implemented to achieve accreditation and institutional licensing; the CETPRO "Anna Jarvis", requires to strengthen its management and that the reached maturity is reflected.

Keywords: Management model, knowledge, processes, quality of service, good practices.