



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores sociodemográficos y culturales relacionados con  
el nivel de conocimiento de los procesos de  
administración pública en la Oficina Presidencia  
Regional Ancash - Huaraz, 2013.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. ARMANDO DOMINGO CAMILO RODRÍGUEZ**

**ASESOR:**

**DR. JOSÉ MUÑOZ SALAZAR**

**SECCIÓN:**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ – 2014**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mgter. Emil Berarun Beraún**

**Presidente**

---

**Mgter. Karlo Ginno Quiñones Castillo**

**Secretario**

---

**Dr. José Muñoz Salazar**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mis padres Alfonso y Herlinda con cariñoso recuerdo.

A Elsa, mi fiel compañera, madre y esposa por su constante apoyo moral y material durante su vida de pareja.

A Herlinda, mi hija incomparable, por su apoyo y valoración constante en el camino de mi vida, para el logro de la ansiada meta, ser magister en Gestión Pública.

ARMANDO

## **AGRADICIMIENTOS**

Gracias a Dios Todopoderoso que guía mi destino en esta tierra e inspira mi inteligencia hacia la sabiduría.

A mis Maestros de la Escuela de Postgrado quienes sembraron sus conocimientos y experiencias en un terreno fértil y sus frutos contribuirán en la mejora de la Gestión Pública a nivel nacional, regional y local.

A los Asesores de Tesis, por su orientación y generosidad de brindarme apoyo en la cristalización de la presente Tesis.

A mis compañeros de promoción, por su amistad y compañía con quienes compartí experiencias de formación académica.

A Nelyda, mi excelente asistente de investigación por su compromiso de apoyarme desinteresadamente.

A los elementos de la Muestra, con su participación se logró los objetivos propuestos.

ARMANDO

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, ARMANDO DOMINGO CAMILO RODRÍGUEZ, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 10145784, con la tesis titulada “Factores sociodemográficos y culturales relacionados con el nivel de conocimiento de los procesos de administración pública en la oficina presidencia regional Ancash - Huaraz, 2013” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de abril del 2014

---

ARMANDO DOMINGO CAMILO RODRÍGUEZ

DNI N°: 10145784

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento a consideración del jurado de sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado, Mención en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo-Lima Norte; el Informe final de Tesis Titulado: Factores sociodemográficos y culturales relacionados con el nivel de conocimiento de los procesos de administración pública de la Oficina Presidencia Regional Ancash-Huaraz, 2013, en cumplimiento de las Normas Académico Administrativas de la Universidad, para Optar el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación estudia las variables factores sociodemográficos y culturales que se asocian con el nivel de conocimiento de los procesos de Administración Pública, considerado como un tipo de investigación de enfoque cuantitativo y observacional, descriptivo correlacional.

Su importancia radica por ser un tema novedoso para un contexto regional donde no se han realizado un estudio de esta naturaleza. En esta perspectiva sus resultados servirán como fuente de información a los futuros maestrandos de la mención y constituye un valioso aporte a la Oficina de la presidencia Regional de Ancash en la mejora de la calidad de la Gestión Pública.

AUTOR

## ÍNDICE

<b>Caratula</b>	<b>i</b>
<b>Página del jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaración jurada de autoría</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>x</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>xii</b>
<b>Resumen</b>	<b>xiv</b>
<b>Abstract</b>	<b>xv</b>
<b>Introducción</b>	<b>xvi</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
1.1.Planteamiento del problema	21
1.2.Formulación del problema	22
1.3.Justificación	23
1.4.Limitaciones	24
1.5.Antecedentes	25
1.6.Objetivos	35
1.6.1. General	35
1.6.2. Específicos	35
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>37</b>
2.1.Factores sociodemográficos y culturales	38
2.1.1. Conceptos	38
A. Factor	38
B. Concepto de Factores sociodemográfico culturales	38
2.1.2. Enfoques teóricos	38
A. Teoría Social	38
B. Teoría demográfica	39

C. Teoría cultural	39
2.1.3. Dimensiones	40
A. Los factores culturales	40
2.2. Nivel de Conocimiento de la Administración Pública	42
2.2.1. Conceptos	42
A. Nivel de conocimiento	42
B. Administración Pública	43
2.2.2. Enfoques teóricos	44
A. Teorías de la administración	44
B. Teoría clásica de la administración Pública	44
2.2.3. Dimensiones	46
A. Características de la Administración Pública	46
B. Objeto	47
C. Elementos de la Administración Pública	49
D. Gerencia	50
E. Organización del proceso Administrativo	51
F. Fases del proceso Administrativo	51
G. Dirección del proceso Administrativo	66
H. Control del Proceso Administrativo	68
I. Actividades Importantes del Control	69
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>70</b>
3.1. Hipótesis	71
3.2. Variables	72
3.2.1. Definición conceptual	72
3.2.2. Definición operacional	72
3.3. Metodología	74
3.3.1. Tipo de estudio	74
3.3.2. Diseño	74
3.4. Población y muestra	75
3.5. Método de investigación	75
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	76
3.7. Validez del instrumento	77



3.8. Confiabilidad del instrumento	78
3.9. Métodos de Análisis de datos	78
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>79</b>
4.1. Descripción	80
4.2. Discusión	120
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>126</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>131</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>136</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### **Factores Sociodemográficos y Culturales**

Tabla N° 01: Años cumplidos del personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	80
Tabla N° 02: Género del personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	82
Tabla N° 03: Estado civil del personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	83
Tabla N° 04: Realización de actividades ideológicas, político partidaristas por el personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	84
Tabla N° 05: cumplimiento de las actividades del club social por el personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	85
Tabla N° 06: Nivel académico más alto del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	86
Tabla N° 07: Capacitación en administración pública del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	87
Tabla N° 08: Iglesia Católica del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	88
Tabla N° 09: Nivel jerárquico del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	90
Tabla N° 10: Tipo de relación laboral del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	91
Tabla N° 11: Nivel al que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	92
Tabla N° 12: Nivel de contrato al que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	93
Tabla N° 13: Ejercicio de su profesión del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	94
Tabla N° 14: Gerencia a la que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	95

Tabla N° 15: tiempo que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	96
Tabla N° 16: Tiempo de servicio en cargo directivo del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	97
<b>Del nivel de conocimiento de los procesos de administración pública</b>	<b>98</b>
Tabla N° 17: Conocimiento de la teoría general de la administración por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013.	99
Tabla N° 19: Opinión de las características de la administración pública por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, en el año 2013	100
Tabla N° 20: Opinión de los objetivo de la administración pública, por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, en el año 2013	101
Tabla N° 21: Opinión de los elementos de la administración pública, por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, en el año 2013	102
Tabla N° 22: Opinión de la fase del proceso administrativo, por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, en el año 2013	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Factores Sociodemográficos y Culturales**

Figura N° 01: Años cumplidos del personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	81
Figura N° 02: Género del personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	82
Figura N° 03: Estado civil del personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	83
Figura N° 04: Realización de actividades ideológicas, político partidarias por el personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	84
Figura N° 05: cumplimiento de las actividades del club social por el personal directivo de la presidencia regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	85
Figura N° 06: Nivel académico más alto del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	86
Figura N° 07: Capacitación en administración pública del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	87
Figura N° 08: Iglesia Católica del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	89
Figura N° 09: Nivel jerárquico del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	90
Figura N° 10: Tipo de relación laboral del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	91
Figura N° 11: Nivel al que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	92
Figura N° 12: Nivel de contrato al que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	93
Figura N° 13: Ejercicio de su profesión del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	94
Figura N° 14: Gerencia a la que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	95

Figura N° 15: tiempo que pertenece el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	96
Figura N° 16: Tiempo de servicio en cargo directivo del personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	97
<b>Del nivel de conocimiento de los procesos de administración pública</b>	<b>98</b>
Figura N° 17: Conocimiento de la teoría general de la administración por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013.	98
Figura N° 18: Conocimiento de la teoría general de la administración pública por el personal directivo de la Presidencia Regional de Ancash, Huaraz en el año 2013	99

## Resumen

El objetivo logrado en la presente tesis fue: Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y culturales que influyen en el conocimiento de los procesos de Administración Pública en la oficina presidencia Regional Ancash - Huaraz, 2013. Marco metodológico: se presentaron las hipótesis a nivel general y específicos, definiendo teórica y operacionalmente, tipo de estudio cuantitativo – transversal, diseño; descriptivo – correlacional y no experimental; población igual 388 funcionarios, directivos y trabajadores de la oficina Presidencia Regional de Ancash, muestra igual 46 funcionarios, directivos y trabajadores, método descriptivo-correlacional-inductivo-deductivo-analítico y sintético. Técnicas: entrevistadas y escalograma de Likert; instrumentos: cuestionario y escala de Likert; métodos de análisis de datos SPSS versión 20.0 y comprobación de hipótesis con Chi Cuadrado. Resultados: El 67,4% se dedicaban a las actividades tácticas de su partido político, el 91,3% se dedicaban a la organización, el 87% cumplen con ceremonias religiosas, el 91,3% son designados, el 87% son de nivel medio, el 82,6% conocen la teoría general de la administración, el 71,7% conoce las funciones de los directivos, el 65,2% está de acuerdo sobre inevitables aspectos burocráticos, el 71,7% conoce los estándares de rendimiento del personal directivos. Se concluye que se ha determinado la relación significativa entre los factores sociodemográficos y culturales con el nivel de conocimiento de los procesos de Administración Pública en la oficina Presidencia Regional Ancash - Huaraz, 2013, de acuerdo a los resultados empíricos y teóricos que le dan validez a la hipótesis.

**Palabras clave:** Factores - Sociodemográficos - Culturales - Nivel de conocimiento - Procesos - Administración Pública.

## **Abstract**

The goal achieved in this thesis was: To determine the relationship between socio-demographic and cultural factors that influence the understanding of the processes of government at the presidency office Ancash Regional - Huaraz, 2013. Methodological framework: the hypotheses were presented to general and specific level, theoretically and operationally defined, type of quantitative study - cross, design, descriptive - correlational and not experimental, population just 388 officers, directors and employees of the Regional Office Chair Ancash, shows like 46 officers, directors and employees, correlational inductive -deductive -analytic and synthetic method description. Techniques: Likert interviewed and scalogram; instruments: questionnaire and Likert scale, methods of data analysis SPSS version 20.0 and hypothesis testing with Chi Square. Results: 67.4% were engaged in tactical activities of his political party, 91.3% were engaged in the organization, 87% meet with religious ceremonies, 91.3% are designated, 87% are average, 82.6% know the general theory of management, 71.7% know the functions of managers, 65.2% agree about inevitable bureaucratic aspects, 71,7% know the standards yield management staff. We conclude that we have determined the significant relationship between socio-demographic and cultural factors with the level of knowledge of the processes of public administration in the Ancash Regional Office Chair - Huaraz, 2013, according to the empirical and theoretical results that give validity to the hypothesis.

**Keywords:** Factors - Sociodemographic - Cultural - Skill level - Processes - Public Administration.

## Introducción

La calidad del servicio al usuario en las oficinas administrativas públicas del Estado peruano general un bajo nivel de satisfacción al usuario, a nivel nacional, regional y local, a pesar de que en los últimos tiempos ha habido un incremento en las remuneraciones, y más aún cuando el servidor público ocupa cargo de confianza donde impera la politización político partidarista de los puestos laborales, específicamente en los gobiernos regionales y gobiernos locales; cuyo burocratismo del nivel nacional han sido trasladados con facilidad a los niveles regionales y locales. Esta situación se observan claramente debido a la falta de capacitación de los funcionarios públicos, el bajo nivel de formación académica – tecnocrática para conducir el desarrollo necesario y adecuado del país en sus diferentes niveles de organización política; que no permiten planificar estratégicamente y dirigir la ejecución presupuestaria, de acuerdo al plan estratégico, el cumplimiento de los procesos de la administración pública requeridos en los organismos públicos del Estado.

La problemática observada dio origen al tema y problema de investigación y teniendo la necesidad imperiosa de contribuir a la mejora continua del equipo de funcionarios y directivos de la Región Ancash, se decidió realizar una investigación acerca de la tesis titulada: Factores sociodemográficos y culturales relacionados con el nivel de conocimiento de los procesos de administración pública en la oficina presidencia regional Ancash - Huaraz, 2013. En el campo teórico la investigación tuvo su base en las diferentes teorías, conceptos, definiciones, principios y postulados de los investigadores que aportaron a darle sustento teórico a la investigación y el sustento estadístico se logró a través de la recolección de datos mediante el uso de los instrumentos de medición; que aplicada a la metodología en forma de cuadro, permitió el logro de los objetivos propuestos.

En esta dirección de análisis la variable factores sociodemográficos y culturales se conoció con mayor profundidad a través de sus dimensiones e indicadores de estudio; para entender mejor su relación significativa con el nivel



de conocimiento de administración pública por las unidades de observación acerca de los procesos consistentes en planeamiento, la organización institucional, la dirección y gestión administrativa, la evaluación y control cuyos aspectos fundamentales de las bases teóricas se estudiaron con mucha acuciosidad.

En el proceso de la investigación se pudo conocer más las limitaciones y deficiencias de la calidad profesional en los funcionarios y directivos de la presidencia Regional de Ancash, que en la mayoría de los casos conocen limitadamente los procesos de la administración pública, unos conocen muy poco los lineamientos teóricos, más abocados en el cumplimiento rutinario de la práctica administrativa; hechos que requieren la mejora continua del cumplimiento de funciones mediante acciones de capacitación con conocimientos modernos que exige la calidad de la administración pública para la satisfacción de los usuarios.

Para la comprensión de la estructura del informe final del trabajo de investigación de Tesis se ha seguido el siguiente orden:

El Capítulo I. Comprende el problema de investigación, donde se desarrolla el Planteamiento del problema de acuerdo a las recomendaciones técnicas para presentar el estado del arte en forma deductiva. Se ha formulado el problema de investigación respetando los 5 elementos estructurales; luego se justifica desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y de viabilidad; para indicar las posibles limitaciones que se presentaron durante el trabajo de investigación. Luego se presentan los antecedentes a partir de estudios e investigaciones anteriores al problema de investigación a nivel internacional y nacional; luego se propone los objetivos a nivel general y específicos.

El Capítulo II. Abarca el estudio del Marco teórico, donde se desarrollan aspectos referentes a nivel internacional y nacional del aporte de los investigadores con sus tesis relacionadas al problema de investigación. Así mismo el estudio de las teorías, perspectivas teóricas, conceptos y definiciones,

principios y leyes que le han dado un sustento teórico al trabajo de investigación en gestión pública, relacionado con las dos variables de estudio.

El Capítulo III. Abarca el marco metodológico, con el planteamiento de la hipótesis a nivel general y específicas, donde se presentan la una hipótesis alternativa y otra hipótesis nula, que posteriormente son comprobado y validados en el capítulo de resultados. Las variables de investigación donde se han precisado la definición conceptual y definición operacional; la metodología que contiene el tipo de estudio que fue un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional; el diseño de investigación que se desarrolló como descriptivo – correlacional, no experimental – transversal; la población que estuvo delimitado  $N = 388$  y el tamaño de la muestra probabilística fue de  $n = 46$ ; el método de investigación fue descriptivo correlacional además del uso de los métodos de investigación teórica, como el deductivo, inductivo, analítico y sintético. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario estructurado y la escala tipo Likert. Los métodos de análisis de datos utilizados, fueron de carácter informático, de tecnologías de comunicación e información, con el empleo del Programa Estadístico SPSS Versión 20.0 y para la contrastación y validación de la hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico de variables independientes Chi Cuadrado ( $X^2$ ) con un nivel de confianza de 95% y un nivel de precisión de 0.05.

El Capítulo IV. Resultados, este capítulo presenta la descripción de los resultados en tablas y gráficos; seguido de la discusión que es la etapa en que se realiza la contrastación de los resultados empíricos obtenidos con las propuestas teóricas referidas a los antecedentes y la base teórica con la finalidad de comprobar y validar las hipótesis de investigación.

Termina con las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos. EL tesista considera que los resultados de la investigación en gestión pública relacionado con las variables de estudio Factores sociodemográficos y nivel de conocimiento en administración pública, no constituyen la solución de la problemática total en este campo de estudio; pero sí está seguro que sus resultados constituyen un aporte significativo para la mejora de la calidad del

personal de funcionarios y directivos de la Oficina Presidencia Regional de Ancash – Huaraz.

TESISTA