



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

“LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y SU RELACION CON EL  
DESARROLLO DE CAPACIDADES DEL SERVIDOR CIVIL EN LA  
GERENCIA SUB REGIONAL “LUCIANO CASTILLO COLONNA” –  
SULLANA, AÑO 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

SUQUILANDA ZAPATA, CLAUDIA NOELIA

ASESOR:

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2016

**Página de jurado**

.....  
DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM  
**Presidente**

.....  
DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO  
**Secretaria**

.....  
LIC. MARTÍN LAZO SÁNCHEZ  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios, mi familia y a mi institución  
“Universidad César Vallejo”.

## Agradecimiento

Principalmente a nuestro padre celestial, que me ha permitido salud y sabiduría para concluir exitosamente esta etapa de mi vida.

A mis padres Luis y Amparo y a mis hermanos Leidy y Joel, quienes me motivaron constantemente a no desmayar en este propósito.

A mi tío Alberto Zapata, a quien respeto y considero como mi segundo padre por su invaluable apoyo en todo el proceso de mi carrera universitaria.

A Dr. Freddy Castillo, que gracias a sus aportaciones académicas ayudaron a perfeccionar la presente investigación.

Y al Econ. Jaime Gonzaga, gracias a su consejo y orientación constante.

## Presentación

La investigación presente “La modernización del Estado y su relación con el desarrollo de capacidades del servidor civil en la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna – Sullana, año 2016”, tiene la finalidad de analizar la relación entre la modernización del Estado y el desarrollo de capacidades del servidor civil. La misma que comprende de los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se encuentra la realidad problemática, donde se describe los hechos relevantes y efectos causales de la presente investigación; seguidamente se describe los trabajos previos, que son las experiencias o antecedentes internacionales, nacionales y locales con relación a la variable modernización del Estado y desarrollo de capacidades; luego en teorías relacionadas al tema se fundamenta e interpreta los conceptos de las variables; con lo antes mencionado da pie a la formulación del problema, así como exponer las razones y/ o necesidades por la cual se ha realizado dicha investigación y por último se presenta las posibles hipótesis a las interrogaciones de la investigación y el propósito u objetivo principal para desarrollar la investigación.

En el capítulo II, se explica el método y diseño científico de la investigación, la población y muestreo que permitieron la aplicación de instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad de la investigación, por último se describe los principios éticos que se han considerado en esta investigación.

En el capítulo III, se expone e interpreta los resultados representados en tablas de manera específica dando respuesta a los objetivos expuestos en esta investigación, los mismos que permiten dar pie las conclusiones y recomendaciones necesarias.

En el capítulo IV, se explican y se discuten los resultados de la investigación con las teorías y los antecedentes presentados, además de confirmar o rechazar las hipótesis de la investigación.

En el capítulo V y VI, se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivas como síntesis de los hallazgos encontrados en esta investigación.

## Índice de contenido

	<b>Página</b>
<b>Página de jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Presentación</b> .....	v
<b>Índice de contenido</b> .....	vi
<b>Índice de tablas</b> .....	ix
<b>Índice de figuras</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos .....	17
1.2.1. Antecedentes internacionales .....	17
1.2.2. Antecedentes nacionales .....	18
1.2.3. Antecedentes locales .....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.3.1. Modernización del Estado .....	21
1.3.1.1. Pilares de la modernización en el Estado peruano .....	23
1.3.2. Desarrollo de capacidades .....	24
1.3.2.1. Diseño del plan de desarrollo de personas – PDP .....	27
1.4. Formulación del problema .....	28
1.4.1. Pregunta del problema .....	28
1.4.2. Preguntas específicas .....	28
1.5. Justificación del estudio .....	29
1.6. Hipótesis .....	30
1.6.1. Hipótesis general .....	30
1.6.2. Hipótesis específicas .....	30
1.7. Objetivos .....	31
1.7.1. Objetivo general .....	31
1.7.2. Objetivos específicos .....	31

II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación .....	32
2.2. Variables, operacionalización .....	32
2.2.1. Operacionalización de variables.....	33
2.3. Población y muestreo .....	35
2.3.1. Población.....	35
2.3.2. Muestra.....	35
2.3.3. Criterios de selección.....	36
2.4. Técnica, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.4.1. Técnicas .....	36
2.4.2. Instrumentos.....	37
2.4.3. Validez y confiabilidad .....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	38
<b>III.RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV.DISCUSIÓN .....</b>	<b>47</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS....	60
Anexo 1. Cuestionario aplicado al servidor civil de la GSRLCC .....	61
Anexo 2. Cuestionario aplicado al usuario de la GSRLCC .....	63
Anexo 3. Test de desempeño aplicado al servidor civil de la GSRLCC .....	65
Anexo 4. Guía de entrevista .....	67
Anexo 5. Guía de revisión documental.....	68
Anexo 6. Matriz de consistencia .....	69
Anexo 7. Matriz de instrumentos .....	73
Anexo 8. Políticas de reforma del núcleo estratégico del Estado .....	80
Anexo 9. Personal de la GSRLCC, año 2016.....	81
Anexo 10. Resultados del cuestionario a usuarios de la GSRLCC .....	83
Anexo 11. Resultados del cuestionario al servidor civil de la GSRLCC .....	90
Anexo 12. Resultados del Test de desempeño laboral .....	100
Anexo13. Resultados de la entrevista .....	105

Anexo 14. Resumen de revisión documental.....	107
Anexo 15. Validaciones de instrumentos .....	109
Anexo 16. Propuesta de un plan de capacitaciones en base a competencias en la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna, año 2016. ....	114
Anexo 17. Acta de Aprobación de originalidad .....	122
Anexo 18. Declaración de autoría .....	123

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Calificación de la organización institucional en la GSRLCC .....	40
Tabla 2. Participación del ciudadano en un proceso participativo .....	40
Tabla 3. Calificación del servicio de atención .....	41
Tabla 4. Capacitación al servidor civil .....	43
Tabla 5. Adaptación del servidor ante nuevos cambios de modernización .....	45
Tabla 6. Frecuencia de capacitación en nuevos sistema informáticos .....	45
Tabla 7. Políticas de reforma del núcleo estratégico del Estado por grupos de acciones .....	80
Tabla 8. Personal de la GSRLCC, año 2016 .....	81
Tabla 9. Tipo de trámite que realiza el usuario .....	83
Tabla 10. Frecuencia de trámites realizados en la GSRLCC .....	83
Tabla 11. Dificultad o problema presentado en un trámite .....	84
Tabla 12. Tiempo promedio que se lleva realizar un trámite.....	84
Tabla 13. Realización de trámites vía online .....	85
Tabla 14. Frecuencia de realización de trámites vía online .....	85
Tabla 15. Tipo de trámite realizado vía online .....	86
Tabla 16. Éxito en trámites realizados vía online .....	86
Tabla 17. Predisposición de utilizar el portal institucional .....	87
Tabla 18. Satisfacción de los servicios brindados en su comunidad .....	87
Tabla 19. Percepción de cambios de mejoría en la GSRLCC .....	88
Tabla 20. Aspectos a mejorar la GSRLCC.....	88
Tabla 21. Conocimiento de información institucional.....	90
Tabla 22. Calificación de los procedimientos administrativos .....	90
Tabla 23. Percepción de cambios en los procedimientos administrativos .....	91
Tabla 24. Dominio en sistemas informáticos.....	91
Tabla 25. Otros temas en que ha sido capacitado el servidor civil .....	92
Tabla 26. Modalidad de capacitación .....	93
Tabla 27. Conformidad con la modalidad empleada de capacitación.....	94
Tabla 28. Tipo de capacitación que el servidor civil solicita .....	94
Tabla 29. Aspectos a mejorar la GSRLCC.....	95

Tabla 31. Frecuencia de evaluaciones laborales .....	97
Tabla 32. Método de evaluación empleada .....	97
Tabla 34. Realización laboral del servidor civil .....	98
Tabla 35. Realización profesional del servidor civil .....	98
Tabla 37. Desempeño del servidor civil.....	100
Tabla 38. Capacidades laborales del servidor civil .....	102
Tabla 39. POI 2015 GSRLCC vs PEI 2013 – 2016 de la Región Piura.....	107
Tabla 40. Perfil de competencias en la GSRLCC .....	119

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Proceso de modernización del Estado. ....	22
Figura 2. Relación de estado moderno y sociedad.....	24
Figura 3. Proceso de cambio hacia un Estado moderno.....	27
Figura 4. Clasificación de competencias. ....	115
Figura 5: Proceso del desarrollo de competencias. ....	116
Figura 6. Proceso de concientización para un plan de competencias. ....	117

## RESUMEN

La presente investigación denominada “La Modernización del Estado y su relación con el Desarrollo de Capacidades del servidor civil en la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Collona, en la ciudad de Sullana, año 2016”, se sustenta en la pregunta general ¿De qué manera la modernización del Estado se relaciona con el desarrollo de capacidades del servidor civil en la GSRLCC, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables, de este modo la hipótesis general como respuesta inmediata es la afirmación de una relación directa entre la modernización del Estado y el desarrollo de capacidades del servidor civil en la GSRLCC. La investigación se justifica de manera práctica tomando como base La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, la Ley Servir N° 30057 y el Plan de Desarrollo de Personas, ya que tales instrumentos van a permitir orientar, encaminar y reglamentar a las instituciones del Estado en busca de una gestión moderna. Para el alcanzar eficiente el desarrollo de los objetivos de esta investigación se ha realizado un estudio de tipo descriptivo - correlacional, aplicando instrumentos tanto cuantitativos y cualitativos a los trabajadores de la GSRLCC y a los usuarios ya que estos últimos son los beneficiarios directos de los servicios que brinda dicha institución, tomando como muestreo a 150 usuarios elegidos de manera no probabilística y por conveniencia tratándose que los usuarios son provenientes de distintas ciudades (Ayabaca, Paita, Talara y Sullana) y un censo a los 105 trabajadores de la GSRLCC. Finalmente la investigación concluyó que, la modernización del Estado se relaciona directamente con el desarrollo de capacidades del servidor civil; porque, para que un Estado llegue hacer moderno, es trascendental que cada entidad pública fortalezca las capacidades del servidor civil, ante nuevos procedimientos administrativos, actualización de temas puntuales para el ejercicio laboral de su institución, organización institucional, entre otros; solo así el servidor será capaz de asumir el reto que implica contar con un Estado moderno, donde la sociedad sea testigo de la calidad en los servicios prestados por cada institución en el Perú.

Palabras clave: Modernización del Estado y desarrollo de capacidades, organización institucional, servicio civil, y plan de desarrollo de personas.

## ABSTRACT

This research entitled "Modernization of the State and its relationship to Capacity Development civil servant in the Luciano Castillo Collona Regional Management Sub, in the city of Sullana, 2016", is based on the general question How the State modernization is related to capacity building of civil servant in the GSRLCC, with the main objective to determine the relationship between the two variables, thus the general hypothesis as an immediate response is the claim of a direct relationship between the modernization of the State and capacity building of civil servant in the GSRLCC. The investigation is warranted practically based on the National Policy Modernization of Public Management 2021, Law Serving No. 30057 and the Development Plan of Persons, since such instruments will allow direct, guide and regulate the State institutions in search of modern management. To efficiently achieve development objectives of this research has been performed a descriptive - correlational, using both quantitative and qualitative workers GSRLCC and users instruments since the latter are the direct beneficiaries of services It provides that institution, based sampling 150 users chosen probabilistically not the case for convenience and users are from different cities (Ayabaca, Paita, Talara and Sullana) and a census to 105 workers GSRLCC. Finally, the investigation concluded that the modernization of the state is directly related to the capacity of the civil servant; because, for a State comes to modern, it is crucial that every public entity will strengthen the capabilities of civil servant, to new administrative procedures, updating of specific issues for the labor exercise of their institution, institutional organization, among others; only then the server will be able to take on the challenge of having a modern state, where society Witness the quality of the services provided by each institution in Peru.

Keywords: State Modernization and capacity building, institutional organization, civil service and people development plan.