



Universidad César Vallejo

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un  
centro de administración tributaria - Piura, 2024

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestría en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Rabanal Caballero, Jorge Luis ([orcid.org/0009-0009-7441-4111](https://orcid.org/0009-0009-7441-4111))

#### **ASESORES:**

Mg. Alban Villareyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

Mg. Ramirez Valladares, Cristian Ovidio ([orcid.org/0000-0002-6944-5652](https://orcid.org/0000-0002-6944-5652))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2024**

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN PÚBLICA Y COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UN CENTRO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – PIURA, 2024", cuyo autor es RABANAL CABALLERO JORGE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 08 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VICTORIA AMANDA ALBAN VILLARREYES <b>DNI:</b> 03832991 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 08-08- 2024 19:22:39

Código documento Trilce: TRI - 0855836



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RABANAL CABALLERO JORGE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN PÚBLICA Y COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UN CENTRO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – PIURA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JORGE LUIS RABANAL CABALLERO <b>DNI:</b> 74068191 <b>ORCID:</b> 0009-0009-7441-4111	Firmado electrónicamente por: JRABANALC el 08-08- 2024 19:33:31

Código documento Trilce: TRI - 0855835



### Dedicatoria

A mi señor Cautivo de Ayabaca, mi familia;  
por acompañarme e inspirarme a seguir  
esforzándome por ser mejor persona y  
profesional.

## Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por su apoyo permanente, a los docentes por su asesoría en la tesis y todas las personas especiales que estuvieron a mi lado para darme fortaleza cuando la necesitaba.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del/los autores .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III.RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN .....	23
V. CONCLUSIONES.....	29
VI.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de instrumentos por expertos.....	14
Tabla 2: Validez de contenidos V Ayken .....	15
Tabla 3: Prueba de confiabilidad .....	15
Tabla 4: Niveles ggestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano	16
Tabla 5: Niveles de orientación al ciudadano en la competitividad .....	17
Tabla 6: Niveles de eficiencia en la competitividad del servicio .....	17
Tabla 7: Niveles de inclusión en la competitividad del servicio .....	18
Tabla 8: Preuba de Kolmogorov - smirnov .....	19
Tabla 9: Correlación entre gestión pública y la competitivida del servicio .....	20
Tabla 10: Correlación entre orientación al ciudadano y la competitivida .....	20
Tabla 11: Correlación entre eficiencia al ciudadano y la competitivida .....	21
Tabla 12: Correlación entre inclusión al ciudadano y la competitivida .....	22

## Índice de gráficos

Figura :1	Diagrama del diseño de Investigación .....	13
-----------	--	----

## Resumen

El presente estudio tuvo como aporte contribuir al desarrollo de una gestión pública moderna, eficiente, eficaz y transparente, que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y promueva la competitividad en el centro de administración tributaria de Piura. Se vincula al objetivo de desarrollo sostenible 16, en construir instituciones efectivas, responsables e inclusivas; El objetivo general es determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico de un diseño no experimental bajo un nivel correlacional, la población de estudio a 235 contribuyentes y la muestra es 146 contribuyentes del servicio de administración tributaria de Piura, empleando un muestreo probabilístico, asimismo, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se emplearon el cuestionario. Mediante los resultados se obtuvo un índice de correlación de 0,401 y un p valor de 0,000, lo que indica que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Por lo que se puede concluir que, existe una relación directa significativa entre la gestión pública y la competitividad al servicio del ciudadano en el centro de administración tributaria de Piura, 2024.

**Palabras clave:** Gestión pública, competitividad al servicio del ciudadano, inclusión, eficiencias y orientación al ciudadano

## Abstract

The contribution of this study was to contribute to the development of modern, efficient, effective and transparent public management, which responds to the needs and expectations of citizens and promotes competitiveness in the tax administration center of Piura. It is linked to sustainable development goal 16, to build effective, responsible and inclusive institutions; The general objective is to determine the relationship of public management in the competitiveness of citizen service in a tax administration center - Piura, 2024. We worked under a basic quantitative approach of a non-experimental design under a correlational level, the population The study included 235 taxpayers and the sample was 146 taxpayers from the tax administration service of Piura, using probabilistic sampling. Likewise, the technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The results obtained a correlation index of 0.401 and a p value of 0.000, which indicates that there is a positive and significant relationship between both variables. Therefore, it can be concluded that there is a significant direct relationship between public management and competitiveness at the service of the citizen in the tax administration center of Piura, 2024..

**Keywords:** Public management, competitiveness at the service of the citizen, inclusion, efficiencies and citizen orientation

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación contribuye al avance hacia una gestión pública moderna, competente, efectiva y límpida capaz de responder a las necesidades y expectativas de la población, y fomenta la capacidad del centro de administración tributaria de Piura. Este estudio se vincula con el 16º objetivo de desarrollo sostenible, centrándose en el fortalecimiento de las instituciones, el impulso del desarrollo económico, la disminución de la desigualdad y la gobernanza participativa.

La pretensión sustancial de esta exploración académica es desarrollar la relación entre la gestión pública eficiente y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria. Se busca identificar las mejores prácticas y estrategias que permitan a estas entidades brindar un servicio de calidad, eficiente y transparente a los contribuyentes, promoviendo así la satisfacción ciudadana y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales (Albaladejo & García 2021).

En este contexto, la investigación contribuirá al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, que busca establecer instituciones eficaces, responsables e inclusivas. El estudio sobre la gestión pública y la competitividad del servicio al residente en un centro de administración tributaria emerge como un tema de gran importancia (García & López 2021).

Desde una visión global, la gestión pública y la competitividad del servicio al residente revelan que los altos directivos de las organizaciones estatales se esfuerzan constantemente por obtener resultados exitosos, mejorar la competitividad de sus servicios y alcanzar sus metas. En España, las organizaciones gubernamentales han enfrentado grandes dificultades debido a la falta de competitividad en las empresas estatales (Toledo, 2022). En Argentina, los ciudadanos no están satisfechos con los servicios públicos ofrecidos por las entidades del Estado, debido a la baja competitividad. Este problema ha llevado a la propuesta de estrategias de gestión pública que mejoren la prestación de servicios en los distintos niveles del gobierno (Asensio, 2018).

Según Pasco (2018), los servicios ofrecidos por los organismos dentro de la gestión pública en Chile no satisfacen a la población que los recibe. El gobierno ha identificado una falta de competitividad en las entidades estatales, lo que ha llevado

a la necesidad de modificar el marco legal, facilitar la colaboración entre organismos gubernamentales, capacitar a los funcionarios públicos y formular planes para promover la cooperación. En América Latina, los gobiernos trabajan constantemente para mantener la competitividad en los servicios a lo largo del tiempo. Para enfrentar los desafíos globales, es crucial que las entidades se involucren en la modernización del gobierno, maximizando los recursos y herramientas disponibles en la administración estatal (Armando et al., 2018).

Con el tiempo, la gestión pública ha evolucionado y ha adquirido mayor relevancia y precisión. Actualmente, se entiende que abarca todos los aspectos relacionados con la organización del Estado, enfocándose en la eficiencia, la inclusión y la orientación hacia el ciudadano. Esto impulsa a las entidades estatales a innovar y mejorar sus niveles de competitividad, lo que resulta en una mayor satisfacción tanto interna como externa, mediante el consenso y el desarrollo continuo (Ibarra & González, 2019).

En diversos países de Latinoamérica, las entidades estatales han adoptado la gestión pública como una herramienta clave para promover el crecimiento, implementando medidas humanas, técnicas y conceptuales en su personal, con el objetivo de fortalecer su competitividad y mejorar su nivel institucional (CEPAL, 2020). En Estados Unidos, se considera que la administración pública debe ser moderna y competitiva, garantizando que los ciudadanos reciban servicios de calidad y queden satisfechos. A nivel global, se ha demostrado que el modelo europeo de administración pública ha sido adaptado con éxito para mantenerse al día con el contexto cambiante (Reátegui, 2018).

En Perú, se están observando diversas alteraciones en las entidades del Estado, y las transformaciones significativas en la gestión pública son fundamentales. Sin embargo, muchas de estas implementaciones no han sido evaluadas minuciosamente, y su impacto sobre la capacidad de las organizaciones del sector público sigue siendo incierto, según Blas et al. (2022). Entender las ventajas de la competitividad puede contribuir a una administración eficiente y eficaz en las organizaciones, siendo clave anticiparse a los cambios para alcanzar los objetivos propuestos (Clavijo, 2022).

A nivel local, los problemas encontrados en las entidades regionales presentan similitudes. El Centro de Administración Tributaria de Piura, creado mediante la Ordenanza Municipal N° 030-99 del Concejo Provincial de Piura, ha enfrentado dificultades notables. Se ha observado que los niveles de recaudación de estas autoridades eran bajos, mientras que los índices de morosidad eran elevados. Además, los sistemas informáticos utilizados para la sistematización eran obsoletos o, en algunos casos, inexistentes. Esto implicaba que los sistemas eran ineficientes, lo que subraya la necesidad de actualizar los sistemas informáticos y contratar personal con conocimientos técnicos y tributarios adecuados. Esta organización es un organismo público y descentralizado con carácter administrativo, que tiene personería jurídica, derechos en el ámbito público interno y autonomía en áreas económicas, financieras, presupuestales y administrativas. Su objetivo es llevar a cabo las tareas organizativas y gestionar el trabajo administrativo, así como la recaudación y control de todos los ingresos de la municipalidad, principalmente en la provincia de Piura y en casos específicos a nivel provincial (Municipalidad Provincial de Piura, 2020).

En base a lo expuesto, se ha formulado la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024? Los problemas específicos considerados son: ¿Cómo se relaciona la orientación al ciudadano con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024?; ¿Cómo se relaciona el nivel de eficiencia con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024? y ¿Cómo se relaciona el nivel de inclusión con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024?

Hurtado (2020) afirma que la justificación tiene como propósito exponer el principio, incentivar o el entendimiento que respalda los eventos ocasionales. En el estudio, se ha proporcionado una justificación teórica, ya que, al examinar las estrategias para la recopilación de información, se podrá analizar y generar resultados que contribuyan a un nuevo conocimiento científico. También se enmarca la justificación metodológica, que se basa en el proceso de generación de investigación científica y en el uso de cuestionarios como el principal instrumento para recopilar

datos fiables y válidos (Hurtado, 2020). Además, se ha considerado la justificación práctica, ya que las conclusiones formuladas son útiles para que los organismos públicos evalúen sus circunstancias actuales y tomen decisiones pertinentes en relación con el contexto (Hernández et al., 2018).

Para abordar las interrogantes planteadas, se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024. Los objetivos específicos son:

Se examinaron varias investigaciones nacionales y mundiales, para las dos variables de la investigación: Identificar la relación entre la orientación al ciudadano y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024; Establecer la relación entre el nivel de eficiencia y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024 y Diagnosticar la relación entre el nivel de inclusión y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024.

Internacionalmente, el estudio de Cañarte (2023) tuvo como propósito descubrir la influencia de la gestión en la competitividad de los pequeños restaurantes. Se utilizaron métodos de investigación descriptivos, de campo y de revisión bibliográfica, así como enfoques deductivos e inductivos. Se utilizaron entrevistas y encuestas con una muestra de veinte pequeños restaurantes. Los resultados indicaron que el 90% de los empresarios calificaron sus establecimientos con un buen nivel de eficacia, mientras que una menor proporción de encuestados consideró que esto representaba una gran desventaja. La cifra de significancia (Sig. RH) entre dirección y habilidad fue de 0,673, lo que sugiere que la dirección tiene un impacto significativo en la competitividad de los pequeños restaurantes.

Además, Soledispa et al. (2022) investigaron el efecto de la administración en la competitividad. La investigación fue descriptiva y combinó estudios deductivos e inductivos. Se utilizaron métodos como entrevistas y encuestas con una muestra de 20 pequeños restaurantes. El resultado reveló que el 90% de los propietarios calificaron la competitividad de sus restaurantes como buena. Un porcentaje menor consideró que esto era una desventaja importante. El valor de significancia (Sig. RH)

entre administración y competitividad fue de 0,673, lo que permite concluir que la administración tiene una influencia significativa en la competitividad de los pequeños negocios.

Según Golovchenko (2022), su artículo aborda la eficacia y viabilidad de las empresas, examinando aspectos teóricos, metodológicos y prácticos del tema. La muestra del estudio incluyó 10 empresas. Las técnicas empleadas en el estudio abarcaron análisis de tareas, análisis lógico abstracto, análisis morfológico, sistemas informáticos y contratación, así como síntesis, comparación, y análisis estadístico, económico y financiero. La conclusión del estudio fue que las empresas deben desarrollar estrategias económicas para mejorar su eficacia y competitividad, considerando ideas organizativas y utilizando instrumentos financieros y comerciales adecuados. Además, se recomienda que las organizaciones adopten modernos procedimientos de gestión de la información.

Además, Marín (2022) en su estudio examinó si existía un vínculo actual entre la administración de una organización pública y su capacidad. Esta investigación, de naturaleza cuantitativa y correlacional, tuvo como objetivo determinar las competencias en entidades municipales, y se llevó a cabo sin manipulación en un marco temporal específico. La muestra de población consistió en 84 individuos. Los resultados indicaron que el 45% del mercado ofrecía una calidad de servicio satisfactoria, proporcionando a los clientes un valor público. Se concluyó que es crucial identificar los puntos débiles en términos de compromiso con el cliente, orientación al cliente e intención de trabajo para mejorar la eficacia en las ventas.

Caravaca & Jorgelina (2021) se enfocaron en examinar los planes estatales de modernización. No se realizaron experimentos ni estudios descriptivos a medio plazo; en su lugar, se consideraron todas las instituciones públicas de la ciudad como el universo muestral. Los resultados revelaron que las iniciativas de tecnología y transparencia son coherentes. Sin embargo, aunque el avance tecnológico es el plan principal, es necesario tener cautela respecto a la inaccesibilidad o la falta de conocimiento.

Según Rodríguez (2020), su artículo científico evalúa los gobiernos abiertos y electrónicos en la administración del sector público. Adoptando un enfoque

descriptivo, los resultados mostraron que para el éxito de la gestión del sistema administrativo es esencial contar con aspectos del ámbito informático, lo que permite lograr eficacia y eficiencia en la mejora y avance del estado. Se concluyó que una combinación de métodos trascendentales con elementos organizativos y procedimentales en el manejo de la información tendrá un efecto positivo en las nuevas estrategias para la gestión del crecimiento gubernamental, gracias a la integración de la tecnología y la comunicación.

Según Galina et al. (2016), las políticas públicas son los principios rectores adoptados por los órganos ejecutivos administrativos del Estado en relación con ciertos asuntos, en conformidad con el derecho y los usos institucionales. La capacidad de una empresa, institución pública o territorio para ofrecer bienes o servicios competitivos, así como su habilidad para desenvolverse y resistir en un mercado competitivo. En el análisis de la competitividad, se suele priorizar la reducción de costos para ofrecer el mejor precio posible al mercado; sin embargo, es necesario fomentar una competitividad diferente, centrada en los factores generadores.

Por otro lado, Villanueva (2009) señaló que la administración pública enfrenta un gran desafío en la actualidad: la adopción de un modelo integral de gestión que sea integral, sistémico, táctico, colaborativo y autoevaluado. Este modelo debe incluir y adaptar la gestión por competencias como una planificación clave para lograr los resultados sugeridos en cualquier entidad. Esto propone un procedimiento de alineamiento de las empresas, en el cual los empleados públicos se integren a un proceso de adaptación al cambio y aprendizaje continuo. Varios de los procedimientos de gestión humana en las empresas gubernamentales no se han implementado debido a una visión equivocada sobre el concepto y su desarrollo. Los retos actuales en la gestión de empleados se basan en una serie de factores, incluyendo la modificación cultural, la geopolítica externa, las maneras diversas de producción, los alcances tecnológicos, la aceptación de nuevas leyes laborales en algunos países, los acuerdos internacionales y las exigencias de las leyes laborales.

Por último, Tamayo (2021) reveló que el propósito del estudio era investigar si existía una conexión entre la gestión pública y el desarrollo. La investigación fue descriptiva. Para construir una administración pública contemporánea, es

fundamental centrarse en servir al pueblo y proporcionar un servicio de calidad que sea eficiente, integral, distribuido, abierto y unificado. Las conclusiones sugirieron que el proceso de modernización debe enfocarse en las actividades esenciales de orientación, articulación y conducción de los esfuerzos para lograr una gestión que genere resultados deseables.

En Perú, Lecca (2022) evaluó métodos cuantitativos y no experimentales para el estudio del desempeño administrativo urbano y la competitividad. Para recolectar la información, se emplearon encuestas y cuestionarios. Utilizando estadística paramétrica, se determinó que el 61,3% de la gestión se realizaba correctamente, el 59% de las personas eran conscientes de sus responsabilidades y el 59% demostraron potencial de liderazgo. Esto permitió analizar la correlación entre las variables.

Zaconetta (2020) investigó si existía una correlación entre la gestión pública y la calidad del servicio prestado. El estudio fue de enfoque cuantitativo, sin alteración de variables, y se realizó en un plazo específico. La muestra estuvo compuesta por cincuenta empleados del municipio, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Los resultados mostraron una conexión significativa y satisfactoria entre las variables.

Según Morey (2020), el objetivo del estudio fue desarrollar un sistema de gestión basado en la administración pública y la competitividad. La investigación se aplicó a una muestra de treinta usuarios. Se observó que la competitividad estaba en un nivel medio, lo que indica la necesidad de implementar estrategias modernizadoras para alcanzar un nivel adecuado. Se concluyó que los elementos políticos y financieros de la modernización del Estado son los que más influyen en la competitividad.

Luego de revisar los antecedentes, la investigación se fundamenta en las teorías relacionadas con las variables independiente y dependiente. Según la Secretaría de Gestión Pública (2020), el valor público puede crearse de dos maneras: la primera implica actividades gestionadas que buscan superar las expectativas de los ciudadanos y beneficiar a la sociedad; la segunda se refiere a utilizar los recursos de la institución para mejorar su productividad mediante una gestión interna sólida.

Esto requiere que las organizaciones del ámbito público se esfuercen constantemente (Doria, 2018).

La variable "gestión pública" se enmarca en la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), que se caracteriza por la eficiencia, eficacia y orientación al ciudadano. La NGP promueve la descentralización, la autonomía de las agencias públicas y la competencia entre ellas. Sin embargo, ha sido criticada por su excesiva orientación hacia el ciudadano y por descuidar aspectos como la equidad y la participación ciudadana (Ansell & Gash, 2008).

La Teoría de la Gobernanza Pública se caracteriza por reconocer la complejidad de los problemas públicos y la necesidad de redes de colaboración entre actores públicos, privados y sociales. Esta teoría descentraliza el poder y promueve la participación ciudadana (Rhodes et al., 1996).

La teoría de Gestión por Resultados se enfoca en lograr soluciones concretas y medibles en la contribución de servicios públicos. Implica la definición clara de objetivos, el cálculo del desempeño y la entrega de cuentas. Ha sido criticada por reducir la gestión pública a indicadores cuantitativos y por ignorar aspectos cualitativos (Nonaka et al., 1995). Por otro lado, la teoría de Gestión del Conocimiento reconoce el conocimiento como un recurso estratégico y busca promover la creación, el intercambio y la utilización del conocimiento dentro de las organizaciones públicas (Pierre, 2000).

Además, Orellana (2023) indicó que el objetivo principal es mejorar la calidad de los productos y servicios para que sean accesibles al público. En segundo lugar, busca generar pruebas que puedan ayudar en la toma de decisiones. Finalmente, el objetivo es satisfacer con prontitud las necesidades y deseos de los ciudadanos.

Según Valeriano (2022), la administración pública en Perú se ha convertido en una misión para lograr un progreso duradero. Para alcanzar este objetivo, las autoridades estatales deben tener la intención de construir un sistema legal que se integre en un marco que considere el cumplimiento de los objetivos y las dificultades experimentadas. Esto permitirá establecer estipulaciones generales que ayuden a abordar los resultados insatisfactorios.

Por tanto, se puede afirmar que las normas de gestión pública proporcionan un enfoque que considera la perspectiva de los ciudadanos. La finalidad es descentralizar y fomentar la participación de la población en tareas diseñadas para mejorar la productividad y resolver conflictos. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer a los ciudadanos el mejor servicio posible como beneficio (García y León, 2019).

La primera variable, gestión pública, se descompone en tres dimensiones: la orientación al ciudadano, que prioriza los procedimientos destinados a mejorar la eficacia según las necesidades específicas de los ciudadanos. Esta dimensión debe utilizarse como punto de partida para la implementación de medidas, sin descuidar los objetivos organizativos iniciales (Andía, 2020).

El indicador de calidad de servicio, específicamente en lo que respecta a la atención al ciudadano, se manifiesta en la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la entrega de un bien y/o servicio (Gómez, 2022; Izquierdo, 2021). Este indicador describe un acceso eficaz, oportuno y de alta calidad para que todos los ciudadanos puedan hacer valer sus derechos (López y Vega, 2017).

La segunda dimensión, eficiencia, según García (2020), indica que cualquier organización del sector público bien estructurada debe proporcionar la información necesaria a los ciudadanos. Además, debe garantizar una reducción en el gasto asociado a estas solicitudes mediante la implementación de sistemas que mejoren la excelencia y sirvan al público de manera efectiva.

Para la dimensión de eficiencia, se consideraron varios indicadores. Garrido et al. (2018) estableció la importancia de definir plazos concretos para completar actividades específicas o cumplir requisitos. Adelantta (2022) definió el indicador de proceso de trabajo como el esfuerzo mental y físico requerido de los empleados en el desempeño de sus funciones. Por otro lado, Perales (2023) destacó el indicador de facilitación administrativa, que se refiere a la eliminación de impedimentos y gastos innecesarios en la administración. Esta dimensión se evaluó a través de los indicadores de plazos, procesos de trabajo y facilitación administrativa (Rojas et al., 2018).

La tercera dimensión, inclusión, según Hernández (2021), sostiene que todas las personas deben ser tratadas por igual ante la ley, con los mismos derechos y responsabilidades. Para reducir la desigualdad, se están desarrollando normativas gubernamentales que aseguren que todos puedan beneficiarse de diversas perspectivas, de modo que reciban un servicio satisfactorio y de alta calidad.

Para la dimensión de inclusión, el indicador considerado fue el acceso, como lo describe Malara (2020). Según Gardey y Pérez (2020), el indicador de acceso se refiere a la capacidad de obtener un servicio o producto que satisfaga la mayoría de las necesidades y deseos de las personas.

En la variable dependiente de competitividad del servicio al ciudadano, se aborda la teoría manifestada por Izquierdo y Schuster (2018). Según ellos, la competitividad, como un rasgo que puede ser inherente o desarrollado, resulta beneficiosa para las instituciones al facilitar la realización rápida de tareas y reducir las disputas en el lugar de trabajo. Estos resultados positivos han llevado a un mayor enfoque en la competitividad y en la posibilidad de lograr resultados óptimos.

La capacidad de las organizaciones para idear y ejecutar estrategias que las mantengan competitivas en el mercado, garantizando la disponibilidad de sus productos o servicios durante un período sostenido, se describe como gestión estratégica. Esta habilidad implica crear estrategias relacionadas con diversos elementos que la organización puede o no controlar, incluyendo las capacidades técnicas, humanas y teóricas de su personal, así como los diferentes tipos de curvas de oferta y demanda (Medeiros et al., 2019).

El concepto de competitividad del servicio implica evaluar la competencia organizativa midiendo los beneficios que ofrece. Este concepto abarca las capacidades de la organización, los recursos que posee, los activos tecnológicos que utiliza y las cualidades distintivas que la diferencian de sus competidores. Se trata de una comparación de las personas y las organizaciones dentro del mismo ámbito (Sarmiento y Delgado, 2021).

La segunda variable, que se evalúa en función de su relevancia e importancia, tiene tres dimensiones. La primera es habilidades técnicas, que se centra en las aptitudes de las personas para aplicar sus conocimientos especializados y

experiencia. Estas habilidades técnicas suelen adquirirse a través de la experiencia personal y la educación formal (Van, 2023).

La dimensión de habilidades técnicas se evalúa mediante los siguientes indicadores: Conocimiento: Según Segundo (2023), se refiere a la capacidad de comprender la esencia, las características y las interconexiones de las cosas a través del uso de la razón humana. Experiencia: Según Gómez (2023), abarca la acumulación de diversas habilidades adquiridas a lo largo de la vida, y la práctica regular de una actividad que proporciona el conocimiento más eficaz para su ejecución, como lo describe Arias (2022).

La segunda dimensión, aptitudes humanas, se basa en el rendimiento demostrado en el trabajo, ya sea de manera individual o en un rol orientado al equipo. Estas aptitudes incluyen la capacidad de comprender a los compañeros y reconocer cómo inspirarlos, lo que constituye el núcleo de las aptitudes humanas (Gavancho, 2023).

La dimensión de aptitudes humanas se evalúa a través de los siguientes indicadores: La motivación, trabajo en equipo, la comunicación, la disciplina y finalmente la flexibilidad (Medrano, 2019).

Trabajo en equipo: Según Asana (2023), se crea cuando las organizaciones necesitan mejorar su rendimiento al reunir a un grupo de personas con habilidades diversas para trabajar juntas y lograr un resultado más significativo para la organización. Comunicación: Según Delgado (2021), es la interacción de diálogos entre grupos específicos de personas con un objetivo común. Motivación: Según Herrera y Zamora (2021), es un factor interno y/o externo que influye en el comportamiento de los empleados y en el cumplimiento de sus labores y objetivos organizacionales. Disciplina: Se refiere a la capacidad del empleado para trabajar de manera continua y conforme a normas que mejoren el rendimiento de la empresa, demostrando compromiso con principios que promuevan los valores organizacionales.

La dimensión de aptitudes conceptuales se enfoca en la Actitud psicológica. Según Laughlin (2023), implica evaluar situaciones, identificar problemas y tomar decisiones en circunstancias complicadas. Una vez identificados los problemas, se

deben establecer planes de acción y elegir la mejor forma de proceder. También es esencial formular soluciones alternativas para problemas imprevistos.

Para la dimensión de aptitudes conceptuales, los indicadores son: Proceder contenido, solucionar controversias y precisar (Díaz, 2022). Además, Francia (2021) enfatiza que la exposición procesada y la evolución de datos son fundamentales para adquirir información nueva y útil, permitiendo así tomar decisiones informadas y cumplir con los requisitos de las entidades.

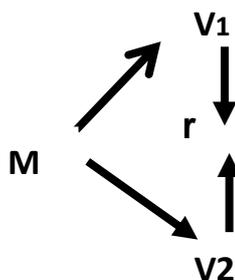
La reflexión subraya la importancia crítica de abordar la eficiencia en la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano, especialmente en un contexto local como el de Piura, Perú. El énfasis en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa, junto con la mejora en la administración tributaria, resalta la necesidad de reformas y estrategias efectivas en el Centro de Administración Tributaria (CAT). La situación en Piura en 2024, con sus desafíos específicos en la calidad y eficiencia del servicio, hace que la investigación en estos temas sea particularmente relevante. Las mejoras en la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano no solo pueden llevar a una mayor satisfacción y cumplimiento de los contribuyentes, sino que también pueden fortalecer la transparencia y eficiencia del sistema tributario en general. Este enfoque puede ser crucial para desarrollar políticas y prácticas que optimicen el rendimiento del CAT y, en última instancia, contribuyan al bienestar social y económico de la región.

Las hipótesis formuladas para la investigación permiten explorar y validar la relación entre las variables. Hipótesis general,  $H_i$ : La gestión pública se relaciona significativamente en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024. Hipótesis nula: La gestión pública no se relaciona significativamente en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024. Hipótesis Específicas:  $H_1$ : La orientación al ciudadano se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.  $H_2$ : El nivel de eficiencia se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.  $H_3$ : El nivel de inclusión se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.

## II. METODOLOGÍA

**Tipo, enfoque y diseño de investigación:** Según Nieto (2015), la investigación básica tiene como propósito el examen de hipótesis y la explicación de los fundamentos de los acontecimientos, fenómenos y procesos, tanto sociales como naturales. Este tipo de investigación ofrece información novedosa y contribuye al avance de la ciencia y al conocimiento fundamental en diversos campos (Ruiz Martín, 2020). Este estudio se alinea con esta definición de investigación básica, tal como lo describe la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2018). En este caso, el enfoque es cuantitativo y el diseño es no experimental, lo que implica la observación de condiciones preexistentes en lugar de manipularlas intencionalmente. Presenta el siguiente diagrama:

Figura 1: Diagrama de diseño de investigación



M = Contribuyente del Centro de Administración Tributaria de Piura.

V1= Gestión Pública.

V2= Competitividad al servicio del ciudadano

R= Relación entre variables.

**Variables: Gestión pública.** Definición conceptual: Según la Secretaría de Gestión Pública (2020), el valor público puede generarse de dos maneras: la primera consiste en realizar actividades que busquen superar las expectativas de los ciudadanos y aportar beneficios a la sociedad; la segunda se refiere a la utilización eficiente de los recursos institucionales para mejorar la productividad a través de una gestión interna robusta.

**Competitividad al servicio del ciudadano.** Definición conceptual: Según Medeiros et al. (2019), se define como la capacidad de las organizaciones para

desarrollar y aplicar estrategias que les permitan mantenerse competitivas en el mercado, asegurando la disponibilidad continua de sus productos o servicios durante un período prolongado.

**Población y muestra:** Según García Fernández (2021), la población de estudio se compone de sujetos que coinciden características o comportamientos similares, y de la cual se extraen los datos necesarios. En este caso, el estudio se enfoca en 235 usuarios de la Administración Tributaria de estudio, que incluyen tanto clientes frecuentes como ocasionales. Los clientes frecuentes visitan la administración regularmente para realizar controles, mientras que los ocasionales acuden únicamente para asuntos específicos. La muestra, definida como un subconjunto representativo de la población, está compuesta por 146 clientes de la Administración Tributaria, seleccionados mediante la fórmula de población finita (ver Anexo 7).

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Según Pardinás (1982), las técnicas de recogo de datos son métodos aplicados para responder a interrogantes específicas, ya sea para confirmar o refutar hipótesis. En este estudio, se emplea la técnica de encuesta, que consiste en la recopilación de información a través de preguntas. Hernández et al. (2018) explican que las encuestas se utilizan para evaluar las variables del tema mediante escalas significativas. El instrumento es el cuestionario, definido por Carrasco (2009) como un conjunto de preguntas o ítems organizados dirigidos a los individuos. Los expertos involucrados en la validación de estos cuestionarios son:

**Tabla 1:** *Confirmación de instrumentos*

<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Validez</b>
Sánchez Chero, José Antonio	Magister en Gestión Pública	Aplica
Melgar Ojeda, Kevin Alex	Doctor en Gestión Pública	Aplica
Silva Marchan, Henry Alejandro	Magister en Gestión Pública	Aplica

Nota. Producción Propia

Según Sánchez et al. (2015), para evaluar los instrumentos de gestión pública y competitividad del servicio al residente, se utilizó la validez de contenido empleando

el coeficiente V de Aiken con la validación de tres jueces (véase el Anexo 3). Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla 2:** *Validez de contenidos V Ayken*

Variable	Coeficiente
Gestión Pública	0,92
Competitividad del Servicio al ciudadano	0,88

Nota. Producción Propia

Asimismo, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos, considerando aptos los resultados dentro del rango de 0,83 a 0,85. Además, se realizó una prueba piloto para medir la confiabilidad, aplicando los cuestionarios con escala Likert a 20 contribuyentes. Esto permitió obtener el grado de fiabilidad de los instrumentos.

**Tabla 3:** *Prueba de confiabilidad*

Variable	Coeficiente	Nº de elementos
Gestión Pública	0,83	20
Competitividad del servicio al ciudadano	0,85	20

Nota. Producción Propia

**Método de análisis de datos:** Se empleó un método oportunista con un enfoque cuantitativo y descriptivo a nivel correlacional para el análisis de datos. Dado que el tamaño de la muestra supera los cincuenta casos, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. La base de datos de las dos variables se elaboró utilizando SPSS versión 29. Según el tipo de investigación, se aplicó estadísticos de correlación apropiados.

**Aspectos éticos:** Se debe adherir a los principios éticos establecidos en la RVI N° 081-2024-VI-UCV. Es fundamental sostener la ecuanimidad, siguiendo la recomendación de Koepsell y Ruiz (2015), quienes destacan la importancia de ser "ajeno a los intereses y anhelos del investigador" (p. 79). La honestidad es esencial en todas las etapas del proceso de investigación.

### III. RESULTADOS

**Estadística descriptiva:** Objetivo general: Determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.

**Tabla 4:** Niveles de gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano

Variable/Valoración			Competitividad al servicio del ciudadano			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Gestión pública	Malo	Fi	10.00	3.00	2.00	15.00
		%	6,8%	2,1%	1,4%	10,3%
	Regular	Fi	22.00	49.00	17.00	88.00
		%	15,1%	33,6%	11,6%	60,3%
	Bueno	Fi	2.00	21.00	20.00	43.00
		%	1,4%	14,4%	13,7%	29,5%
Total		Fi	34.00	73.00	39.00	146.00
		%	23,3%	50,0%	26,7%	100,0%

Nota. Elaboración Propia

**Análisis:** En la Tabla 4, los 146 contribuyentes evaluaron los niveles de gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria para el año 2024. En cuanto a la variable gestión pública, el 10,3% (15) calificó la gestión como mala, el 60,3% (88) como regular y el 29,5% (43) como buena. Respecto a la variable competitividad del servicio al ciudadano, el 23,3% (34) la consideró mala, el 50,0% (73) como regular y el 26,7% (39) como buena. Estos resultados indican que, aunque la percepción de la gestión pública es mayormente regular, existe una oportunidad significativa para implementar estrategias que mejoren la competitividad en el servicio al ciudadano.

Los datos internos revelan que el 33,60% de los administrados que evaluaron la gestión pública como regular también consideraron que la competitividad del servicio al ciudadano era regular en términos de satisfacción. Por otro lado, el 14,40% de los administrados que calificaron la gestión pública como buena también percibieron niveles de competitividad al servicio del ciudadano en términos de satisfacción.

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación en la orientación al ciudadano de la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024

**Tabla 5:** Niveles de orientación al ciudadano en la competitividad del servicio al ciudadano

Dimensión/Valoración			Competitividad al servicio del ciudadano			Total	
			Malo	Regular	Bueno		
Orientación al ciudadano	Malo	Fi	0.00	3.00	2.00	5.00	
		%	0,0%	2,1%	1,4%	3,4%	
	Regular	Fi	21.00	49.00	24.00	94.00	
		%	14,4%	33,6%	16,4%	64,4%	
	Bueno	Fi	13.00	21.00	13.00	47.00	
		%	8,9%	14,4%	8,9%	32,2%	
Total			Fi	34.00	73.00	39.00	146.00
			%	23,3%	50,0%	26,7%	100,0%

Nota. Producción Propia

**Análisis:** La tabla 5 muestra que, en la dimensión de orientación al ciudadano, el 64,4% (94) de los contribuyentes afirmaron que la entidad dispone de módulos que orientan a la población en la realización de sus trámites, lo cual se refleja en la competitividad, ya que el 50,0% (73) de los encuestados indicaron que la competitividad es aceptable, lo que está en consonancia con la gestión de la comuna municipal. Además, la población opina que se podría mejorar la orientación al ciudadano asignando más recursos para implementar estrategias al 100%.

**Objetivo específico 2:** Establecer la relación del nivel de eficiencia en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024

**Tabla 6:** Niveles de eficiencia en la competitividad del servicio al ciudadano

Dimensión/Valoración			Competitividad al servicio del ciudadano			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Eficiencia	Malo	Fi	28.00	13.00	3.00	44.00
		%	19,2%	8,9%	2,1%	30,1%
	Regular	Fi	4.00	34.00	12.00	50.00
		%	2,7%	23,3%	8,2%	34,2%
	Bueno	Fi	2.00	26.00	24.00	52.00

		%	1,4%	17,8%	16,4%	35,6%
Total		Fi	34.00	73.00	39.00	146.00
		%	23,3%	50,0%	26,7%	100,0%

Nota. Producción Propia

**Análisis:** La tabla 6 revela que, en la dimensión de eficiencia, el 30,1% (44) de los contribuyentes calificaron la eficiencia como mala debido a la incapacidad para optimizar los recursos. En cuanto a la variable de competitividad al servicio del ciudadano, el 23,3% (34) de los participantes la consideraron mala, el 50,0% (73) la evaluaron como regular y el 26,7% (39) la vieron como buena. Esto sugiere que, en general, el personal presenta deficiencias en estímulos, autodisciplina y originalidad en el quehacer de sus funciones. Aunque una proporción significativa considera que la situación es mala, existe una pequeña población que cree que la implementación de talleres de habilidades podría mejorar el estado mental de los trabajadores.

**Objetivo específico 3:** Diagnosticar la relación del nivel de inclusión en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024

**Tabla 7:** Niveles de inclusión en la competitividad del servicio al ciudadano

Dimensión / Valoración			Competitividad al servicio del ciudadano			Total	
			Malo	Regular	Bueno		
Inclusión	Malo	Fi	24.00	27.00	9.00	60.00	
		%	16,4%	18,5%	6,2%	41,1%	
	Regular	Fi	9.00	24.00	16.00	49.00	
		%	6,2%	16,4%	11,0%	33,6%	
	Bueno	Fi	1.00	22.00	14.00	37.00	
		%	0,7%	15,1%	9,6%	25,3%	
Total			Fi	34.00	73.00	39.00	146.00
			%	23,3%	50,0%	26,7%	100,0%

Nota. Producción Propia

**Análisis:** Los resultados de la tabla 7, que analizan la dimensión de inclusión y la variable de competitividad al servicio del ciudadano, indican que el 41,1% (60) de los 146 contribuyentes encuestados consideran que la inclusión es mala. Esto sugiere que la institución aún está en el proceso de proporcionar servicios de calidad. Sin embargo, al observar la competitividad, el 50,0% (73) la calificó como regular, lo que revela una falta de autodisciplina entre los contribuyentes. Esta deficiencia, sumada

a una falta de procedimientos adecuados, podría llevar a un colapso en la calidad del servicio. Estos resultados sugieren que la entidad debe enfocar sus estrategias en fortalecer la inclusión y mejorar la aceptación del servicio ofrecido.

La indagación de los información combinada revela que el 18,50% de los individuos que calificaron la inclusión en la gestión tributaria como mala también consideraron que el nivel de competitividad al servicio del ciudadano es regular. De manera similar, el 16,40% de los administrados que evaluaron la inclusión como regular también vieron la competitividad al servicio del ciudadano en un nivel regular. Por otro lado, el 15,10% de los encuestados que calificaron la inclusión como buena también reportaron un nivel de competitividad al servicio del ciudadano como bueno.

### **Prueba de normalidad.**

En este estudio, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), que es una verificación estadística utilizada para determinar si los datos de la muestra se ajustan a una distribución normal, tal como señala Romero (2016).

**Tabla 8:**

#### *Prueba de Kolmogórov-Smirnov*

Variable	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,330	146	,000
Calidad de servicio	,252	146	,000

Nota. Elaboración Propia

**Análisis:** En la tabla 8 se examina el proceder de la prueba de normalidad para una muestra de ciento cuarenta y seis (superior a cincuenta unidades de análisis), utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados muestran un valor de p de 0,000, que es inferior a 0,05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, se aplicará la estadística no paramétrica, específicamente la correlación de Rho de Spearman.

**Contrastación de hipótesis: Hipótesis general:** La gestión pública se relaciona significativamente en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.

**Hipótesis nula:** La gestión pública no se relaciona significativamente en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura. 2024

**Tabla 9:** *Gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano*

Variables		Gestión pública	Competitividad al servicio del ciudadano
Rho de Spearman	Gestión pública	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
	Competitividad al servicio del ciudadano	Coeficiente	,401**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146

Nota. Producción propia

**Análisis:** La tabla 9 presenta los resultados de la prueba de hipótesis, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada de 0,401 entre la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano. Además, el valor de  $p=0,000$ , que es menor que 0,05, indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto confirma que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

**Hipótesis específica 1:** La orientación al ciudadano se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.

**Hipótesis específica nula:** La orientación al ciudadano no se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.

**Tabla 10:** *Orientación al ciudadano y competitividad del servicio al ciudadano*

Variables		Orientación al	Competitividad
Orientación al ciudadano	Coeficiente de Correlación	1	,055**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	146	146
Competitividad del servicio al ciudadano	Coeficiente de Correlación	,055**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	146	146

Nota. Elaboración propia

**Análisis:** La Tabla 10 muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,055, indicando una relación significativa positiva. Además, dado que el valor de  $p=0,003$  es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Esto confirma que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

**Hipótesis específica 2:** El nivel de eficiencia se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.

**Hipótesis nula:** El nivel de eficiencia no se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.

**Tabla 11:** Eficiencia y competitividad del servicio al ciudadano

Dimensión / Variable			Eficiencia	Competitividad al servicio del ciudadano
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Competitividad al servicio del ciudadano	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

Nota. Producción propia

**Análisis:** La Tabla 11 muestra los resultados de la prueba de hipótesis para la hipótesis 2. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,553, lo que indica una relación moderada pero significativa entre la dimensión de eficiencia y la variable de competitividad del servicio al ciudadano. El valor de  $p=0,000$  es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Esto confirma que existe una relación significativa entre la eficiencia en la gestión pública y los niveles de competitividad del servicio al ciudadano.

**Hipótesis específicas 3:** El nivel de inclusión se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.

**Hipótesis nula:** El nivel de inclusión no se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.

**Tabla 12:** *Correlación entre la dimensión inclusión y la variable competitividad del servicio al ciudadano*

Dimensión / Variable		Inclusión	Competitividad
Rho de Spearman	Inclusión	Coeficiente	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
	Competitividad al servicio del ciudadano	Coeficiente	,350**
		Sig. (bilateral)	,000

Nota. Elaboración propia

**Análisis:** Los resultados presentados en la Tabla 12 muestran una relación significativa moderada entre la dimensión de inclusión y la competitividad del servicio al ciudadano, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,350. El valor de  $p=0,000$ , al ser menor que 0,05, indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Esto confirma que existe una relación significativa entre la dimensión de inclusión y la competitividad del servicio al ciudadano.

#### IV. DISCUSIÓN

El propósito general de la investigación es determinar la relación entre la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024. Basado en la teoría del valor público, este se puede crear de dos maneras: la primera es a través de actividades gestionadas que buscan superar las expectativas de los ciudadanos y beneficiar a la sociedad; la segunda implica el uso eficiente de los recursos institucionales para mejorar la productividad mediante una gestión interna robusta (Secretaría de Gestión Pública, 2020). Esto requiere que las organizaciones públicas se esfuercen continuamente por lograr procesos que evidencien una mejora constante (Doria, 2018).

Además, la teoría de la gestión pública centrada en el ciudadano en la modernización del Estado es fundamental para mitigar deficiencias. Para fomentar una visión comunitaria del desarrollo social, es crucial garantizar la participación plena de los ciudadanos. Esto implica delegar funciones para descentralizar, eliminar duplicaciones para mejorar eficiencia y eficacia, y enfocar la atención en el desarrollo de líneas de carrera y generación de conocimiento en las instituciones. Asimismo, es esencial evaluar los resultados de manera transparente, regular eficazmente las relaciones intersectoriales y fortalecer la acción colectiva en lugar de la individual (Gómez, 2022).

Basado en las condiciones descritas por las teorías del valor público y la gestión pública, los resultados de la investigación revelan una relación positiva moderada. La tabla 9 muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,401 entre la gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano. El valor de  $p = 0,000$ , que es menor que 0,05, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. A nivel descriptivo, la tabla 4 indica que, de los 146 contribuyentes encuestados sobre los niveles de gestión pública y competitividad en un centro de administración tributaria en 2024, el 10,3% (15) calificaron la gestión pública como mala, el 60,3% (88) la consideraron regular, y el 29,5% (43) la evaluaron como buena; Para la variable de competitividad al servicio del ciudadano, el 23,3% (34) de los encuestados calificaron el servicio como malo, el 50,0% (73) lo consideraron de nivel regular y el 26,7% (39) lo evaluaron como bueno. Este análisis sugiere que una gran proporción de los contribuyentes considera que, a pesar de que

la gestión pública se percibe como regular, es necesario implementar estrategias para mejorar la competitividad del servicio al ciudadano.

Los hallazgos de esta investigación son consistentes con el estudio de Cañarte (2023), quien realizó un diagnóstico sobre la gestión en la competitividad de pequeños restaurantes. Empleando métodos de investigación descriptivos, de campo y de texto, así como enfoques deductivos e inductivos, Cañarte utilizó entrevistas y encuestas en una muestra de veinte pequeños negocios de restauración. Los resultados revelaron que el noventa por ciento de los empresarios calificaron el nivel de eficacia de sus restaurantes como bueno, mientras que solo una minoría consideró que la gestión era una gran desventaja. La cifra Sig. RH entre dirección y habilidad fue de 0,673, lo que indica que la dirección tiene un impacto significativo en la competitividad de los pequeños restaurantes.

Los hallazgos de este estudio se alinean con los resultados Soledispa et al. (2022), quienes también investigaron la relación entre administración y competitividad en pequeños negocios, en este caso, en restaurantes. Ambos estudios utilizaron métodos descriptivos y combinados, como entrevistas y encuestas, y encontraron que una alta proporción de propietarios calificaba la administración de sus negocios de manera positiva, lo que a su vez influyó en la competitividad. En particular, el valor Sig. RH en ambos estudios fue de 0,673, indicando una influencia significativa de la administración en la competitividad.

Los hallazgos en el artículo de Golovchenko (2022) resaltan la importancia de desarrollar estrategias económicas y modernas para mejorar la eficacia y competitividad de las empresas. Al estudiar 10 empresas, el autor utilizó una variedad de técnicas analíticas y concluyó que las estrategias económicas, junto con una adecuada base organizativa y herramientas financieras, son cruciales para aumentar la competitividad. Esto está en línea con el concepto de que una buena gestión puede influir positivamente en la competitividad

El primer objetivo específico es identificar la relación entre la orientación al ciudadano y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura para el año 2024. Este objetivo se basa en los hallazgos presentados en la Tabla 10, que muestran que el coeficiente de correlación de Rho

de Spearman es 0,055, indicando una relación positiva significativa. Además, el valor  $p = 0,003$  es menor que 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación específica. En los resultados descriptivos, la Tabla 5 revela que el 64,4% (94) de los contribuyentes consideran que la entidad dispone de módulos que orientan a la población en la realización de sus trámites. Esto se refleja en la competitividad, ya que el 50,0% (73) de los encuestados consideran que la competitividad es aceptable, lo que coincide con la gestión de la comuna municipal.

Los hallazgos coinciden con el estudio de Marín (2022), que explora la relación entre la gestión de una organización pública y su competitividad. La investigación, de carácter cuantitativo y correlacional, se centró en identificar competencias en entidades municipales sin manipulación durante un periodo específico. Con una muestra de 84 individuos, se concluyó que el 45% del mercado ofrecía un servicio de calidad que proporcionaba valor al cliente. El estudio destacó la importancia de mejorar el compromiso y la orientación al cliente para elevar la eficacia en las ventas.

Los hallazgos también coinciden con el análisis de Caravaca et al. (2021), que se centró en examinar los planes de modernización estatal. Este estudio no incluyó experimentos ni estudios descriptivos a medio plazo; en cambio, consideró todas las entidades públicas de la ciudad como población muestral. Los resultados mostraron que los proyectos en tecnología y transparencia eran coherentes, aunque el avance tecnológico era el plan principal. Sin embargo, se destacó la necesidad de ser cauteloso respecto a la inaccesibilidad o falta de conocimiento asociado a estos avances.

Los resultados también se alinean con lo señalado por Rodríguez (2020), quien evaluó los gobiernos abiertos y electrónicos en la administración del sector público. Su investigación, de enfoque descriptivo, encontró que el éxito en la gestión del sistema administrativo depende crucialmente de aspectos informáticos para alcanzar eficacia y eficiencia en el progreso del estado. Rodríguez concluye que una combinación adecuada de métodos organizativos y procedimentales en el manejo de la información tiene un efecto positivo en las nuevas estrategias para la gestión del crecimiento gubernamental, destacando la importancia de la tecnología y la comunicación en este contexto.

El segundo objetivo específico busca establecer la relación entre el nivel de eficiencia y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura, 2024. Los hallazgos, como se muestra en la tabla 11, revelan que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,553, indicando una conexión moderada y significativa entre la dimensión eficiencia y la variable competitividad del servicio al ciudadano, lo que confirma la hipótesis planteada. Además, el valor  $p=0,000$  es menor que 0,05, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación específica 2. A nivel descriptivo, la tabla 6 muestra que el 30,1% (44) de los contribuyentes evaluaron la dimensión de eficiencia como mala debido a la incapacidad para optimizar recursos, destacando la necesidad de mejorar la eficiencia para incrementar la competitividad del servicio al ciudadano. Para la variable de competitividad al servicio del ciudadano, los participantes indicaron que el 23,3% (34) calificaron el servicio como malo, el 50,0% (73) lo consideraron regular y el 26,7% (39) lo evaluaron como bueno. Esto sugiere que, en general, hay deficiencias en motivación, autodisciplina y creatividad entre el personal al realizar sus funciones. Una proporción significativa de la muestra percibe el nivel de competitividad como bajo, aunque una pequeña parte considera que la implementación de talleres de habilidades podría mejorar el estado mental y el desempeño de los trabajadores.

Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Tamayo (2021), cuyo estudio tenía como objetivo investigar la relación entre la gestión pública y el desarrollo. La investigación, de carácter descriptivo, concluyó que para construir una administración pública moderna es crucial enfocarse en ofrecer un servicio de calidad que sea eficiente, integral, distribuido, abierto y unificado. Las conclusiones subrayan que el proceso de modernización debe centrarse en actividades clave como la orientación, la articulación y la dirección de los esfuerzos hacia una gestión que genere resultados positivos y deseables.

Los hallazgos de la investigación también se alinean con los de Lecca (2022), quien evaluó la relación entre la gestión administrativa y la competitividad en un municipio utilizando un enfoque cuantitativo y técnicas correlacionales no experimentales. Su estudio, basado en encuestas y cuestionarios, reveló que un 61,3% de la gestión se realizaba de manera adecuada, y que el 59% de los individuos

eran conscientes de sus responsabilidades y poseían potencial de liderazgo. Esto sugiere una correlación entre la gestión efectiva y el aumento de la competitividad.

Los resultados reflejan una notable coherencia con los encontrados por Vallejos (2021), quien investigó la relación entre la gestión y la competitividad en medianas empresas del sector transporte. Su estudio, que aplicó un enfoque transversal no experimental y utilizó estadísticas paramétricas y descriptivas, concluyó que la deficiencia en la gestión y la competitividad insuficiente limitaban la expansión de las empresas de transporte. Esta perspectiva resalta la importancia de una gestión efectiva y una mayor competitividad para el desarrollo y crecimiento en diversos sectores, incluida la administración pública.

El tercer objetivo específico de la investigación es diagnosticar la relación entre el nivel de inclusión y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis, como se muestra en la Tabla 12, indican que existe una relación significativa moderada entre la dimensión de inclusión y la competitividad del servicio al ciudadano. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,350, lo que confirma una conexión significativa entre estas dos variables. Así, se acepta la hipótesis específica 3. Dado que el valor  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de la específica 3. En cuanto a los resultados descriptivos, la Tabla 7 muestra que de los 146 encuestados, el 41,1% (60) calificaron la dimensión de inclusión como mala, indicando que el proceso para ofrecer servicios de calidad en la institución está en desarrollo. En relación con la competitividad, el 50,0% (73) evaluaron el nivel como regular, sugiriendo una falta de autodisciplina entre los contribuyentes. La combinación de esta falta de autodisciplina y procedimientos inadecuados puede llevar al colapso. Estos resultados sugieren que la entidad debe implementar estrategias para fortalecer la inclusión y mejorar la aceptación de los servicios ofrecidos.

Los resultados se alinean con los hallazgos de Angulo et al. (2022), quienes exploraron la relación entre gestión y competitividad. Su estudio, que incluyó una muestra de 179 MYPES de una población total de 15.763 microempresas y 578 pequeñas empresas, utilizó un enfoque cuantitativo y encuestas con escala de Likert. Los resultados demostraron una significancia en el control y la competencia,

indicando que las variables mostraban valores similares en términos de impacto y correlación.

Los resultados también coinciden con lo señalado por Zaconetta (2020), quien investigó la correlación entre la gestión pública y la calidad del servicio prestado. Su estudio, que empleó un enfoque cuantitativo sin manipulación de variables y se realizó en un marco temporal definido, incluyó una muestra de cincuenta empleados municipales. Los hallazgos demostraron una relación significativa entre las variables estudiadas, confirmando la conexión entre una gestión eficaz y la calidad del servicio.

Los resultados también están en línea con lo indicado por Morey (2020), cuyo estudio tenía como objetivo desarrollar un sistema de gestión basado en la administración pública y la competitividad. La investigación, que incluyó una muestra de treinta usuarios, reveló que la competitividad se encontraba en un nivel medio. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias modernizadoras para alcanzar un nivel más alto de competitividad y eficiencia en la gestión pública.

Por otro lado, los hallazgos se alinean con lo indicado por Rodríguez (2019), quien en su artículo evaluó si las medidas adoptadas habían logrado mejorar la percepción de la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones estatales vinculadas al SGP. Su investigación, de carácter cuantitativo y no experimental, con una muestra de 354 individuos seleccionados aleatoriamente, reveló que el 49,44% de los encuestados percibían la calidad del servicio como regular, el 61,30% consideraban que la atención recibida era regular, y el 38,70% opinaban que era deficiente. Los resultados indicaron que una mejora en la atención al cliente podría elevar la percepción general del servicio.

## V. CONCLUSIONES

1. Al realizar un análisis de correlación utilizando el coeficiente de Spearman, los datos muestran una correlación positiva significativa entre la gestión pública y la competitividad en la atención a los ciudadanos, con un coeficiente de 0,401 y un valor p de 0,000. Dado que este valor p es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general
2. Se observa una correlación entre la dimensión de orientación al ciudadano y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en Piura en 2024. La Tabla 10 revela una relación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,055. En consecuencia, se acepta la hipótesis.
3. El segundo objetivo, según la Tabla 11, revela una relación directa entre las dimensiones de eficiencia y competitividad en los servicios prestados a los ciudadanos, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,553. Dado que el valor p es 0,000, que es menor que 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), se acepta la hipótesis específica, confirmando que la relación es significativa y moderada. Este hallazgo cumple con el objetivo de establecer una conexión entre la eficiencia y la competitividad en los servicios al ciudadano.
4. La Tabla 12 revela que la correlación de Rho de Spearman indica una relación directa y significativa entre la inclusión en los servicios al ciudadano y la competitividad. El valor p es inferior a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), lo que confirma la existencia de una conexión significativa. Se puede afirmar con confianza que el 95% del impacto observado se debe a la interacción entre estos dos factores.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gerentes y ejecutivos del centro de administración tributaria de Piura que optimicen los procedimientos de la entidad mediante una adecuada disposición y un planeamiento estratégico institucional efectivo. Además, se sugiere implementar sistemas de control para mejorar el proceso de gestión. Estas acciones no solo mejorarán la calidad de la atención al administrado, sino que también fomentarán el desarrollo de habilidades profesionales, la capacidad de negociación y la resolución de problemas con los contribuyentes, lo que a su vez aumentará la competitividad de los servicios ofrecidos (Caravaca & Jorgelina, 2021).
2. Se recomienda a la gerencia de administración tributaria de Piura 2024 organizar un programa para mejorar la recaudación fiscal, con la participación de todas las áreas de la unidad de investigación (Cerem, 2023).
3. Se exhorta a la gerencia de Planificación y Presupuesto a desarrollar un plan de ingresos que incentive a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias en la provincia de Piura (Cusma, 2022).
4. Se recomienda a la gerencia de Desarrollo Económico elaborar un plan para incentivar a los usuarios a cumplir con sus obligaciones tributarias en la provincia de Piura (Zaconetta, 2020).

## REFERENCIAS

- Arévalo, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* 5 (2), pp. 1726-1739.
- Armando, C., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, XXXIV (1), 24-35. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>
- Banco Mundial. (26 de Abril de 2023). *Siete de cada diez peruanos son pobres o vulnerables de caer en pobreza, nuevo informe del Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial.: <https://www.bancomundial.org/es/news/pressrelease/2023/04/26/peru-informe-pobreza-y-equidad-resurgir-fortalecidos>
- Calvo, G., & Noguera, M. T. (2018). La gestión administrativa en los centros educativos: una revisión bibliográfica. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 1-17. <https://www.redalyc.org/revista.oa?id=2833>**
- Caravaca, J. y Jorgelina, C. (2021). Have we never been modern? State's modernization plans in Argentina (2000-2019). *Scielo*, volumen 29(77), 1 –1. <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/MSJKjJYZnR3GPhXpwxJ7VJ/?lang=pt#>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Elsevier*, volumen 38(8), 527 – 538. <https://www.elsevier.es/esrevista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castillo, J. (2017). La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3127/Castillo\\_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3127/Castillo_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, A. (2017). Corporate social responsibility and competitiveness in business organizations. *Revista INNOV A ITFIP*, 1(1), 78 – 89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964665>
- CEPAL (2020). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>

Cerem, C. (2023). Competitividad laboral: Importancia para la productividad y crecimiento. <https://www.cerem.es/blog/competitividad-laboral-importancia-para-la-productividad-y-crecimiento>

Chaparro, J., Pérez, B. y Sevilla, O. (2022). El proceso de investigación científica.

<https://sites.google.com/a/udo.edu.ve/adsi/el-proceso-de-vestigacioncientifica>

Clavijo, C. (2022). Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos.

<https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>

Coelho, F. (2023). Metodología. <https://www.significados.com/metodologia/>

Cornejo, A. (2019). Mejora de la calidad en la Gestión pública: El impacto en los gobiernos Municipales.

[https://feminismo.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/16435/cornejofce.pdf](https://feminismo.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16435/cornejofce.pdf)

Cusma, H. (2022). Modernización de la Gestión Pública.

<https://gobierno.pucp.edu.pe/programa-formacion/modernizacion-de-gestionpublica/#:~:text=En%20ese%20marco%2C%20la%20modernizaci%C3%B3n,esa%20manera%2C%20generar%20valor%20p%C3%ABlico.>

Del Río, J., Peralta, E., Guerra, O., Martínez, Z. Cano, A. y Guzmán, F. (2022). El ABC de la rendición de

cuentas. [https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC\\_rendicionCuentas.pdf](https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC_rendicionCuentas.pdf)

Delgado, I. (2021). La comunicación. *Scielo*, volumen 20(3), 1 – 1.

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S13167138201600030002](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S13167138201600030002)

Delgado, V. (2022). Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina*.

[file:///C:/Users/Downloads/2034-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7993-1-10-20220418%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/2034-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7993-1-10-20220418%20(1).pdf)

Diario Oficial El Peruano (2022). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Ley N° 27658 (2012), “Ley marco de modernización de la gestión del estado”, *Congreso de la república del Perú*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013->

[CMAprueba-la-PNMODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.pdf?v=1567454992](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-CMAprueba-la-PNMODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.pdf?v=1567454992)

- Diario Oficial El Peruano (2023). Decreto Legislativo N° 1554-2023, que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco De Modernización De La Gestión Del Estado. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2176747-1>
- Díaz, M. (2022). Habilidades conceptuales: qué son y cómo desarrollarlas. <https://www.universia.net/pe/actualidad/habilidades/habilidadesconceptuales-que-son-y-como-desarrollarlas.html>
- Díaz, N. (2022). Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Doria C. (2018). Modernización de la Gestión Pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí. Universidad César Vallejo, Perú <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28185>.
- ESAN. (2020.) ¿Qué busca la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-busca-la-politicanacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- ESAN. (2020.) ¿Qué busca la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-busca-la-politicanacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Fernández, Y., Fernández, J. y Rodríguez, A. (2018). Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Pecvnia, volumen 6(1)*, 75–105.
- Flores, S. (2017). Desarrollo Histórico de los SNIP en la región. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/6/52956/SNIP\\_Desarroll](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/6/52956/SNIP_Desarroll)
- Fondo Monetario Internacional. (2016). Making Public Investment More Efficient. Fondo Monetario Internacional, Washintong D.C., Estados Unidos. Obtenido de <https://www.imf.org/en/Publications/Policy-Papers/Issues/2016/12/31/MakingPublicInvestment-More-Efficient-PP4959>
- Fondo Monetario Internacional. (2018). Public Investment Management Assessment - Review and Update. Washintong: FMI. Obtenido de <https://www.imf.org/en/Publications/Policy62Papers/Issues/2018/05/10/pp04-2518public-investment-management-assessmentreview-and-update>
- Fondo Monetario Internacional. (2018). Public Investment Management Assessment - Review and Update. Washintong: FMI. Obtenido de

<https://www.imf.org/en/Publications/Policy62Papers/Issues/2018/05/10/pp042518public-investment-management-assessmentreview-and-update>

Fondo Monetario Internacional. (2020). Making Public Investment More Efficient. Fondo Monetario Internacional, Washington D.C., Estados Unidos. Obtenido de <https://www.imf.org/en/Publications/Policy-Papers/Issues/2020/12/31/MakingPublicInvestment-More-Efficient-P4959>

Francia, G. (2021). Teoría del procesamiento de la información: Qué es, características y ejemplos. <https://www.psicologia-online.com/teoria-del-procesamiento-de-la-informacion-que-es-caracteristicas-y-ejemplos-5565.html>

García, A. (2020). Eficiencia gubernamental. *IMEF*. <https://www.eleconomista.com.mx/revistaimef/Eficiencia-gubernamental-20200209-0018.html>

García, D. & Slocombe, D. (2019). Procedimiento metodológico para la gestión de proyectos de inversión en producción más limpia. *Universidad y Sociedad, Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 11(1), 376–383. <https://orcid.org/0000-0001-9952-2172>

García, L. y León, Ana. (2019). *Gestión Pública, Dirección y Control Gerencial en la Administración del Estado. Editorial Universitaria*. Lima

Garrido, J., Pérez, G. y Zafra, J. (2018). Estimación de la eficiencia a largo plazo en servicios públicos locales mediante fronteras robustas con datos de panel. *Public Economics, volumen 226(3)*, 11 – 36. [https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/hpe/226\\_Art1.pdf](https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/hpe/226_Art1.pdf)

Gavancho, C. (2023). Desarrollo profesional y competitividad en trabajadores de la salud de un hospital público, Andahuaylas – Apurímac, 2022. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107978/Gavanchho\\_GC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107978/Gavanchho_GC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, D. (2022). ¿Qué es la orientación al cliente y cómo aplicarla? <https://blog.hubspot.es/service/orientacion-al-cliente>

Gómez, L. (2023). Definición de Experiencia. <https://www.definicionabc.com/general/experiencia.php>

- Gómez, M. (2020). Introducción a la metodología de la investigación científica. <https://blogs.ead.unlp.edu.ar/seminariofm2/files/2017/04/Gomez-Intro-Cap2.pdf>
- Goncalves, L. M., & Segovia, S. (2018). La generación de proyectos de vida en adultos mayores. Autopercepción sobre competencias desarrolladas, posibilidades de aprendizaje y motivaciones. Voces y silencios. *Revista Latinoamericana de Educación*, 9(1), 53-76. Recuperado: <https://bit.ly/3v4jc2B>
- Granillo, M. D. C. Servicio social comunitario: escenario ideal para la experiencia y el aprendizaje. Recuperado: <https://bit.ly/3efuY3>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>
- Hernández, I. (2021). La inclusión gubernativa. realidades y el futuro próximo. *Foro Jurídico*. <https://forojuridico.mx/la-inclusion-gubernativa-realidades-y-elfuturo-proximo/>
- Herrera, J. y Zamora, N. (2021). ¿Sabemos realmente que es la motivación? *Scielo*, volumen 18(1), 1 – 1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000100017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000100017)  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.378](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378)
- Ibarra, M, González, L. y Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Scielo*, 60 volumen 18(35), 1 – 1. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612017000100107&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612017000100107&script=sci_arttext)
- Ibarra, M. y González, L. (2019). Labor flexibility as a strategy for competitiveness and its impact on economy, business and labor market. *Scielo*, volumen 231(1), 1 – 1. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003)
- Izquierdo, B. y Schuster, J. (2018). Construction of indicators for competitiveness. *Scielo*, volumen 37(102), 1 – 1. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S244876782008000200082](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244876782008000200082)

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, volumen 8(1), 1 – 1. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Laoyan, S. (2022). Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características. <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- Laughlin, L. (2023). Definición y ejemplos de habilidades conceptuales. *CVAPP*. <https://cvapp.es/blog/habilidades-conceptuales>
- Ley N<sup>a</sup> 27658 (2012), “Ley marco de modernización de la gestión del estado”, Congreso de la república del Perú. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- López, B. y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano”. *InnovaG*, volumen 3(1), 13 – 20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- López, P. (2018). Población, muestra y muestreo. *Scielo*, volumen 9(8), 1 – 1. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Luciani, L. y Navarro, O. (2018). Information systems on the competitiveness of Small and Medium Enterprises. *Scielo*, volumen 10(2), 1 – 1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202018000200139&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202018000200139&script=sci_arttext&tlng=en)
- Luna, K., Calle, O., Zamora, E. y Lituma, M. (2021). Competitiveness model through quality and innovation as business profitability factors. *Dialnet*, volumen 7(3), 990 – 1005. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229701>
- Maguiña, N. (2019). Modernización de la Gestión Pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%3f%b1a\\_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%3f%b1a_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Malara, J. (2020). ¿Sabes realmente qué es inclusión? <https://pixedcorp.com/quees-inclusion/>
- Marfull, A. (2019). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>

- Marín, P. (2022). “La gestión pública y la competitividad en la EP-Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato en tiempos de crisis. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/36952/1/063%20ADP.pdf>
- Marroquín, R. (2023). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. <https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Martins, J. (2023). La mejor estrategia para resolución de conflictos que deberías usar. <https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies>
- Medeiros, V., Goncalves, L. y Camargos, E. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129\\_Medeiros.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf)
- Medrano, O. (2019). Las aptitudes humanas, su naturaleza e importancia en la orientación. [file:///C:/Users/Downloads/admin-journal-manager-a96-n3-1971-2%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/admin-journal-manager-a96-n3-1971-2%20(1).pdf)
- Ministerio de economía y finanzas. (2023). ¿Qué es el Portal de Transparencia? [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100143&view=article&catid=263&id=424&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100143&view=article&catid=263&id=424&lang=es-ES)
- Ministerio de Educación del Perú. (2020). *Gestión pública para funcionarias y funcionarios que trabajan con población joven*. (SUNAJU, Ed.) Lima, Perú.
- Morey, S. (2020). Gestión innovada según modernización del Estado Peruano y nivel de competitividad en la Gestión Pública. (*Tesis de grado*). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52366/Morey\\_TSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52366/Morey_TSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Narváez, L., Avilez, R. y Galeas, E. (2018). Estrategias y dimensiones competitivas de las empresas. Orientaciones metodológicas. *Revista electrónica – Opuntia Brava*, volumen 10(4), 1 – 1. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/617>
- Orellana, L. (2023). Modernización de la Gestión Pública: 5 componentes para su aplicación. <https://pirka.pe/politica-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-5-componentes-para-su-aplicacion/>

- Orellano, D. &. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. 38  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639/1545>.
- Oszlak, O. (2023). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. *ed GEALC*. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Oyola, A. (2021). La variable. *Scielo, volumen 14(1)*, 1 – 1.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-47312021000100016](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016)
- Pamplona, F. (2022). ¿Qué es la metodología en la investigación y cómo podemos escribirla? <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-la-metodologia-en-lainvestigacion/>
- Peiró, R. (2023). Información. <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>
- Peña, S. (2017). Análisis de datos. *Areandina*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Perales, F. (2023). La simplificación administrativa: Una herramienta de la mejora regulatoria para la eficiencia gubernamental. 63  
<https://www.smartreg.pe/es/publica/item/55-la-simplificacion-administrativauna-herramienta-de-la-mejora-regulatoria-para-la-eficiencia-gubernamental>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2020). Acceso. <https://definicion.de/acceso/>
- Quero, M. (2020). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos, volumen 12(2)*, 248 – 252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez, P., Mora, C. y Contreras, F. (2022). La agenda peruana para la consolidación del gobierno abierto: Por la transparencia y la participación ciudadana en el país. *Lima: SPDA*.  
[https://biblioteca.spda.org.pe/biblioteca/catalogo/\\_data/20220307143643\\_Con-solidacion%20del%20Gobierno%20Abierto-VF%202022.pdf](https://biblioteca.spda.org.pe/biblioteca/catalogo/_data/20220307143643_Con-solidacion%20del%20Gobierno%20Abierto-VF%202022.pdf)
- Reátegui, R. (2018). Modernización de la Gestión Pública y su relación con la eficacia de los resultados esperados en el distrito judicial de San Martín periodo 2018. (*Tesis de grado*). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31952/Re%c3%a1tegui\\_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31952/Re%c3%a1tegui_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez, A. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35658/rodriguez\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35658/rodriguez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, Y. (2020). Information dimension of the Public Management for the Governance and "electronic" / "open" government. *Scielo*, volumen 9(22), 1 – 1.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lang=es)
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, volumen 39(6), 11 – 11.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rosales, Y. (2018). La Modernización de la Gestión Pública y su influencia con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2017. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4068/PMODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA00027R84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, N., & Vera, M. T. (2019). La gestión del tiempo como factor clave en la satisfacción laboral del profesorado de Educación Primaria. Profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado, 23(1), 433-452.**  
<https://revistaseuq.ugr.es/index.php/profesorado/index>
- Salas, E. (2022). Recolección de datos cuantitativos.  
[http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion\\_exposicion/HernandezSampieri%20et%20al,%20Metodolog%3%ADa%20de%20la%20investigaci%3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf](http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/HernandezSampieri%20et%20al,%20Metodolog%3%ADa%20de%20la%20investigaci%3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf)
- Salguero, N. &. (2020). Gestión Administrativa Eficiente.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748>.
- Sarmiento, Y. y Delgado, M. (2021). Dimensions and Variables of Competitiveness for Better Business Performance. *Scielo*, volumen 15(2), 1 – 1.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S20730612021000200006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S20730612021000200006&script=sci_arttext&tlng=en)

Secretaría de Gestión Pública (2020). ¿Qué es la Modernización de la Gestión Pública? [https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestionpublica/#\\_ftn1-2021](https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestionpublica/#_ftn1-2021)

Segundo, J. (2023). Conocimiento. <https://concepto.de/conocimiento/>

Soto, F. (2020). Modernización de la Gestión Pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020. Universidad Continental, Lima, Perú. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV\\_PG\\_MODERNIZACIÓN\\_DE\\_LA\\_GESTIÓN PÚBLICA\\_TE\\_Soto\\_Cristobal\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MODERNIZACIÓN_DE_LA_GESTIÓN PÚBLICA_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf)

Supo, J. y Zacarías, H. (2020). Metodología de la investigación científica. <https://www.iberlibro.com/9798656825252/METODOLOG%C3%8DAINVSTIGACI%C3%93N-CIENT%C3%8DFICA-Ciencias-Salud/plp>

Tamayo, N. (2021). The Modernization of the Cuban Public Administration in a Development Key. Main Challenges. *Scielo*, volumen 9(2), 1 – 1.65 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S23081322021000200010&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S23081322021000200010&lang=es)

Tintero, R. (2023). Muestra. <https://conceptodefinicion.de/muestra/>

Tognoli, J. (2023). La participación ciudadana: Definición y tipos de participación. <https://divulgaciondinamica.es/participacion-ciudadana-definicion-iposparticipacion/>

Valeriano, L. (2022). La Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*, volumen 15(30), 59 – 64. <file:///C:/Users//Downloads/30539.pdf>

Van, H. (2023). Competencias técnicas. *Pedagogía docente*. <https://pedagogiadocente.wordpress.com/competencias/competenciastecnicas/>

Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560/977#:~:text=El%20concepto%20de%20validez%20en,estudio%20est%C3%A1%20libre%20de%20errore>

- Viñán, J., Navarrete, F., Puente, M. Pino, S. y Caicedo, F. (2018). Metodología de la investigación científica como instrumento en la producción y realización de una investigación. *Atlante*.  
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/investigacion-cientifica.html>
- Visionario Digital. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte.  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639>.
- Zaconetta, J. (2020). Modernización de la Gestión Pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. (*Tesis de grado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta\\_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albaladejo, M. A., & García-Sánchez, M. J. (2021). La gestión pública y la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria en el contexto del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. *Revista Española de Administración Pública*, 79(3), 823-845.
- García, J. A., & López, M. C. (2021). Buenas prácticas para mejorar la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas en los centros de administración tributaria en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. *Gestión y Política Pública*, 40(3), 679-702.
- Flores, M., & Mendoza, M. (2024). Desafíos y oportunidades para implementar políticas públicas que promuevan la gestión pública eficiente y la competitividad del servicio al ciudadano en los centros de administración tributaria en el contexto del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. *Papeles de Trabajo - Departamento de Economía Aplicada, Universidad Complutense de Madrid*, 2024(1), 1-25.
- Galina, Vasilievna., Anastasia, Pavlychko. (2016). Public policies and territorial dimension as determinant competitiveness factors. *European journal of management*,
- Parra, Villanueva., Luis, Fernando. (2009). La gestión por competencias.

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** Tabla de Operacionalización de variables

<b>Variabes de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Gestión Pública</b>	Según, la Secretaría de Gestión Pública (2020) el valor público puede crearse de dos formas: la primera implica actividades gestionadas que pretenden superar las expectativas de los ciudadanos y beneficiar a la sociedad; la segunda implica que los recursos de la institución para impulsar su productividad mediante una gestión interna sólida.	Según, Hernández et al. (2018) la variable está compuesta por tres dimensiones: orientación al ciudadano, conformada por 7 ítems; eficiencia, conformada por 8 ítems; e inclusión, conformad por 5 ítems.	Orientación al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad de servicio</li> <li>● Atención al ciudadano</li> </ul>	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tiempo</li> <li>● Carga de trabajo</li> <li>● Simplificación administrativa</li> </ul>	
			Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acceso</li> </ul>	
<b>Competitividad al servicio del ciudadano</b>	Según, Medeiros et al. (2019) es la capacidad de las organizaciones para idear y ejecutar estrategias que las mantengan competitivas en el mercado, garantizando así la disponibilidad de sus productos o servicios durante un periodo de tiempo sostenido.	Según Hernández et al. (2018) la variable está compuesta por tres dimensiones: habilidades técnicas, conformada por 7 ítems; aptitud humana, conformada por 8 ítems; y, aptitud conceptual, conformad por 5 ítems.	Habilidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento</li> <li>● Experiencia</li> </ul>	Ordinal
			Aptitud humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Comunicación</li> <li>● La motivación</li> <li>● Disciplina</li> <li>● Flexibilidad</li> </ul>	
			Aptitud conceptual	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procesar contenido</li> <li>● Resolver controversia</li> <li>● Decidir</li> </ul>	

**Nota.** Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### Variable: Gestión pública

Estimado(a) colaboradores reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “**Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024**”. Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “**X**” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1. Orientación al ciudadano</b>					
01	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.					
02	Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.					
03	Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.					
04	Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.					
05	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.					
06	Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.					
07	Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.					
	<b>Dimensión 2. Eficiencia</b>					
08	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.					
09	Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.					
10	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.					
11	La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.					
12	Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.					

13	Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.					
14	Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública					
15	Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.					
<b>Dimensión 3. Inclusión</b>						
16	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.					
17	Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.					
18	Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.					
19	Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.					
20	Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.					

## CUESTIONARIO

### Variable: Competitividad al servicio del ciudadano

Estimado(a) colaboradores reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “**Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024**”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “**X**” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. Habilidades técnicas</b>						
01	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.					
02	Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.					
03	Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos					
04	Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.					
05	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.					
06	Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.					
07	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para expresarse de manera clara, concisa y precisa.					
<b>Dimensión 2. Aptitud humana</b>						
08	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.					
09	Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.					
10	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.					

11	Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.					
12	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.					
13	Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.					
14	Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.					
15	Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.					
<b>Aptitud conceptual</b>						
16	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.					
17	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.					
18	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.					
19	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.					
20	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.					

¡Gracias por su colaboración!

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### Experto 1

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).*



### Matriz de validación del cuestionario de la variable gestión pública.

Definición de Gestión Pública: Según, la Secretaría de Gestión Pública (2020) los define como el valor público puede crearse de dos formas: la primera implica actividades gestionadas que pretenden superar las expectativas de los ciudadanos y beneficiar a la sociedad; la segunda implica que los recursos de la institución para impulsar su productividad mediante una gestión interna sólida



Dimensión	Indicador	Item	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Orientación al ciudadano	Calidad de servicio	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.	1	1	1	1	
		Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.	1	1	1	1	
	Atención al ciudadano	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.	1	1	1	1	
		Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.	1	1	1	1	
Eficiencia	Tiempo	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.	1	1	1	1	
		Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.	1	1	1	1	
	Carga de trabajo	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.	1	1	1	1	



		La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.	1	1	1	1	
	Simplificación Administrativa	Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	
		Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.	1	1	1	1	
		Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública	1	1	1	1	
		Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	1	1	1	1	
Inclusión	Acceso	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	
		Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.	1	1	1	1	
		Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.	1	1	1	1	
		Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario de la variable Competitividad al servicio del ciudadano

Definición de Competitividad al servicio del ciudadano: Según, Medeiros et al. (2019) es la capacidad de las organizaciones para idear y ejecutar estrategias que las mantengan competitivas en el mercado, garantizando así la disponibilidad de sus productos o servicios durante un periodo de tiempo sostenido

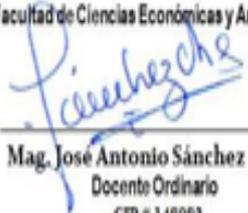


Dimensión	Indicador	Ítem	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación	
Habilidades técnicas	Conocimiento	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1		
	Experiencia	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para expresarse de manera clara, concisa y precisa.	1	1	1	1		
	Aptitud humana	Trabajo en equipo	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.	1	1	1	1	
			Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.	1	1	1	1	

	Comunicación	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.	1	1	1	1	
	La motivación	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.	1	1	1	1	
	Disciplina	Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
	Flexibilidad	Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
Aptitud Conceptual.	Procesar contenido	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.	1	1	1	1	
	Resolver controversia	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.	1	1	1	1	
	Decidir	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto



Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024
Nombres y apellidos del experto	JOSE ANTONIO SANCHEZ CHERO
Documento de identidad	16593328
Años de experiencia en el área	6 AÑOS
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional De Frontera
Cargo	Docente ordinario adscrito a la escuela de Ingeniería Económica
Número telefónico	951 201 618
Firma	 UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales  Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148083
Fecha	22/05/2024



## Experto 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
gestión pública.**

Definición de Gestión Pública: Según, la Secretaría de Gestión Pública (2020) los define como el valor público puede crearse de dos formas: la primera implica actividades gestionadas que pretenden superar las expectativas de los ciudadanos y beneficiar a la sociedad; la segunda implica que los recursos de la institución para impulsar su productividad mediante una gestión interna sólida



Dimensión	Indicador	Item	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Orientación al ciudadano	Calidad de servicio	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.	1	1	1	1	
		Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.	1	1	1	1	
	Atención al ciudadano	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.	1	1	1	1	
		Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.	1	1	1	1	
Eficiencia	Tiempo	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.	1	1	1	1	
		Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.	1	1	1	1	
	Carga de	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para	1	1	1	1	

	trabajo	mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.					
		La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.	1	1	1	1	
	Simplificación Administrativa	Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	
		Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.	1	1	1	1	
		Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública	1	1	1	1	
		Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	1	1	1	1	
Inclusión	Acceso	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	
		Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.	1	1	1	1	
		Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.	1	1	1	1	
		Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario de la variable Competitividad al servicio del ciudadano

Definición de Competitividad al servicio del ciudadano: Según, Medeiros et al. (2019) es la capacidad de las organizaciones para idear y ejecutar estrategias que las mantengan competitivas en el mercado, garantizando así la disponibilidad de sus productos o servicios durante un periodo de tiempo sostenido

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Habilidades técnicas	Conocimiento	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
	Experiencia	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para expresarse de manera clara, concisa y precisa.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.	1	1	1	1	
Aptitud humana	Trabajo en equipo	Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.	1	1	1	1	





	Comunicación	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.	1	1	1	1	
	La motivación	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.	1	1	1	1	
	Disciplina	Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
	Flexibilidad	Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Aptitud Conceptual.	Procesar contenido	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.	1	1	1	1
			Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.	1	1	1	1
		Resolver controversia	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1
			Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.	1	1	1	1
Decidir		Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024
Nombres y apellidos del experto	HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN
Documento de identidad	41302625
Años de experiencia en el área	Mas de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente en la Universidad Nacional de Tumbes
Número telefónico	907 069 688
Firma	 HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN MG. -- ING. DE SISTEMAS CIP. 111411
Fecha	23/05/2024



### Experto 3

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
gestión pública.**

Definición de Gestión Pública: Según, la Secretaría de Gestión Pública (2020) los define como el valor público puede crearse de dos formas: la primera implica actividades gestionadas que pretenden superar las expectativas de los ciudadanos y beneficiar a la sociedad; la segunda implica que los recursos de la institución para impulsar su productividad mediante una gestión interna sólida

Dimensión	Indicador	Item	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Orientación al ciudadano	Calidad de servicio	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.	1	1	1	1	
		Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.	1	1	1	1	
	Atención al ciudadano	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.	1	1	1	1	
		Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.	1	1	1	1	
Eficiencia	Tiempo	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.	1	1	1	1	
		Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.	1	1	1	1	
	Carga de trabajo	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.	1	1	1	1	



		La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.	1	1	1	1
	Simplificación Administrativa	Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1
		Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.	1	1	1	1
		Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública	1	1	1	1
		Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	1	1	1	1
Inclusión	Acceso	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1
		Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.	1	1	1	1
		Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.	1	1	1	1
		Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.	1	1	1	1
		Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1

### Matriz de validación del cuestionario de la variable Competitividad al servicio del ciudadano

Definición de Competitividad al servicio del ciudadano: Según, Medeiros et al. (2019) es la capacidad de las organizaciones para idear y ejecutar estrategias que las mantengan competitivas en el mercado, garantizando así la disponibilidad de sus productos o servicios durante un periodo de tiempo sostenido



Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Habilidades técnicas	Conocimiento	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
	Experiencia	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para expresarse de manera clara, concisa y precisa.	1	1	1	1	
Aptitud humana	Trabajo en equipo	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.	1	1	1	1	

	Comunicación	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.	1	1	1	1	
	La motivación	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.	1	1	1	1	
	Disciplina	Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
	Flexibilidad	Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
Aptitud Conceptual.	Procesar contenido	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.	1	1	1	1	
	Resolver controversia	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.	1	1	1	1	
	Decidir	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto



Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024
Nombres y apellidos del experto	KEVIN ALEX MELGAR OJEDA
Documento de identidad	00251824
Años de experiencia en el área	22 AÑOS EXPERIENCIA PROFESIONAL
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes
Cargo	Servidor Público
Número telefónico	903313003
Firma	 KEVIN ALEX MELGAR OJEDA DNI 00251824
Fecha	22/05/2024





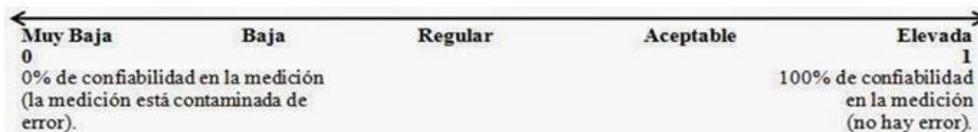
Variable: Competitividad del servicio al ciudadano

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	77
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	84
4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	82
5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	82
6	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	82
7	1	3	4	4	3	5	2	5	5	3	2	5	3	5	3	2	3	3	3	2	66
8	2	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	2	2	2	2	61
9	2	1	3	1	2	2	4	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	60
10	3	4	4	4	3	4	3	2	5	4	2	3	5	5	3	5	3	3	4	3	72
11	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4	4	1	3	1	1	64
12	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	66
13	2	3	4	2	4	2	2	2	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	64
14	4	5	3	3	2	3	3	2	5	2	2	3	5	3	3	5	3	3	4	4	67
15	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	70
16	5	5	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
17	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	59
18	4	3	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	55
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	5	3	4	3	4	49
20	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	56
PROMEDIO	3.15	3.25	3.30	3.00	2.85	3.45	3.20	3.35	4.05	3.20	3.20	3.45	3.60	4.00	3.40	4.05	3.30	3.45	3.35	3.35	Varianza Total
DESV EST S <sub>i</sub>	1.09	1.07	0.80	1.08	0.67	0.89	0.83	1.23	0.94	0.83	1.24	0.94	1.14	1.08	0.88	1.15	0.80	0.69	0.81	0.88	Columnas
VARIANZA por ítem	1.19	1.14	0.64	1.16	0.45	0.79	0.69	1.50	0.89	0.69	1.54	0.89	1.31	1.16	0.78	1.31	0.64	0.47	0.66	0.77	Varianzas total de ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° ítems: K= 20  
Reemplazando:

$\alpha =$  **0.858**



## **Anexo 5. Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: “Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024”.

Investigador (a) (es): Jorge Luis Rabanal Caballero

#### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Filial Piura, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del servicio de administración tributaria de Piura.

#### **Impacto del problema de investigación**

La gestión pública se relaciona con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos en base a preguntas
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos por cada contribuyente, se realizará en el centro de administración tributaria de Piura, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía)**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia)**

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Rabanal Caballero, Jorge Luis email: [jrabanalc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jrabanalc@ucvvirtual.edu.pe) y asesor Alban Villareyes, Victoria Amanda email: [albanvv@ucvvirtual.edu.pe](mailto:albanvv@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ana Luz Córdova Peña

Fecha y Hora: 03 de junio 2024 – 12:00 p.m.

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años.



-----  
Ana Luz Córdova Peña  
C.P.C  
MAT. 07 - 4810  
-----

Firma

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=2432139291&s=1&ro=103&u=1088032488

feedback studio JORGE LUIS RABANAL CABALLERO GESTIÓN PÚBLICA Y COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UN CENTRO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - ... /0 < 1 de 177 > ?

**Universidad César Vallejo**  
ESCUELA DE POSGRADO  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Gestión pública y competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
Rabanal Caballero, Jorge Luis ([orcid.org/0009-0009-7441-4111](https://orcid.org/0009-0009-7441-4111))

**ASESORES:**  
Mg. Alban Villareyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))  
Mg. Ramirez Valladares, Cristian Ovidio ([orcid.org/0000-0002-6944-5652](https://orcid.org/0000-0002-6944-5652))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**PIURA - PERÚ**  
2024

Página: 1 de 31 Número de palabras: 9597 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

Resumen de coincidencias X

**20 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 % >
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 % >
4	repositorio.unsaac.edu... Fuente de Internet	1 % >
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 % >
6	repositorio.esuelamili... Fuente de Internet	<1 % >
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 % >
9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 % >
10	issuu.com Fuente de Internet	<1 % >
11	campus.paho.org Fuente de Internet	<1 % >

0 20

AI

09:15  
16/08/2024

## Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo del tamaño de la muestra.

Población	Muestra
235	146

Fuente: Padrón de la entidad Administración Tributaria de Piura

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

E = Error de estimación máximo aceptado

p = probabilidad que ocurra el evento

q = Probabilidad que no ocurra el evento

n = tamaño de muestra buscado

$$n = \frac{235(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (235-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n = 146 Contribuyentes

Validez de los Instrumentos de Aplicando V Aiken

**Variable Gestión Pública**

Ítems	Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	D. Estandar	V de Aiken	Interpretacion V	V GENERAL
Ítem 1	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 2	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 3	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 4	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.83
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 5	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 6	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 7	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 8	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 9	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	

Ítem 10	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 11	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.83
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 12	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 13	Suficiencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.83
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 14	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 15	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 16	Suficiencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.83
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 17	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.83
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 18	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 19	Suficiencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 20	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
<b>Promedio</b>									<b>0.92</b>

**Variable: Competitividad del servicio al ciudadano**

<b>Ítems</b>	<b>Categorías</b>	<b>Juez 1</b>	<b>Juez 2</b>	<b>Juez 3</b>	<b>Medi a</b>	<b>D. Estandar</b>	<b>Y de Aiken</b>	<b>Interpretacion Y</b>	<b>Y GENERA L</b>
Ítem 1	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 2	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 3	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 4	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.83
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 5	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 6	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 7	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 8	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 9	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 10	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	1.00
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	

Ítem 11	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.83
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 12	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 13	Suficiencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.83
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 14	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.83
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	0	0	1	0.33	0.58	0.33	NO VALIDO	
Ítem 15	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 16	Suficiencia	0	0	1	0.33	0.58	0.33	NO VALIDO	0.75
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 17	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.83
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 18	Suficiencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.67
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	1	0	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	0	0	1	0.33	0.58	0.33	NO VALIDO	
Ítem 19	Suficiencia	0	1	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	0.75
	Claridad	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Relevancia	1	1	0	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
Ítem 20	Suficiencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	0.92
	Claridad	1	0	1	0.67	0.58	0.67	NO VALIDO	
	Coherencia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Relevancia	1	1	1	1.00	0.00	1.00	VALIDO	
<b>Promedio</b>									<b>0.88</b>

**Anexo 8.** Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"**

Piura, 31 de mayo de 2024

**CARTA N° 002-2024-GA-SATP**

Dr.:  
Edwin Martin García Ramírez  
Jefe UPG-UCV-Piura

**Asunto: Investigación del Programa de Maestría y Doctorado**

Mediante la presente le hago llegar mi cordial saludo y a su vez, comunicarle que se ha autorizado al prestador de servicios Jorge Luis Rabanal Caballero la realización de la investigación de GESTIÓN PÚBLICA Y COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO en nuestra institución Servicio de Administración Tributaria.

Sin otro particular me despido de Ud.

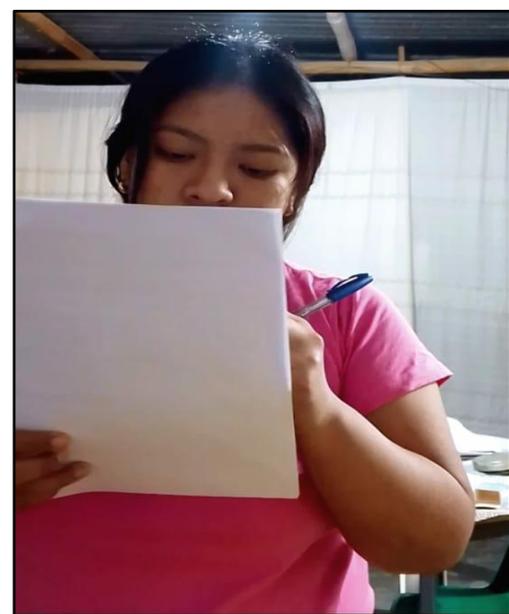
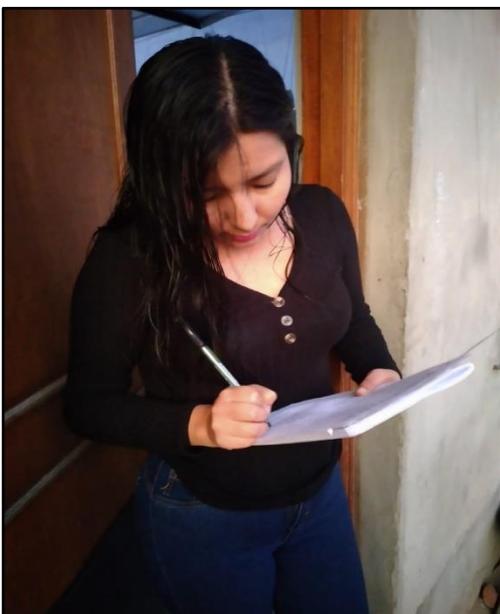
Atentamente,

SATP

  
CPC. Natalia Apsara Gutiérrez Liu  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

## Anexo 9. Otras Evidencias

Foto: Encuestando



Matriz de consistencia de la investigación científica				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>PG: ¿Cuál es la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>OG: Determinar la relación de la gestión pública en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: La gestión pública se relaciona significativamente en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión Pública</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al ciudadano</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Inclusión</li> </ul>	<p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p>
		<p><b>Hipótesis nula:</b></p> <p>H0: La gestión pública no se relaciona significativamente en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura. 2024</p>		<p>Población:</p> <p>235 clientes del centro de administración tributaria, Piura.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>P1: ¿Cómo la orientación al ciudadano se relaciona con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>O1: Identificar la relación en la orientación al ciudadano de la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>H1: La orientación al ciudadano se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Competitividad del servicio al ciudadano</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad técnica</li> <li>• Aptitud humana</li> <li>• Aptitud conceptual</li> </ul>	<p>Muestra: La muestra es de 146 individuos del centro de administración tributaria colaboradores</p>
<p>P2: ¿Cómo el nivel de eficiencia se relaciona con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024?</p>	<p>O2: Establecer la relación del nivel de eficiencia en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.</p>	<p>H2: El nivel de eficiencia se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria - Piura, 2024</p>		<p>Técnica: Encuesta</p>
<p>P3: ¿Cómo el nivel de inclusión se relaciona con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024?</p>	<p>O3: Diagnosticar la relación del nivel de inclusión en la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024</p>	<p>H3: El nivel de inclusión se relaciona significativamente con la competitividad del servicio al ciudadano en un centro de administración tributaria – Piura, 2024.</p>		<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Nota. Elaboración propia