



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de  
Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Noe Landa, Ghynis Karol ([orcid.org/0000-0002-5546-895X](https://orcid.org/0000-0002-5546-895X))

**ASESORES:**

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

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando ([orcid.org/0000-0001-9912-1299](https://orcid.org/0000-0001-9912-1299))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

*A la memoria de mi fallecido padre Pedro Rufino Noé Palacios quien por designios de Dios no comparte este logro conmigo físicamente pero su recuerdo está presente en todos los días de mi vida desde su partida, sé que sería igual de especial para él.*

*Asimismo, para quien fue mi segundo padre, mi abuelo, Félix Landa Saavedra, pero no le alcanzó la vida para felicitarme y brindarme esas palabras de orgullo.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Gracias infinitas a mi familia, por el amor incondicional y su apoyo moral, son esa luz que guía mi sendero.*



**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 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE PIURA(SATP) - 2023", cuyo autor es NOE LANDA GHYNIS KAROL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 28 de Febrero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA <b>DNI:</b> 03832991 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 28-02- 2024 10:35:45

Código documento Trilce: TRI - 0738893



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, NOE LANDA GHYNIS KAROL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de 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 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE PIURA(SATP) - 2023", 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>
NOE LANDA GHYNIS KAROL <b>DNI:</b> 45103532 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5546-895X	Firmado electrónicamente por: GKNOEL el 27-08-2024 10:56:20

Código documento Trilce: INV - 1722560

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

Tabla 01 Análisis descriptivo de la Gestión pública y sus dimensiones .....	21
Tabla 02 Análisis descriptivo de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones...	21
Tabla 03 Prueba de normalidad de la Gestión pública y sus dimensiones.....	22
Tabla 04 Prueba de normalidad de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones .....	22
Tabla 05 Correlación de la gestión estratégica y la Satisfacción del usuario .....	23
Tabla 06 Correlación de la gestión táctica y la Satisfacción del usuario... ..	24
Tabla 07 Correlación de la gestión operativa y la Satisfacción del usuario.....	24
Tabla 08 Correlación de la Gestión pública y la Satisfacción del usuario... ..	25

## RESUMEN

El presente estudio académico de investigación, tuvo como propósito principal, determinar la relación entre la gestión pública con la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP); se trata de un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, llegando a un nivel correlacional. La población de estudio estuvo conformada por los usuarios que acuden al SATP, la cual es de tamaño infinito y la muestra a evaluar fue una muestra por conveniencia de un tamaño  $n = 384$ ; las variables de estudio fueron la Gestión pública y la satisfacción del usuario, ambas analizadas por medio de la técnica de la encuesta, para la cual se elaboraron dos cuestionarios en escala de Likert, uno para cada variable de estudio.

Los resultados estadísticos elaborados con la data recolectada, lograron demostrar que la gestión pública con la satisfacción del usuario en el SATP), poseen una relación ( $R=0.623$ ) positiva y moderada, dicha relación es estadísticamente significativa, ( $p=0.033 < 0.05$ ); permitiendo que se concluya que el adecuado manejo de los recursos públicos en el SATP, repercute de manera positiva en cubrir las expectativas de sus usuarios (Satisfacción).

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, Gestión Pública, Administración tributaria.



## ABSTRACT

The main purpose of this academic research study was to determine the relationship between public management and user satisfaction in the Tax Administration Service of Piura (SATP); This is a study with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design, reaching a correlational level. The population was made up of users who go to the SATP - Piura, and the sample to be evaluated was a convenience sample of size  $n= 384$ ; The study variables were Public Management and user satisfaction, both analyzed through the survey technique, for which two Likert scale questionnaires were developed, one for each study variable.

The statistical results prepared with the data collected managed to demonstrate that public management with user satisfaction in the Tax Administration Service of Piura (SATP), are directly related in a significant way ( $R=0.033 < 0.05$ ); allowing it to be concluded that the proper management of public resources in the SATP-Piura has a positive impact on meeting the expectations of its users (Satisfaction).

**Keywords:** User satisfaction, Public Management, Tax Administration.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública ha encarado una serie de desafíos en los últimos tiempos, especialmente en la época de la epidemia iniciada en marzo de 2020. Los líderes de gestión se han visto confrontados con numerosos obstáculos para cumplir con las responsabilidades organizativas. Unir (2021) subraya la importancia de comprender que este cambio está centrado en la efectiva administración de la economía del país, con la finalidad de desarrollar la calidad de vida y los medios de subsistencia de los residentes. En el contexto actual, no se limita a discutir únicamente la calidad de productos o servicios, ya que se están explorando nuevas direcciones hacia el concepto de calidad total. En este enfoque, la satisfacción del usuario se convierte en el principal objetivo de la organización, en línea con la innovación en la esfera digital. Se parte de la premisa de que toda formación estará comprometida en alcanzar este objetivo, con la convicción de que siguiendo este nuevo camino será factible reproducir la calidad en la atención, como sugiere Dulanto (2019).

En el contexto internacional, en España, la ejecución de cambios en las obras públicas resulta complicada debido a la gran cantidad de proyectos en curso. Por lo tanto, se plantea la probabilidad de que los colaboradores administrativos y de apoyo puedan desaparecer en los próximos años como resultado de la revolución digital, lo que podría llevar a la pérdida de empleo para alrededor de 650.000 personas en España, pues de acuerdo a las estadísticas del Ministerio de Política Nacional y Fomento, existen 2.583.494 funcionarios. Asimismo, Cabe resaltar algunos puntos de la realidad en Latinoamérica, de acuerdo al estudio realizado por Dávila-García, et. al. (2018) resaltó que la satisfacción de los usuarios de un servicio de salud pública, no solo califican la satisfacción por el servicio médico sino también evalúan el proceso completo que conlleva a la atención médica, evidenciando que gran porcentaje de los evaluados, consideran que la gestión de los servicios públicos en Latinoamérica, es bastante deficiente. No obstante, Muñiz (2018), afirma que algunas entidades estatales vienen experimentando avances significativos en la innovación de sus misiones, orientadas a brindar un servicio de alta calidad y eficiencia a los usuarios. Han implementado innovaciones en políticas y gestiones públicas. Ejemplos de estas

entidades son la Supervisión y Administración Nacional de la Administración Tributaria, así como la Supervisión y Administración Nacional de Registros Públicos, entre otras. El Observatorio de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva (2022), refiere que hay una urgente necesidad de implementar estrategias nacionales que establezcan modelos y bases que conlleven a los países, alcanzar su visión de estado. Políticas públicas que permitan reorientar el uso adecuado de los recursos públicos priorizando los principales y urgentes problemas que posee. Pues la inadecuada gestión de los recursos públicos se refleja en el grado de insatisfacción de la ciudadanía, quienes consideran que la labor del trabajador público debe estar orientado a alcanzar que las necesidades de los usuarios de los servicios públicos, sean satisfechas, pero la realidad refleja que en el sector público no toma en cuenta este aspecto, la satisfacción del usuario no es medida y por ende la gestión pública no está acorde a sus necesidades, (Pareja et. al., 2016). La satisfacción del usuario debe ser una preocupación primordial para las entidades públicas, ya que se centran en evaluar cómo estas organizaciones valoran los servicios que ofrecen.

En la realidad peruana, se identifican cuatro deficiencias de la gestión pública, urgente de resolver, desconexión del sistema de planeamiento, ineficiencia en la estructura organizacional y de funciones, producción de servicios y bienes inapropiados y, por último, la desarticulación gubernamental, Chanamé (2023). Todo ello lo ratifica un reciente estudio, el cual revela que el 37,7% de los habitantes de un distrito en Perú, califican los servicios públicos como regulares, mientras que el 26,4% los considera pésimos. Además, en cuanto a la satisfacción del usuario, el 41,5% de los habitantes se sienten insatisfechos con los servicios públicos proporcionados por su Municipalidad, (Huamaní et al. (2022).

A nivel local, en Piura, en el evento "La Terraza Mulera", se consistió en un debate de expertos sobre la administración estatal, donde se destacó la problemática de la sobrerregulación en la gestión pública y a su efecto negativo. Pues Piura es considerada como una de las principales regiones con serios problemas en administración de instituciones y recursos del estado, Portal Lamula.pe (2023). Basado en esto se busca analizar el manejo del SATP- Piura, quien es considerada una

institución que ha desempeñado un papel efectivo en el fortalecimiento de la gestión de la Municipalidad Provincial de Piura a través del incremento de los ingresos, tanto tributarios como no tributarios (municipales, derechos, multas tributarias, impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, impuesto a las apuestas, impuesto predial, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto de alcabala, impuesto a los juegos, así como arbitrios). A través de esta recaudación, la Municipalidad obtiene los ingresos necesarios para brindar sus servicios y llevar a cabo sus planes y proyectos en beneficio de la ciudadanía. A todo esto, surge la inquietud por conocer ¿Cómo se relaciona la gestión pública y la satisfacción de los usuarios del SATP - 2023?

El estudio se justifica en varios aspectos. Desde una perspectiva teórica, busca mejorar las teorías relacionadas con la gestión pública y la satisfacción del usuario, incluyendo sus dimensiones. Desde un punto de vista práctico, la investigación tiene como objetivo fortalecer las acciones y estrategias para mejorar la satisfacción del usuario en el sector público, en particular en el SATP, y servir como guía para futuras investigaciones. En términos metodológicos, se utilizarán cuestionarios para recopilar datos e información sobre las variables, y se compartirán los resultados con las partes interesadas. Desde una perspectiva social, la investigación contribuirá a la formulación de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario, priorizando el fortalecimiento de la gestión pública.

La finalidad primordial del estudio consiste en determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción del usuario en el SATP. Asimismo, se consideraron algunas metas específicas que giraron en analizar la relación entre la gestión estratégica, táctica y operativa, con la satisfacción del usuario en el SATP-2023.

Por último, la suposición general plantea que existe una relación significativa entre la gestión pública y la satisfacción del usuario en el SATP.

## II. MARCO TEÓRICO

Consignando estudios en el contexto internacional, se tiene al trabajo de investigación de Noda (2020), acerca de los "Efectos de la información sobre el desempeño y del aprendizaje en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos", donde se analizan cómo la información sobre el rendimiento afecta el grado de satisfacción que poseen los beneficiarios de los servicios públicos. Basada en la teoría de la expectativa-valor, que afirma que la satisfacción se deriva de la diferencia entre las expectativas de los ciudadanos y sus experiencias reales. El estudio utilizó un diseño experimental con dos grupos: uno recibió información general sobre los servicios de transporte (grupo de control) y el otro, información detallada sobre el rendimiento de dichos servicios (grupo experimental). Los resultados indicaron que la información detallada aumentó significativamente el punto de satisfacción que los usuarios poseen acerca de los servicios públicos, especialmente cuando tenían expectativas más bajas.

Tenemos también el estudio "Rhetoric of users satisfaction with public services new public management" de Said Edaich y Roman Śmietańsk (2021) el cual examinó cómo la retórica de la satisfacción de los usuarios se utiliza en el ámbito de la Nueva Gestión Pública (NPM) para legitimar reformas y justificar recortes en el gasto público. Los autores argumentan que esta retórica a menudo carece de evidencia sólida y puede encubrir los intereses de los grupos de poder. Analizaron documentos de la NPM y encontraron que la retórica de la satisfacción de los usuarios se utiliza para respaldar reformas, como la privatización de servicios públicos, incluso cuando esto puede aumentar los costos y disminuir la calidad de los servicios. El estudio destaca la importancia de que los gobiernos y las organizaciones públicas sean críticos con esta retórica y diseñen reformas que logren cubrir las expectativas de los usuarios en general, no solo los intereses de grupos de poder.

Por otro lado, con respecto a los antecedentes nacionales, Olivos (2022), plantea una investigación con el propósito de dar a conocer el punto de asociación existente entre la satisfacción laboral y la gestión pública en los colaboradores de las

áreas administrativas de una UGEL de Lima. Aplicando 2 cuestionarios a una muestra de 75 servidores administrativos y tratándose de un estudio de enfoque cuantitativo, básico, transversal, correlacional y con base en un diseño no experimental. Finalmente se obtuvo que un porcentaje de los colaboradores, consideraron la gestión pública como ineficiente (7%), mientras que es considerada regular para un 70%, y es eficiente para un 23% de los ciudadanos encuestados. Además, se demostró que, entre ambas variables estudiadas, existe un vínculo significativo y directo medio y significativa con un  $Rho=0,521$  y un  $p\text{-valor}=0,000$  entre ambas variables.

Del Águila (2020) plantea una investigación con el fin de dar a conocer si la apreciación del procedimiento de atención se vincula con el hecho de satisfacer a los usuarios del SATP de Tarapoto, aplicando cuestionarios a 378 contribuyentes y empleando una metodología aplicada, no experimental, determinando que para el 51% de las personas que acceden al servicio del SATP, el servicio prestado, les genera poca satisfacción, y que al 41% no les agrada el procedimiento de atención que se les brinda; con ello se determinó además que, las variables analizadas, se vinculan de manera positiva media, de acuerdo al coeficiente de correlación ( $R=0,742$ ).

El estudio en el que se aborda el tema de la innovación en la gestión pública y la satisfacción del usuario en registros civiles públicos de Trujillo en 2022, (Silva, 2022) se centró en la vinculación presente entre la satisfacción del usuario y la innovación de la gestión pública en una institución pública específica. El enfoque del estudio fue cuantitativo y se basó en una muestra censal de 180 usuarios. Los resultados del estudio revelaron una conexión sólida entre la innovación de la gestión pública y la satisfacción del usuario. En particular, factores como la atención de calidad, la accesibilidad, la claridad y lo eficiente de los procesos se destacan como elementos clave en la satisfacción del usuario. En última instancia, el estudio subrayó la importancia de que los gobiernos y las organizaciones públicas inviertan en modernizar su gestión para ofrecer servicios públicos que cumplan con las expectativas de los usuarios y mejoren su satisfacción.

Quispe (2020), planteó una investigación con el fin de poder demostrar el grado de asociación existente entre la Calidad de servicio y Gestión pública de una UGEL en Ate Vitarte. Aplicando cuestionarios a 65 docentes y dentro de un diseño de investigación en la que no se manipularon variables, llegando a un nivel de estudio correlacional simple, no experimental, cuantitativa y transversal. Encontrando como resultados que está presenta una relación entre la calidad del servicio y la gestión pública demostrándolo con el estadístico de Spearman ( $\text{sig}_{\text{bilateral}} = .000 < 0.01$ ;  $R_s=0.463^{**}$ ).

Rojas (2022) ejecutó una investigación con el fin de explicar el nivel de asociación entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Pública, la recaudación de la datase hizo aplicando cuestionarios virtuales a 50 docentes quienes conformaron la muestra de estudio, se empleó una investigación básica, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Así mismo reflejan los resultados de coeficiente de Spearman = 0,051, y con una significancia estadística inferior a 0.05, que conllevo a que se demuestre que no existe una correlación entre ambas variables.

El estudio sobre el efecto que tiene sobre la satisfacción, la gestión pública y el gobierno electrónico, de acuerdo a los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021, Martínez-López (2022), en Perú, analizaron el impacto del gobierno electrónico y la gestión pública sobre el punto de satisfacción de ciudadanos que se atienden en un hospital de cáncer. Se basó en un enfoque cuantitativo con una muestra de 225 usuarios. Los resultados indicaron que tanto el gobierno electrónico como la gestión pública se vinculan significativamente sobre la satisfacción del usuario. Los aspectos clave que impactan positivamente en la satisfacción del usuario son la disponibilidad de información en línea, la facilidad de uso de servicios en línea, la eficiencia de los procesos y la atención personalizada y de calidad. Resumiendo, el estudio destaca la importancia de invertir en gobierno electrónico y mejorar la gestión pública para proporcionar servicios de salud de calidad que cubran las expectativas de los usuarios en hospitales de cáncer.

Actualmente, se utilizan los fundamentos teóricos de la nueva gestión pública para explicar la gestión pública. A fin de alcanzar la calidad general de los servicios ofrecidos, Leeuw (1996) aplica conceptos de economía, eficiencia y eficacia a las herramientas y programas políticos utilizados por las organizaciones gubernamentales. En otras palabras, los escenarios coordinados son cómo se desarrolla la gestión pública moderna. En primer lugar, está el sector público, que actualmente comparte muchas características con el sector privado, incluidas las estructuras de compensación, los recursos humanos y el estilo de gestión. Por otro lado, ahora hay menos estándares y prácticas que conforman el desarrollo de la gestión sectorial que están sujetos a costos y reglas de contratación uniformes (Dunleavy y Hood, 1994).

Según Ansell (2017), la efectividad de la gestión pública se logra cuando los funcionarios públicos operan dentro de los límites legales propuestos, gestionan los recursos y oportunidades de manera responsable y eficiente, además de estar preparados para poner en marcha reformas estructurales y mejoras en la gestión pública con el objetivo principal de mejorar el bienestar general de la ciudadanía. En este contexto, las capacidades de los gestores públicos son elementos esenciales para llevar a cabo de forma correcta y eficaz los desafíos en la gestión pública, así como para asegurar la efectividad, eficiencia y transparencia de las estrategias y proyectos gubernamentales, lo que contribuye a una gestión pública exitosa.

La Ley del Poder Ejecutivo, o Ley N°29158, regula la gestión pública en el caso del Perú, que identifica la innovación de la Gestión Pública como uno de los once sistemas administrativos del Estado. Seis principios rectores sirven como fundamento de esta ley, entre ellos: Orientación ciudadana; Orientación a resultados; Efectividad y eficiencia; adaptabilidad; simplificación y armonización; y valoración de la heterogeneidad (MINJUS, 2023)

De acuerdo a Olías (2011), la gestión pública abarca una serie de estrategias y actividades dirigidas a la producción de bienes y servicios públicos. Asimismo, Piehler, Wirtz y Daiser (2016) señalan que la gestión pública se refiere a una serie de iniciativas



adoptadas por los gobiernos en ejercicio para abordar cuestiones de interés social para los ciudadanos y el crecimiento de distritos, provincias y regiones, por su parte Buell, Porter y Norton, (2018), consideran que la gestión pública dentro de un gobierno local, se enfoca en incrementar la eficacia y eficiencia de los servicios municipales en el contexto de la innovación y cambio de la gestión municipal.

Cabe resaltar lo mencionado por, García (2018) al señalar que la gestión o administración pública un proceso continuo de toma de decisiones y acciones públicas que son autorizadas y realizadas por los funcionarios. Para asegurar que las funciones del Estado se lleven a cabo y que los servicios públicos se presten con prontitud y eficacia, sirve para llevar a cabo los deberes y objetivos establecidos por las políticas, planes y regulaciones gubernamentales. Colocar las pruebas dentro del ámbito de la gestión pública institucional y en el marco de la ejecución por parte de la diplomacia son dos perspectivas útiles involucradas en las pruebas. Además, se le considera como un conglomerado de acciones y procesos que las entidades llevan a cabo para alcanzar metas y objetivos, a través de la gestión de políticas, programas y recursos. (Universidad Tecnológica del Perú, 2017).

Finalmente, Tello (2021) aclara que una organización política es una sociedad que se ha constituido en un lugar específico, bajo un sistema jurídico específico, y que persigue objetivos particulares a través de acciones particulares. Además, afirma que el objetivo de la nueva gestión pública es satisfacer las necesidades de la población haciendo uso de la mínima cantidad de recursos posibles. Es importante señalar que las necesidades varían según la región.

Para evaluar la variable gestión pública, Andía (2015), primero la explica como el conjunto de acciones enfocadas en la gerencia de los recursos públicos, enfocada en 3 dimensiones; gestión estratégica, táctica y operativa. La primera, gestión estratégica, en la que la dirección general está orientada hacia la ejecución de los propósitos de la organización y su objetivo principal es establecer principios amplios para sus acciones. Le permite elegir objetivos, políticas y recursos públicos teniendo siempre en cuenta la organización en su conjunto, pues la gestión estratégica es la

etapa de la gestión en el que se determina los objetivos de la organización, las acciones oportunas a corto, mediano y largo plazo. El fin es lograr un óptimo rendimiento, respaldados por planes de contingencia; significa que elaboran estrategias ante la ocurrencia de imprevistos, Zendesk (2023)

La segunda dimensión, está referida a la gestión táctica, la cual el portal FourWeekMBA (2023), la define como el proceso de elección de un curso de acción ideal para alcanzar un objetivo o plan estratégico. Por lo tanto, este tipo de gestión comprende el conjunto de acciones diarias; inclusive puede contemplar las reuniones periódicas, resolución de problemas y conflictos e inclusive la gestión de riesgos. Para comprenderla es importante diferenciarla de la gestión estratégica.

Y finalmente la tercera es la gestión operativa, que está relacionada esencialmente a las funciones específicas que se llevan a cabo en cada unidad o área de la organización de manera cotidiana, de acuerdo a lo que afirma la consultora Daruma (2022), así mismo explica que dichas acciones son las que permiten que la organización continúe existiendo. Afirma además que, sin este nivel de gestión, ninguna organización podría avanzar.

En lo concerniente a la variable Satisfacción del usuario, se plantea la base teórica del bienestar subjetivo de Millán y Castellanos (2018), quienes señalan “los acontecimientos en la vida de una persona, ya sean buenos o malos, determinaran sus referencias, subjetividades, criterios y evaluaciones de sus propias vivencias” (p. 21). Es decir, el tema de la estabilidad también debe tomarse en cuenta al momento de analizar la calidad de vida, especialmente en la forma en que intentan desarrollarse en este marco. Por tanto, según el concepto de bien en el proyecto, las opiniones de los usuarios se basan en expectativas, no como bien, pero se pueden decidir. Cuando la voz de los usuarios llega a los servicios públicos, siempre hay un foco en los costos y beneficios esperados por la organización y la relación entre ellos. De esta manera, las inconsistencias encontradas cuando intentan distinguir los resultados de las percepciones de los servicios de las agencias públicas y los resultados que evalúan

según el tipo de servicio (Bustos et al., 2017) ayudarán a evaluar las percepciones y preferencias de los usuarios.

El autor Ferrell (2006) habló de la satisfacción de los usuarios y dijo que, si se quiere retenerlos, es importante lograr la satisfacción del cliente, los clientes quedarán satisfechos y tendrán la oportunidad de convertirse en clientes leales. Fanático de la marca de la empresa. y los productos que se venden. Esto es menos probable si el cliente se siente cómodo con lo que parece ser un proveedor diferente que está investigando o que está investigando y no está de acuerdo incluso si realmente no le importa su precio. Entonces, como siempre, asegúrese de que haya la menor cantidad de sorpresas posible para que los clientes satisfechos no se cambien a otra empresa en medio de la competencia.

Kotler & Armstrong (2013) describen la satisfacción del cliente como el punto en el que los productos o servicios percibidos de una empresa logra o superan las expectativas del usuario. En otras palabras, cuando los consumidores sienten que están obteniendo un valor igual o superior al que esperaban, se genera satisfacción. Este enfoque resalta la relevancia de mantener a los clientes contentos, no solo para fomentar la lealtad del cliente, sino también para impulsar la retención y el éxito a largo plazo de la organización. La satisfacción del cliente es una medida fundamental de la calidad del servicio y la capacidad de una organización para atender todas los requerimientos y deseos de su cartera de clientes.

Así mismo Claes Fornell (2008) desarrolló el Índice de Satisfacción del Consumidor (CSI) e centra en la percepción del cliente sobre su experiencia y su nivel de satisfacción. Por lo general, se utiliza una escala de puntuación para recopilar las respuestas de los clientes, que pueden variar de "muy insatisfecho" a "muy satisfecho". Las respuestas se analizan y se calcula un puntaje promedio o un índice que refleja el punto de satisfacción absoluta de los clientes. El objetivo de este es proporcionar a las empresas e instituciones una medida cuantitativa de la satisfacción del cliente, lo que les permite evaluar la calidad de sus productos o servicios y realizar mejoras en áreas específicas de acuerdo a los comentarios de los clientes.

Según Ibarra y Casas (2015), se han establecido 5 dimensiones relacionadas con la satisfacción del usuario: La primera dimensión es la capacidad de respuesta, en función de la velocidad e intensidad de los servicios prestados y la naturaleza del trabajo de los empleados. Hacer o simplemente hacer su trabajo, es decir, cómo llegar allí. La segunda dimensión es la empatía: cuando se cuidan las habilidades humanas se obtienen buenos resultados porque son importantes en la organización porque son el punto inicial y el principal motivo de representación de la organización o empresa. Del mismo modo, si hay un mal clima laboral, dejará una mala impresión en los clientes y en los empleados y la gerencia. (Loli et al., 2015). En resumen, la empatía tiene dos características: respeto y atención personalizada. Respete el tiempo, el horario y las expectativas de la otra persona en función de lo dicho. Incluso la atención personalizada muestra que los empleados escuchan a los usuarios, no sólo a ellos. Lo escucha, actúa por él, desarrolla un proyecto por él, toma decisiones por él. La tercera dimensión es la tangibilidad, que incluye cosas para mejorar el confort físico y visual. En otras palabras, todo en un sistema de mantenimiento se puede medir, desde la vida útil hasta el mal uso. Esto puede ocultar la apariencia de un sitio web que ofrece servicios o productos, ya que puede verse como una empresa u organización. es decir, recursos de comunicación desde publicidad hasta ventas adicionales. La cuarta dimensión es la fiabilidad, que se refiere a todo lo necesario para brindar el servicio desde el momento de su entrega. Esto demuestra la capacidad de una empresa, organización u organización para brindar servicios de manera cuidadosa, segura y confiable, tomando en cuenta la oportunidad, indicadores de conocimiento del problema enfrentado y evidencias de la capacidad general para realizar la tarea. (Daza et al., 2017). Finalmente, la quinta dimensión es la seguridad, que incluye las ideas de los clientes para solucionar los problemas presentados a la organización. Por tanto, combina integridad, honestidad y credibilidad. Aquí es donde el conocimiento que demuestra un empleado aumenta su confianza en su capacidad para realizar su trabajo. En resumen, proviene del conocimiento práctico, la confianza y la capacidad de dar.

A continuación, se presentan los enfoques conceptuales;

En primer lugar, la Gestión pública es el proceso de administrar los recursos económicos de un país, estado o región, además de administrar también el capital humano que labora en las instituciones del estado, para alcanzar el manejo correcto de las normas y políticas establecidas, conllevando a la efectividad de la gestión, (Cruz, B., 2020). La gestión pública es determinante para la gestión empresarial ya que las empresas privadas interactúan con las entidades públicas, aunque una buena gestión empresarial pueda ser cualitativamente diferente a la buena gestión gubernamental.

En cuanto a la satisfacción, puntualmente la satisfacción del usuario, es una métrica subjetiva tradicional de usabilidad, considerada como parte de la definición de usabilidad tradicional que muchos autores han compartido, inclusive la definición estándar ISO 9241-11. Por lo general, la satisfacción es la medida sobre cómo se sienten los usuarios, o al menos sobre sus opiniones, respecto al servicio que reciben; (Hartson, R. y Pyla, P., 2012). Asimismo, Hassenzahl et al. (2000), considera que la satisfacción del usuario, se ha considerado como resultado de cómo los usuarios experimentan la usabilidad y la utilidad del servicio que reciben.

Respecto a la gestión estratégica, es el proceso que consiste en establecer objetivos, analizando el entorno competitivo y la organización interna, así como evaluar estrategias y garantizar que la dirección implemente dichas estrategias en toda la organización, (Kenton, W., 2023).

La Gestión de operaciones, consiste en la administración de prácticas comerciales a fin de incrementar el máximo índice de eficiencia probable en una institución. Se ocupa de la transformación de materiales y mano de obra en servicios y bienes, de la forma más eficiente posible para conseguir el máximo de ganancias de una organización, (Hayes, A., 2023).

La gestión táctica, es el proceso en el que se establece una ruta de acción apropiada para el cumplimiento del plan u objetivo estratégico, estableciendo adecuadamente un presupuesto, asignando recursos, monitoreando el desempeño y controlando los costos, (Pasternak, S., 2023).

En cuanto a los enfoques conceptuales de las dimensiones de la satisfacción, en primer lugar, se define lo que es la Fiabilidad; esta es la capacidad para desarrollar servicio contratado de manera precisa, exacta y formal, es decir que es el grado de cumplimiento al brindar el servicio de manera correcta desde el primer momento. También se puede decir que es cumplimiento de lo que la organización ha prometido ofrecer, (Zeithaml y Bitner, 2002).

Por otro lado, está el enfoque conceptual de la Capacidad de Respuesta, la cual es la disponibilidad que tienen los colaboradores de la organización para ayudar al usuario y brindar el servicio con prontitud, esto no solo abarca el servicio contratado sino también la atención a reclamos, inconformidades, etc.

Asimismo, la dimensión seguridad, refiere a la confianza con el que el cliente confía sus problemas o necesidades a la organización y percibe la certeza de que serán solucionados de manera efectiva. La seguridad tiene que ver con el nivel de honestidad, integridad e integridad, sobretodo, cuando el servicio o atención requerida, involucra mayor riesgo. (Zeithmal y Bitner, 2002).

Cabe definir a la Empatía, la cual consiste en el trato que se les da a los clientes como personas. La empatía es la atención dedicada, individualizada y cautelosa que una organización proporciona y transmite a sus clientes al momento de brindarles un servicio haciéndoles sentir especiales, pues los clientes o usuarios, buscan sentirse comprendidos e importantes para la organización, (Zeithaml y Bitner, 2002).

Finalmente, los elementos tangibles, está asociada a la satisfacción que tienen los usuarios, respecto a los elementos u objetos que utiliza la organización al momento de ofrecer el servicio. Es todo lo visible, la apariencia y estado de equipos, ambientes, material, etc, utilizado al momento de otorgar el servicio, (Zeithaml y Bitner, 2002).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

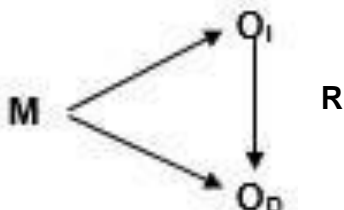
Basado en las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2014), el vigente trabajo de investigación tuvo un marco enfocado en lo **cuantitativo**, ya que su propósito fue recopilar datos y con estos realizar el contraste numérico o estadístico de las hipótesis de estudio, con ello comprender de manera específica el comportamiento de las variables. Así mismo, se trata de un estudio de tipo **básica**, debido a que el análisis de las sus variables se lleva a cabo con el objetivo de robustecer y consolidar los fundamentos o conocimientos teóricos referidos en el estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014).

##### Diseño de investigación

La indagación se ejecutó basada en un modelo **no experimental**, este tipo de diseños se caracterizan debido a que ninguna de sus variables sufra algún tipo de manipulación o alteración al momento de ser evaluadas, solo se analizan en su estado natural, Carrasco (2017). Respecto a los tiempos de recaudación de datos, se trata de un estudio de corte transversal, debido a que la recaudación de datos se dio en un solo momento de tiempo.

Así mismo, el trabajo académico alcanzó un nivel correlacional, debido a que pretende demostrar el vínculo existente entre las variables analizadas, pues en este modelo de estudio se determina el punto de vinculación que tienen las variables abordadas, (Hernández y Mendoza, 2018)

Se establece con la siguiente fórmula:



Donde:

M: Usuarios del SATP.

O1: Gestión pública

O2: Satisfacción

R: Asociación.

### 3.2. Operacionalización de variables

#### **Variable 1: Gestión Pública:**

**Definición conceptual.** - Andía (2015), la explica como el conjunto de acciones enfocadas en el manejo de los recursos públicos.

**Definición operacional.** - La variable gestión pública será analizada desde la percepción que tienen los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, de tal modo se medirá por medio de un cuestionario con cada una de sus dimensiones e indicadores; Gestión estratégica, Gestión táctica, y Gestión operativa.

**Dimensiones.** - Está conformada por 3 dimensiones; gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa; dichas dimensiones se refieren a una serie de iniciativas adoptadas por los gobiernos en ejercicio para abordar cuestiones de interés público para los ciudadanos y el desarrollo de distritos, provincias y regiones (Piehler, Wirtz y Daiser (2016).

**Indicadores.** – Gestión eficiente, Planificación a largo, mediano y corto plazo, Políticas institucionales, Habilidades operativas y contextuales, programación, Presupuesto.

**Escala.** – La variable Gestión pública fue analizada con una escala ordinal politómica de 5 niveles (1 - 5).

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual.** - De acuerdo a Kotler & Armstrong (2013) la definen como el punto en el que los servicios o productos percibidos de una institución superan o



cumplen las expectativas del usuario. En otras palabras, cuando los consumidores sienten que están obteniendo un valor igual o superior al que esperaban, se genera satisfacción. Este enfoque resalta la relevancia de mantener a los clientes contentos, no solo para fomentar la lealtad del cliente, sino también para impulsar la retención y el desarrollo a largo plazo de la empresa. La satisfacción se convierte en una característica medible de la calidad del servicio y la capacidad de una organización para cumplir con las necesidades y deseos de su base de clientes.

**Definición operacional.** - La Satisfacción será evaluada desde la percepción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura – SATP. Su medición fue realizada por medio de un cuestionario con el cual se analiza cada una de sus subvariables (dimensiones).

**Dimensiones.** – La primera es la Capacidad de respuesta, la segunda es la Empatía, la tercera es la Tangibilidad, la cuarta es Fiabilidad y la quinta es la Seguridad.

**Indicadores.** – Tiempo atención, Disponibilidad, Personalización, Respeto, estado de las instalaciones y equipos, Apariencia del personal, calidad del material de comunicación, Cumplimiento de tiempos, Resolución de problemas, Capacidad de ofrecer el servicio, Funciones claras, Confiabilidad.

**Escala.** – La variable Satisfacción fue analizada con una escala ordinal politómica de 5 niveles (1 - 5).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Todos los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, son quienes conforman la población de la actual investigación, pues al desconocer el número exacto de usuario, se considera que se trata de una población de tamaño infinito ( $N=\infty$ ), pues según los fundamentos teóricos de Majid (2018), una población de estudio viene a ser el conjunto de individuos o elementos que tienen características comunes, en dicha características se encuentran las variables de estudio. Asimismo, se identifica entonces que las unidades de análisis vienen a ser cada usuario del

Servicio de Administración Tributaria Piura – SATP 2023, Hernández, et. al (2018), teniendo en cuenta los criterios de inclusión; se incluyen usuarios atendidos en el periodo del de enero a diciembre de 2023, usuarios de nacionalidad peruana y extranjeros que ingresaron atenderse SATP y como criterios de exclusión, no son considerados parte de la población de estudio, usuarios que a la vez laboren en el Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP.

### **3.3.2. Muestra**

Con todo lo descrito se definió la cantidad de muestra a utilizar para el estudio, pues se aplicó la formula estadista para población infinita, con la cual se determinó que el tamaño ideal para realizar este estudio es de  $n=384$  (Anexo 8).

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo de la investigación, consistió en un muestreo **aleatorio simple**, debido a que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, pues este tipo de muestreo aleatorio simple, se caracteriza por que el investigador elige al azar a los participantes del estudio, sin aplicar ningún criterio en particular. (Fidias G., 2016).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica idónea, elegida para recaudar lo datos de ambas variables de estudio, es la técnica de la encuesta, pues este método permite la recopilar datos masivos, objetiva y claramente, de acuerdo con los propósitos establecidos, Esteban Nieto (2018).

### **Instrumentos**

La información se recaudó por medio de dos herramientas, que consistieron en cuestionarios elaborados para cada una de las variables, de acuerdo a sus respectivas subvariables e indicadores que la teoría citada indica; pues este tipo de herramientas permiten recoger datos cuantificables que posteriormente se pueden

ordenar y tabular y así mismo permiten aplicar el contraste estadístico correspondiente de la indagación, (Gutiérrez y Vladimirovna, 2016).

### **Validez de los instrumentos**

Al elaborar una herramienta para recoger datos de una investigación, estos deben garantizar que dicha información recaudada, conlleva a analizar la variable que pretende estudiar, por tanto, estos instrumentos deben tener dicha constancia, la cual se denomina Validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). En el caso del actual trabajo académico, la validación de los cuestionarios se llevará mediante valoración de expertos, quienes desde su experiencia podrán juzgar la coherencia teórica que poseen los instrumentos con los objetivos que se pretenden alcanzar al aplicarlos, dicha valoración será reflejada en una constancia de validación (Ver anexo N°)

Tabla 1: Validación de Instrumentos por Expertos.

Especialista	Grado académico	Aplicabilidad del instrumento
Dr. Cesar Manuel, Revilla Villanueva	Doctor	Aplicable
Mg. José Antonio, Arca Guerrero	Magister	Aplicable
Dr. Armando, Arévalo Zeta	Doctor	Aplicable

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Se trata de un proceso que busca garantizar el grado de homogeneidad de datos recolectados con la aplicación repetida del instrumento a evaluar, Gutiérrez y Vladimirovna (2016). En el actual estudio, este proceso se realizó aplicando en primer lugar los cuestionarios a una muestra piloto y luego dichos datos fueron encausados en el programa IBM SPSS 24, aplicando el método estadístico Alfa de Cronbach,

donde para cada instrumento se obtuvieron coeficientes de 0,929 y 0,971, los cuales indican que los instrumentos elaborados, son altamente confiables.

### **3.5 Procedimientos**

En el presente estudio, “Gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) – 2023” se realizó con el siguiente procedimiento; la validación y confiabilidad de las herramientas de recaudación de datos, se solicitó al Gerente General del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, la autorización para poder aplicar los cuestionarios del estudio a los usuarios que se acercan a las oficinas, los cuales conforman la población de estudio, pues es necesario que participen respondiendo la encuesta acerca de la gestión pública y la satisfacción de usuario.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Finalizados los procesos de validación y confiabilidad, se aplicaron los instrumentos a la muestra de estudio, con lo cual se recaudaron datos que fueron ordenados y tabulados en hojas de Excel, con estos se realizó el método de estadística descriptiva con la cual se puede conocer el comportamiento independiente de las variables. En segundo lugar, para el análisis inferencial, que busca contrastar las hipótesis del estudio, se contrastó la hipótesis de normalidad de datos por medio de la prueba de Kolmogorov Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 datos, Moráguez, A., et al. (2015). Debido a que la significancia estadística obtenida fue mayor a 0,05, se determinó que los datos poseen distribución normal, conllevando a determinar que el método estadístico para el análisis correlacional es la prueba paramétrica de Pearson, Hernández, J., et al. (2018)

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente estudio sobre “Gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) – 2023” ha sido desarrollado cumpliendo con los aspectos éticos señalados en la Guía UCV-2022.

**Beneficencia:** La finalidad del presente trabajo académico, es elaborar un diagnóstico de la realidad de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, pues dichos resultados serán entregados a los funcionarios de la institución para fines pertinente que cooperen a la mejora del servicio prestado.

**No maleficencia:** En ningún sentido los resultados de estudio pretenden perjudicar la imagen de la institución, más por el contrario, aquellas debilidades identificadas, serán de interés exclusivo de directivos de la institución a fin de mejorar la gestión que se ejerce.

**Autonomía:** El trabajo realizado se basa en una problemática elegida libremente y sin sesgos por intereses personales o de terceros, los únicos intereses han sido el interés académico y ser un aporte como futuro gestor público.

**Justicia:** El estudio está basado en el derecho de la libertad de opinión de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP. La participación de los encuestados ha sido voluntaria ya que previamente fueron informados acerca de los metas del estudio y de la importancia de su participación.

**Confidencialidad:** La identidad de los participantes se reserva en el anonimato absoluto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Análisis descriptivo

*Tabla 1. Análisis descriptivo de la Gestión pública y sus dimensiones*

	Gestión_estratégica		Gestión_táctica		Gestión_operativa		Gestión_pública	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Buena	353	92%	340	89%	384	100%	353	92%
Regular	28	7%	44	11%	0	0%	31	8%
Mala	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%
	384	100%	384	100%	384	100%	384	100%

En la tabla 1 en la que se expone la descripción numérica de la variable Gestión pública y cada una de sus subvariables, muestra en primer lugar que, respecto a la **Gestión estratégica** el 92% de los evaluados, consideran que es buena, mientras que el 7% la considera regular y un 1%, considera que la **Gestión estratégica** en el SATP es mala; en cuanto a la **Gestión táctica**, el 89% la considera buena y el 44% considera que es regular, asimismo la **Gestión operativa** es buena para el 100% de los evaluados. Por último, respecto a la variable **Gestión pública**, el 92% de los individuos evaluados consideran que la Gestión pública en el SATP, es buena, mientras que el 8% consideran que es regular.

*Tabla 2. Análisis descriptivo de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones*

	Capacidad de respuesta		Empatía		Tangibilidad		Fiabilidad		Seguridad		Satisfacción del usuario	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	338	88%	306	80%	354	92%	321	84%	330	86%	354	92%
Regular	24	6%	78	20%	30	8%	63	16%	54	14%	30	8%
Baja	22	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	384	100%	384	100%	384	100%	384	100%	384	100%	384	100%

La tabla del análisis descriptivo de la variable **Satisfacción\_del\_usuario** y sus dimensiones, muestra en primer lugar que, respecto a la **Capacidad de respuesta** que tiene el SATP, el 88% de las personas evaluadas, tienen un grado de satisfacción alta, mientras que el 6% tiene un grado de satisfacción regular y un 6% posee un grado de satisfacción baja. El grado de satisfacción es alto respecto a la **Empatía** para el 80% de los evaluados, mientras que para el 20% su satisfacción es regular. En tercer lugar, el 92% de los usuarios del SATP, posee un nivel alto de satisfacción, respecto a la **Tangibilidad** y el otro 8%, nivel regular. Respecto a la fiabilidad del servicio brindado, el 84% están altamente satisfechos y el 16% regularmente satisfechos. La última dimensión, **Seguridad**, el 86% de los usuarios están altamente satisfechos, mientras que el 14% esta medianamente satisfecho. Por último, en cuanto a la variable **Satisfacción** del usuario, se observa que el 92% de los usuarios encuestados, poseen un grado de satisfacción alta, frente al 8% que poseen una satisfacción regular.

## 5.2 Análisis inferencial

Con la finalidad de definir la prueba estadística idónea para el contraste de hipótesis, se realiza la prueba de normalidad, de Kolmogorov Smirnov (KS, dado que el tamaño de muestra es igual a 384.

*Tabla 3. Prueba de normalidad de la Gestión pública y sus dimensiones.*

	KS <sup>a</sup>		
	Est.	Gl.	Sig.
Gestión estratégica	,133	384	,062
Gestión táctica	,110	384	,099
Gestión operativa	,107	384	,205*
Gestión pública	,095	384	,212*

*Tabla 4. Prueba de normalidad de la Satisfacción\_del\_usuario y sus dimensiones.*

	KS <sup>a</sup>		
	Est.	Gl.	Sig.
Capacidad de respuesta	,123	384	,056
Empatía	,187	384	,066
Tangibilidad	,121	384	,064
Fiabilidad	,155	384	,074
Seguridad	,185	384	,051
Satisfacción del Usuario	,106	384	,200 <sup>*</sup>

Las tablas 3 y 4, evidencian los resultados de las pruebas de KS, de las variables de estudio y sus dimensiones; donde para ambos grupos de datos, la significancia es superior a 0.05; con ello se puede concluir que los datos poseen una distribución normal, con esto se pudo determinar que la prueba a utilizar para la demostración de la hipótesis de asociación de las variables, es la prueba paramétrica de R de Pearson.

**H01:** Existe vínculo significativo ente la gestión estratégica y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP Piura, 2023.

*Tabla 5. Correlación de la gestión estratégica y la Satisfacción del usuario*

		Gestión estratégica	Satisfacción_del_usuario
Gestión estratégica	R_de_Pearson	1	,623
	Sig(bilateral)		,033
	N	384	384
Satisfacción_del _usuario	R_de_Pearson	,623	1
	Sig(bilateral)	,033	
	N	384	384

De los resultados, del análisis correlacional entre la Gestión estratégica y la variable Satisfacción del usuario, se obtuvo una significancia de  $p = 0.033$ , inferior a 0.05, esto conlleva a aceptar la hipótesis alternativa (H01), es decir se puede afirmar que ambas variables analizadas, están moderadamente relacionadas de manera directa, de acuerdo al coeficiente de R de Pearson ( $R=0.623$ ).



**H02:** Existe vínculo significativo entre la gestión táctica y la variable Satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, 2023.

*Tabla 6. Correlación de la gestión táctica y la Satisfacción del usuario*

		Gestión táctica	Satisfacción del usuario
Gestión táctica	R_de_Pearson	1	,599
	Sig(bilateral)		,044
	N	384	384
Satisfacción del usuario	R_de_Pearson	,599	1
	Sig(bilateral)	,044	
	N	384	384

De los resultados, del análisis correlacional entre la Gestión táctica y la variable Satisfacción del usuario, se obtuvo una significancia de  $p = 0.044$ , inferior a 0.05, esto conlleva a aceptar la hipótesis alternativa (H02), es decir se puede afirmar que ambas variables analizadas, están moderadamente relacionadas de manera directa, de acuerdo al coeficiente de R de Pearson ( $R=0.599$ ).

**H03:** Existe vínculo significativo entre la gestión operativa y la variable Satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, 2023.

*Tabla 7. Correlación de la gestión operativa y la Satisfacción del usuario*

		Gestión operativa	Satisfacción del usuario
Gestión operativa	R_de_Pearson	1	,522
	Sig(bilateral)		,038
	N	384	384
Satisfacción de usuario	R_de_Pearson	,522	1
	Sig(bilateral)	,038	
	N	384	384

De los resultados, del análisis correlacional entre la Gestión operativa y la variable Satisfacción del usuario, se obtuvo una significancia de  $p = 0.038$ , inferior a 0.05, esto conlleva a aceptar la hipótesis alternativa (H03), es decir se puede afirmar que ambas

variables analizadas, están moderadamente relacionadas de manera directa, de acuerdo al coeficiente de R de Pearson ( $R=0.522$ ).

**H1:** Existe asociación significativa entre la Gestión pública y la variable Satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, 2023.,

*Tabla 8. Correlación de la Gestión pública y la Satisfacción del usuario*

		Gestión pública	Satisfacción del usuario
Gestión pública	R_de_Pearson	1	,611
	Sig(bilateral)		,047
	N	384	384
Satisfacción del usuario	R_de_Pearson	,611	1
	Sig(bilateral)	,047	
	N	384	384

De los resultados, del análisis correlacional entre la Gestión pública y la variable Satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP Piura, se obtuvo una significancia de  $p = 0.047$ , inferior a  $0.05$ , esto conlleva a aceptar la hipótesis alternativa (H1), es decir se puede ratificar que ambas variables analizadas, están moderadamente vinculadas de manera directa, de acuerdo al coeficiente de R de Pearson ( $R=0.611$ ).

## V. DISCUSIÓN

De los testimonios recogidos y procesados por medio de métodos estadísticos han podido alcanzar los objetivos planteados en el capítulo I de la investigación; tal es así que el primer objetivo específico en el que se pretendió determinar la asociación entre la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP-2023, se pudo demostrar que el proceso de planificación continuo (gestión estratégica) y la satisfacción del usuario en el SATP-2023, están relacionados de manera significativa y positiva ( $R=0.623$ ,  $p=0.033$ ); conllevando a deducir que las mejoras en la gestión estratégica (planteamiento de objetivos estratégicos, análisis del entorno, organización interna) del SATP-Piura, genera una mejora proporcional en la satisfacción de sus usuarios; estas evidencias concuerdan de alguna manera con los aportes del estudio de Said Edaich y Roman Śmiateński (2021) el cual examinó cómo el significado de la satisfacción de los usuarios es bastante utilizado en los planteamientos de una moderna Gestión Pública, a fin de establecer reformas y justificar recortes en el gasto público; pues antiguos enfoques, la satisfacción de los usuarios es ignorada por los grupos de poder. El análisis a la NPM, evidenció que la definición de la satisfacción de los usuarios se utiliza para respaldar reformas, como la privatización de servicios públicos, incluso cuando esto puede aumentar los costos y disminuir la calidad de los servicios. El estudio destaca la importancia de que los gobiernos y las organizaciones públicas sean críticos con esta retórica y diseñen reformas que logren cubrir las expectativas de los usuarios en general, no solo los intereses de grupos de poder. Además, los hallazgos de Olivos (2022), en el que analiza de qué manera la satisfacción laboral y la gestión pública en una UGEL de Lima, se asocian, demostrando finalmente que ambas variables se relacionan directamente y en un grado regular, demostrando que la correcta administración de los recursos de la UGEL, repercutía en la satisfacción de sus usuarios. Todas estas evidencias se interpretan basadas en las afirmaciones de Olías (2011), quien considera que la gestión pública implica la implementación de estrategias y planes a corto y mediano plazo, dirigidas a la producción de servicios y bienes públicos. Pues la gestión pública abarca una serie de iniciativas adoptadas por los

gobiernos en ejercicio para abordar cuestiones de interés social para los ciudadanos y el crecimiento de distritos, provincias y regiones, (Piehler, Wirtz y Daiser, 2016); dentro de un gobierno local, la gestión pública, está enfocada en elevar la eficacia y eficiencia de los servicios municipales en el contexto de la innovación y cambio de la gestión municipal, (Buell, Porter y Norton, 2018). Por otro lado, asistimos a una nueva perspectiva de carácter administrativo en que el tema de ciudadano – cliente, ocupa un orden principal. Esta nueva perspectiva de ver a la administración pública, defendido nuevas y diversas posiciones ideológicas más heterogéneas, ha ido encontrando mejor posición de aceptación en gestores y funcionarios públicos hasta la situación que éstos ya no se refieren a los ciudadanos en su condición de tales, porque resulta insuficiente o inapropiada. Es así como, la manera o forma para el trato del ciudadano como consumidor o cliente dentro de administración pública se ha transformado en un modelo de administración moderna, eficaz, eficiente, económica, rápida, clara, de buen comportamiento y social. La nueva definición ciudadano-cliente fue una de las opiniones que respaldó las mejoras en la administración pública moderna, teniendo en consideración estos temas en la política de los gobiernos en las décadas de los años '70 y '80 del pasado siglo. En esta parte, declara el autor que el uso masivo de la expresión “ciudadano-cliente”, no contribuye a las nociones acostumbradas de ciudadanía, sino que agrega desconcierto a la discusión incitando posibilidades sobre la intervención ciudadana en la gestión de los servicios públicos bajo la falsa forma de que dicha participación incrementara sus derechos democráticos. A su vez, aquel uso indistinto del término “ciudadano-cliente” conlleva a trasladar siempre forzosas discusiones sobre el contenido de la noción de ciudadanía, a base de insistir en el cambio real o simbólica del concepto de ciudadano por el de “ciudadano-cliente”. (Román Masedo, Laura 2012)

Asimismo, los resultados del siguiente objetivo específico, el cual consistió en determinar la relación entre la gestión táctica y la satisfacción del usuario en el SATP-2023, se pudo demostrar que entre la gestión táctica y la satisfacción del usuario en el SATP-2023, prevalece una relación directa y moderada-alta, ( $R=0.599$ ), estadísticamente significativa ( $p=0.041$ ); permitiendo concluir que, un adecuado

establecimiento de rutas de acción, presupuestos a fin de alcanzar los objetivos (Gestión táctica), mejorará significativamente la satisfacción de los usuarios del SATP; estos hallazgos se ven concatenados con el estudio de Martínez-López (2022) donde hace una reflexión sobre el efecto que tiene el gobierno electrónico y la gestión pública sobre la satisfacción de los usuarios en un hospital de Lima - Perú, este análisis demostró que los aspectos clave que impactan positivamente en la satisfacción del usuario son aspectos asociados a la gestión táctica, como la disponibilidad de información en línea, la facilidad de uso de servicios en línea, la eficiencia de los procesos y la atención personalizada y de calidad; el estudio destacó la relevancia de invertir en gobierno electrónico y mejorar la gestión pública para proporcionar un mejor servicio, indistintamente del sector. No obstante, las evidencias del estudio de Rojas (2022) lograron explicar que unos de los aspectos que en toda gestión es relevante, El talento humano, en este caso no lo fue, pues, el estudio dejó sentado que no existe vínculo alguno entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Pública, según la estadística aplicada. Todo esto cobra sentido con lo que, de manera holística, García (2018) define a la gestión o administración pública, pues para él, es un proceso de continua toma de decisiones y acciones públicas que son autorizadas y realizadas por los funcionarios, asegurando que las funciones del estado se lleven a cabo y que los servicios públicos se presten con prontitud y eficacia, sirve para llevar a cabo los deberes y objetivos establecidos por las políticas, planes y regulaciones gubernamentales; asimismo se le considera como un conglomerado de acciones y procesos que las entidades llevan a cabo para alcanzar metas y objetivos, a través de la gestión de políticas, programas y recursos. (Universidad Tecnológica del Perú, 2017). En conclusión, todo esto tiene que ver específicamente con la gestión táctica, la cual comprende el conjunto de acciones diarias; inclusive puede contemplar las reuniones periódicas, resolución de problemas y conflictos e inclusive la gestión de riesgos. Para comprenderla es importante diferenciarla de la gestión estratégica, FourWeekMBA (2023).

En tercer lugar, el objetivo específico que consistió en determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción del usuario en el SATP - 2023, del que se

pudo demostrar que la relación entre la gestión operativa y la satisfacción del usuario en el SATP-2023, es moderadamente significativa ( $R=0.522$ ;  $p=0.038$ ); lo cual conlleva a concluir que, al buscar el máximo índice de eficiencia de la institución (Mejorar la gestión operativa), los usuarios estarán mucho más satisfechos; estos resultados ciertamente se asocian a los aportes de Del Águila (2020), donde analiza la gestión operativa, buscando evidenciar el punto de asociación del procedimiento de atención con la satisfacción de los usuarios, demostrado finalmente que el vínculo existente es significativamente estrecho, lo cual se interpreta como es que los procesos operativos bien implementados ejercen un efecto positivo sobre la satisfacción de los usuarios; es decir la gestión operativa, tiene que ver directamente con la calidad del servicio, tal como lo manifiesta el estudio de Quispe (2020), quien demostró finalmente que la Calidad de servicio y la Gestión pública se encuentran estrechamente vinculadas, lo que significa que, al procurar mejorar la atención y el servicio brindado en una institución, son sinónimo de una adecuada gestión pública. Todo esto se aclara con los argumentos teóricos de Ansell (2017), al referir que la efectividad de la gestión pública se logra cuando los funcionarios públicos operan dentro de los límites legales propuestos, gestionan los recursos y oportunidades de manera responsable y eficiente, además de estar preparados para poner en marcha reformas estructurales y mejoras en la gestión pública con el objetivo principal de mejorar el bienestar general de la ciudadanía. En este contexto, las capacidades de los gestores públicos son elementos esenciales para llevar a cabo de forma correcta y eficaz los desafíos en la gestión pública, así como para asegurar la efectividad, eficiencia y transparencia de las estrategias y proyectos gubernamentales, lo que contribuye a una gestión pública exitosa.

Finalmente se logró demostrar que la gestión pública con la satisfacción del usuario en el SATP, se encuentran directamente relacionadas de manera significativa ( $R=0.611$ ;  $p=0.047$ ); permitiendo que se concluya que el adecuado manejo de los recursos públicos en el SATP, repercute de manera positiva en cubrir las expectativas de sus usuarios, es decir satisfacer sus necesidades; estos hallazgos se pueden aparear a los de (Silva, 2022) quien demostró significativa relación presente entre la

satisfacción del usuario y la innovación de la gestión en una institución pública, destacando los elementos principales como son, la atención de calidad, la accesibilidad, la claridad y lo eficiente de los procesos se destacan como elementos clave en la satisfacción del usuario. En última instancia, el estudio subrayó la importancia de que los gobiernos y las organizaciones públicas inviertan en modernizar su gestión para ofrecer servicios públicos que cumplan con las expectativas de los usuarios y mejoren su satisfacción. Todo esto se sustenta en la Ley del Poder Ejecutivo, o Ley N°29158, la cual hace referencia a la innovación de la gestión pública como uno de los once sistemas administrativos del estado, pues los principios rectores sirven como fundamento de esta ley, entre ellos: Orientación ciudadana; Orientación a resultados; Efectividad y eficiencia; adaptabilidad; simplificación y armonización; y valoración de la heterogeneidad (MINJUS, 2023). Todo esto se resumen en que la gestión pública busca alcanzar la calidad general de los servicios ofrecidos, dentro del marco jurídico del estado se han dado lineamientos para gestión pública con la satisfacción del usuario destacando los principios; La eficiencia reclama el uso fundado de los caudales materiales y financieros, su juiciosa y más inapreciable distribución en las economías bajo racionamientos cuantificables y claramente expresos. En la administración pública, la eficiencia se requiere en los niveles ejecutivos. La inmediata ejecución de los métodos administrativos brota en este nivel jerárquico, por lo que su principal intranquilidad es la maximización de los recursos aprovechables. La Eficacia, está desarrollada a un horizonte medio de la administración pública. Aquí, la intranquilidad radica en la funcionalidad y calidad del aparato público. La eficacia es eje característico del cambio, requiere que los que los métodos administrativos reconozcan los objetivos de la propia organización, su necesidad de ser eficaz y, sobre todo, la preponderancia del factor humano en la función de las organizaciones. La Legitimidad, esta alcanza diversos conceptos. En instancia primera, la capacidad de contestación de la organización como un ente dispuesto a lidiar en un escenario turbulento. La legitimidad, en el conocimiento de la organizacional, tiene su nacimiento en las actividades de los trabajadores. Cuando la legitimidad entra en crisis el desorden impera en las organizaciones públicas de tal manera que entra en conflicto con los usuarios de los servicios público encontrando insatisfacción, por eso los

organismos de la administración pública, han tenido una restricción muy importante en sus encargos. Es importante señalar y resaltar que Claus Offe (1990), haya sido uno de los críticos en mencionar esto como una peculiaridad del “*Estado Benefactor, o tal vez como lo señala Bell, es parte de las contradicciones culturales del capitalismo en el Estado de Bienestar*”. Estos asalariados son los que en gran cantidad se motivan más bajo el régimen de cuadrillas de dominio y han tenido prácticas electorales.

La eficiencia y la eficacia son razonamientos característicos del sistema tecnocrático (García Pelayo, 1988). Los sistemas administrativos -bajo el enfoque tecnocrático- reconocen a la elaboración de bienes y servicios. En tanto en contrario, la orientación política, incumbe a los sistemas administrativos forzosos para nivelar o legitimar la distribución de costos y beneficios. Las dos formas de ver las cosas o formas de visiones, tienen sus singularidades y terminaciones, no obstante, si se busca una creación general de las organizaciones, se deben de contener ambas orientaciones. En esta forma, aparece la idea del llamado funcionario estratega. La creencia de que el principio de los cambios en el sector público nace de la ciudadanía, mas no del funcionario, es un pre requisito necesario. Así, podemos decir que cuando la legalidad se halla en peligro o amenazada, ésta posee como concerniente tanto la percepción del contexto como la propia dinámica organizacional dentro de la innovación más aún tiene referentes en conceptos aplicados a la economía, eficiencia y eficacia a las instrumentales y programas políticos utilizados por las organizaciones gubernamentales. Lo que se infiere es que el moderno sector público o administración pública, que en la actualidad interviene en variadas características con el sector privado, están incluidas las ordenaciones de compensación, los recursos humanos y el estilo de gestión. Por otro lado, ahora hay menos estándares y prácticas que conforman el desarrollo de la gestión sectorial que están sujetos a costos y reglas de contratación uniformes (Dunleavy y Hood, 1994).



## VI. CONCLUSIONES

Se llegan a las siguientes conjeturas del estudio luego de procesar estadísticamente, los datos recolectados:

1. Acerca del vínculo que tienen la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria Piura SATP-2023, el cual fue estadísticamente significativa ( $p=0.033$ ) y de nivel positivo moderado ( $R=0.623$ ); se pudo concluir que las mejoras en la gestión estratégica, es decir, el correcto planteamiento de objetivos estratégicos, el análisis del entorno, y la organización interna, SATP, genera una mejora proporcional en la satisfacción de sus usuarios.

2. Al demostrar que entre la gestión táctica y la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP-2023, prevalece una relación directa y moderada-alta, ( $R=0.599$ ), estadísticamente significativa ( $p=0.041$ ); se llega a la conclusión de que un adecuado establecimiento de rutas de acción, presupuestos a fin de alcanzar los objetivos (Gestión táctica), mejorará significativamente el grado de satisfacción de los usuarios del SATP.

3. Se pudo demostrar que la relación entre la gestión operativa y la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP-2023, es positiva y moderadamente ( $R=0.522$ ), estadísticamente significativa; ( $p=0.038$ ); lo cual conlleva a concluir que, al buscar el máximo índice de eficiencia de la institución (Mejorar la gestión operativa), los usuarios están mucho más satisfechos.

4. Se logró demostrar que la gestión pública con la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria Piura SATP, se encuentran directamente relacionadas ( $R=0.611$ ); respaldadas por una significancia estadística ( $p=0.047$ ); permitió que se concluya que el adecuado manejo de los recursos públicos en el SATP, repercute de manera positiva en cubrir las expectativas de sus usuarios (Satisfacción).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Dado el diagnóstico del vínculo existente entre la gestión pública y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, se plantean las siguientes recomendaciones:

- 1.** A los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, implementar el SCI – Servicio de control interno, que permitirá proponer de actividades, acciones, normativas, políticas, planes, políticas, normas, procesos y métodos, para la consecución de los objetivos planteados.
  
- 2.** Al Gerente General del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, hacer seguimiento a cada una de las medidas o estrategias implementadas que buscan mejorar el manejo de los recursos públicos, basado en gestión táctica.
  
- 3.** A los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria Piura - SATP, responsables de las actividades cotidianas y operativas de la institución, quienes están de cara al público, dotarse de herramientas adecuadas a fin de cumplir con las expectativas de los usuarios.
  
- 4.** A los Líderes de la Gestión, como son los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Piura y los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria Piura a cumplir con las responsabilidades organizativas a fin de que sea factible reproducir la calidad en la atención.

## REFERENCIAS

- Andía Valencia, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque organizacional. *Revista Producción y Gestión*, 18(2): 55-60.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81643819008.pdf>
- Ansell, C., Gash, A. (2017). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of public administration Research and theory*.  
<https://academic.oup.com/jpart/article/18/4/543/1090370?login=false>
- Buell, R.W., Porter, E., & Norton, M.I. (2018). Surfacing the submerged state: operational transparency increases trust in and engagement with government. Harvard Business School Working Paper, No. 14-034, November 2013.  
[https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/14-034\\_16ccb2b4-1a24-47b5-8bcf-dca2720bb96f.pdf](https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/14-034_16ccb2b4-1a24-47b5-8bcf-dca2720bb96f.pdf)
- Bower, J. L. (1977) Strategic Planning: Effective Public Management. Harvard Business Review. <https://hbr.org/1977/03/effective-public-management>
- Bustos, J., Juárez, M., Sandoval, F., Quintero, M., y García, C. (2017). Percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio de agua potable de los usuarios de Ciudad de México. *Revista educación y desarrollo social*. Fundación Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288396>
- Canamé C. (2023) 4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Carrasco, D. (2017). Metodología de la Investigación. ISBN: 978-1-4562-2396-0.  
[https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)
- Cruz Vargas, B. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado. ¿Utopía o realidad?  
<https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/download/4697/3171/>

Daruma (2022). Qué es la Gestión Operativa y cuál es su importancia.

<https://darumasoftware.com/centro-de-recursos/blog/que-es-la-gestion-operativa-y-cual-es-su-importancia>

Dávila Garcia, D., Casaro Enriquez, G., Torres Anaya, V. & Castillo Mori, Y., (2018).

Satisfaction of users of health services in Latin America: A worrying reality

[https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)

Daza, M., Daza, M., & Pérez, A. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencia para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Revista de investigación en administración e ingeniería*.

[https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/425/pdf\\_1](https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/425/pdf_1)

Del Águila Rojas, J.A. (2020). *Percepción del procedimiento de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de administración tributaria (SAT)- Tarapoto, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114155/DelAguila\\_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114155/DelAguila_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dunleavy, P.J. y Hood, C. (1994). From Old Public Administration to New Public Management, Public Money and Management,

<https://doi.org/10.1080/09540969409387823>

Esteban Nieto, T. N. (2018). *Tipos de investigación*.

<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Ferrell, O. y Hartline, M. (2006). *Estrategia de marketing*. (3.a. ed.). México:

CengageLearning

Editores.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56370028/Estrategia\\_de\\_Marketing\\_-\\_Ferrel\\_5ed-libre.pdf?1524274465=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstrategia\\_de\\_marketing.pdf&Expires=1703102926&Signature=lewmy-Q0y2nLJqRK-8rgAgz3kkUi6bEaktZU5ZM0MTV74o2VBSgZNHNdMn2U3NKpchr8E~DyY](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56370028/Estrategia_de_Marketing_-_Ferrel_5ed-libre.pdf?1524274465=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstrategia_de_marketing.pdf&Expires=1703102926&Signature=lewmy-Q0y2nLJqRK-8rgAgz3kkUi6bEaktZU5ZM0MTV74o2VBSgZNHNdMn2U3NKpchr8E~DyY)



[https://www.researchgate.net/publication/233864442\\_The\\_Effect\\_of\\_Perceived\\_Hedonic\\_Quality\\_on\\_Product\\_Appealingness](https://www.researchgate.net/publication/233864442_The_Effect_of_Perceived_Hedonic_Quality_on_Product_Appealingness)

Hayes,A., (2023), Operations Management: Understanding and Using It.

<https://www.investopedia.com/terms/o/operations-management.asp>

Hernández Samperi, R., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández Lalinde, J. D., Espinosa Castro, F., Rodríguez, J. E., Chacón Rangel, J. G., Toloza Sierra, C. A., Arenas Torrado, M. K., Carrillo Sierra, S. M., & Bermúdez Pirela, V. J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37(5), 587-595.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207025>

Huamaní, J., León, J., Huayapa, M., Marcilla, V., y Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)

Ibarra, E., y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y administración.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>

Kenton, W., (2023), What Is Strategic Management?

<https://www.investopedia.com/terms/s/strategic-management.asp>

Kotler & Armstrong (2013) Fundamentos de Marketing.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

La Mula.pe (2023), “Piura se convierte en el foco del debate sobre gestión pública”

<https://redaccion.lamula.pe/2023/09/26/piura-se-convierte-en-el-foco-del-debate-sobre-gestion-publica-xx/redaccionmulera/>

Leeuw, F.L. (1996). Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question And Answers, Accounting, Auditing & Accountability. Journal, vol. 9, núm. 2, pp. 92-102. DOI: 10.12691/jfa-2-3-1

<https://doi.org/10.1108/09513579610116385>

Loli, A., Del Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., & Morales, S. (2015). La satisfacción y la calidad de servicios en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/319475641\\_La\\_satisfaccion\\_y\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_Organizaciones\\_publicas\\_y\\_privadas\\_de\\_Lima\\_Metropolitana](https://www.researchgate.net/publication/319475641_La_satisfaccion_y_la_calidad_de_servicio_en_Organizaciones_publicas_y_privadas_de_Lima_Metropolitana)

Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. University of Toronto, Toronto. Obtenido de

<https://urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>

Millán, R., y Castellanos, R. (2018). Bienestar subjetivo en México. Obtenido de

[http://ru.iis.sociales.unam.mx/bitstream/IIS/5445/7/bienestar\\_subjetivo.pdf](http://ru.iis.sociales.unam.mx/bitstream/IIS/5445/7/bienestar_subjetivo.pdf)

MINJUS, 2023. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

<https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/Ley-Organica-del-Poder-Ejecutivo-y-Normas-de-Organizacion-y-Funciones.pdf>

Moráguez, A., Espinosa, M., Gaspar, A. (2015) La prueba de hipótesis Kolmogorov-Smirnov para dos muestras pequeñas con una cola Luz, vol. 14, núm. 1, enero-marzo, 2015, pp. 78-90. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya

<https://www.redalyc.org/pdf/5891/589165809008.pdf>

Noda, Y. (2020). Performance information and learning effects on citizen satisfaction with public services. *Public Management Review*, 23(12), 1602-1623.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2020.1775281>

OEA (2022). Observatorio de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva.

<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/guia.asp>

Olías de Lima, B. (2011). *La nueva gestión pública*. Madrid: Prentice-Hall.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=561192>

Olivos Ferrer, J. (2022). *Gestión pública y satisfacción laboral en servidores administrativos de una UGEL de Lima, 2022*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98043>

Pareja, Alejandro; Fernández, Cecilia; Blanco, Bárbara; Theobald, Katharina; Martínez, Alejandra (2016) Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos.

<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-calidad-y-satisfaccion-con-los-servicios-publicos>

Pasternak, S., (2023). Tactical management.

[https://ceopedia.org/index.php/Tactical\\_management](https://ceopedia.org/index.php/Tactical_management)

Piehler, R., Wirtz, B., Daiser, P. (2016). An analysis of continuity intentions of egovernment portal users. *Public Management Review* 18(2): 163–198.

<https://doi.org/10.1080/14719037.2014.965270>

Quispe Yapu, L. (2020). *Calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión educativa Local 06- Ate Vitarte-2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51240>

Rojas Saavedra, J. (2022). *Relación de la Gestión del talento Humano con la Gestión Pública en una entidad administradora de educación*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77508>



- S. Edaich, R. Śmietańsk (2021). *Rhetoric of users satisfaction with public services new public management*.  
[https://is.vfsfs.cz/publication/9432/Conference\\_Proceedings\\_PEA\\_2021\\_online.pdf#page=110](https://is.vfsfs.cz/publication/9432/Conference_Proceedings_PEA_2021_online.pdf#page=110)
- Silva Palma, M. (2022). *Modernización de la gestión pública y satisfacción del usuario de la Unidad de Registros Civiles de una institución pública, Trujillo, 2022*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/100823>
- Tello Armas, A. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65995>
- Unir (2021). ¿Qué es la gestión pública? Universidad Virtual. UNIR Ecuador - Maestrías y Grados.  
<https://colombia.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/#:~:text=Descubre%20con%20UNIR%20Colombia%20su,garantizar%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.>
- Zendesk (2023), ¿Qué es la gestión estratégica? Importancia, tipos y cómo implementarla. <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-estrategica/>
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=2456766&pid=S1315-9984201000010000700010&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2456766&pid=S1315-9984201000010000700010&lng=es)

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión pública	Andía (2015), la explica como el conjunto de acciones enfocadas en la administración de los recursos públicos, está conformada por 3 dimensiones; gestión estratégica, táctica y operativa; dichas dimensiones se refieren a una serie de iniciativas adoptadas por los gobiernos en ejercicio para abordar cuestiones de interés público para los ciudadanos y el desarrollo de regiones, provincias y distritos (Piehler, Wirtz y Daiser (2016)	La variable será medida mediante el cuestionario de gestión pública, el cual a mayor puntaje evidenciará que la persona percibe la existencia de una óptima gestión pública	Gestión estratégica	-Planes a largo plazo -Políticas institucionales -Eficiencia de la gestión	Escala ordinal
			Gestión táctica	-Planes a mediano plazo -Habilidades contextuales -Programas -Presupuesto	
			Gestión operativa	-Habilidades operativas -Planes	
Satisfacción al usuario	La Satisfacción, de acuerdo a Kotler & Armstrong (2013) la definen como el grado en el que los productos o servicios percibidos de una empresa cumplen o superan las expectativas del usuario.	La variable será medida mediante el cuestionario de satisfacción al usuario, el cual a mayor puntaje reflejará al evaluado una alta satisfacción al usuario.	Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Disposición para ayudar	Escala ordinal
			Empatía	-Atención personalizada -Respeto	
			Tangibilidad	-Apariencia de las instalaciones -Apariencia de equipos -Apariencia del personal -Apariencia del material de comunicación	
			Fiabilidad	-Cumplimiento de tiempos -Solución de problemas -Capacidad de ofrecer el servicio	
			Seguridad	-Conocimiento de funciones -Confianza	

**ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos de la investigación</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Enfoque/nivel/diseño</b>	<b>Técnica/instrumento</b>
<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo principal</b>			<b>Unidad de análisis:</b>		
¿Cuál será la relación entre la gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023?	Determinar la relación entre la gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023	<b>Hipótesis general</b>  Existe relación entre la gestión pública y la satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023	<b>Variable 1:</b>  Gestión pública	Usuarios del SATP Piura	<b>Enfoque de investigación:</b>  Cuantitativo	<b>Técnica</b>  Encuesta
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>			<b>Población</b>		
1. ¿Cuál será la relación entre la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en el SATP-2023?	1. Determinar la relación entre la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en el SATP-2023			384 usuarios del SAT Piura	<b>Nivel:</b>  Básico, descriptivo, correlacional	<b>Instrumento</b>  Cuestionarios
2. ¿Cuál será la relación entre la gestión táctica y la satisfacción del usuario en el SATP-2023?	2. Determinar la relación entre la gestión táctica y la satisfacción del usuario en el SATP-2023			<b>Muestra</b>  Aleatorio		
3. ¿Cuál será la relación entre la gestión operativa y la satisfacción del usuario en el SATP-2023?	3. Determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción del usuario en el SATP-2023.		<b>Variable 2:</b>  Satisfacción al usuario	Simple		

### Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de GESTIÓN PÚBLICA

Estimado participante el presente cuestionario, tiene como finalidad evaluar la variable Gestión pública, con fines de desarrollar una investigación académica, titulada Gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023. Las respuestas están en una escala de 5 niveles, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=No opina, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo. No existen respuestas correctas o incorrectas y cabe recalcar que su participación queda totalmente en el anonimato.

<b>Gestión estratégica</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Planes a largo plazo	1	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo?					
	2	¿Considera que la gestión del SATP-Piura, está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como institución?					
Políticas institucionales	3	¿Considera que existen políticas institucionales enfocadas a la atención al cliente en el SATP - Piura?					
Eficiencia de la gestión	4	¿La atención y servicio que brinda el SATP – Piura, refleja la eficiencia de la gestión?					
	5	¿Considera que la gestión del SATP – Piura es eficiente?					
<b>Gestión táctica</b>							
Planes a mediano plazo	6	¿En el SATP – Piura se percibe que se implementan mejoras continuamente?					
	7	¿Se percibe que en el SATP Piura se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?					
Habilidades contextuales	8	¿El personal del SATP – Piura, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?					
	9	¿Considera que el SATP Piura, es una institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurren?					
Programas	10	¿El SATP-Piura, implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?					
Presupuesto	11	¿Usted cree que el SATP Piura maneja adecuadamente el presupuesto asignado?					
	12	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?					
<b>Gestión operativa</b>							
Habilidades operativas	13	¿El personal del SATP – Piura, demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la institución?					
	14	¿Cree usted que el personal del SATP Piura, ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?					
Planes	15	¿Cuándo usted acude al SATP-Piura, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?					

### Cuestionario de SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado participante el presente cuestionario, tiene como finalidad evaluar la variable Satisfacción del usuario, con fines de desarrollar una investigación académica, titulada Gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023. Las respuestas están en una escala de 5 niveles, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=No opina, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo. No existen respuestas correctas o incorrectas y cabe recalcar que su participación queda totalmente en el anonimato.

<b>Capacidad de respuesta</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Tiempo de respuesta	1	¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido en el SATP - Piura, es el adecuado?					
	2	¿Considera que el tiempo de la atención brindada en el SATP - Piura, es el adecuado?					
Disposición para ayudar	3	¿El personal del SATP – Piura, demuestra disposición para orientarlo?					
	4	¿El personal del SATP – Piura, demuestra disposición al momento de atenderlo?					
<b>Empatía</b>							
Atención personalizada	5	¿Considera que el personal, comprende su problema?					
	6	¿El personal del SATP – Piura, le atiende de manera personalizada?					
Respeto	7	¿Se siente respetado (a) por todo el personal, cuando acude a las instalaciones del SATP – Piura?					
<b>Tangibilidad</b>							
Apariencia de las instalaciones	8	¿Las instalaciones del SATP – Piura, son adecuadas para atender a los usuarios?					
Apariencia de equipos	9	¿Los equipos y el mobiliario con el que cuenta el SATP – Piura para atender a los usuarios son los adecuados?					
Apariencia del personal	10	¿El personal que atiende en el SATP – Piura, están vestidos adecuadamente, de acuerdo a las funciones que realizan?					
	11	¿El personal que atiende en el SATP – Piura, cuentan con los implementos personales adecuados para ejercer las funciones que realizan?					
Apariencia del material de comunicación	12	¿El material utilizado, para informar sobre requisitos y procedimientos, tiene información clara y ordenada?					
	13	¿El material de publicidad, colocado por el SATP – Piura, en los espacios públicos, posee información clara?					
<b>Fiabilidad</b>							
Cumplimiento de tiempos	14	¿El SATP – Piura cumple con los tiempos de los trámites es adecuado?					
Solución de problemas	15	¿Considera que en el SATP – Piura, atienden y logran solucionar sus problemas referentes al cumplimiento de los tributos?					
	16	¿En el SATP –Piura, solucionan sus problemas sobre información, orientándolo, incentivándolo y brindándole facilidades técnicas y económicas para el oportuno cumplimiento de los tributos?					
Capacidad de ofrecer el servicio	17	¿Considera que el SATP, logra organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Piura?					
	18	¿Considera que el SATP –Piura, promueve entre la ciudadanía la formación y fortalecimiento de la cultura de cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales; estableciendo tributos equitativos y buscando establecer tasas y contribuciones que reflejen el costo de los servicios públicos municipales?					
<b>Seguridad</b>							

Conocimiento de funciones	19	¿Usted percibe que el personal del SATP – Piura, conocen sus funciones?					
Confianza	20	¿La atención que recibe por parte del personal del SATP – Piura, le inspira confianza?					

## Anexo 04: Fichas de validación de instrumentos

### Anexo 2

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ".....". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CESAR MANUEL REVILZA ULLANUEVA	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social (x)
	Educativa ( )	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	CONGRESO DE LA REPUBLICA	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. **Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
Autora:	GHYNIS (CAROL NOE' LANDA
Procedencia:	PIURA
Administración:	PROPIA
Tiempo de aplicación:	DE 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	PIURA - SATP
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)



**Dimensiones del Instrumento:**

- Primera dimensión: GESTION PUBLICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el Instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
GESTION ESTARTEGICA	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo ?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como Institución?	4	4	4	
	¿Considera que existen políticas institucionales enfocadas a la atención en el SATP?	4	4	4	
	¿La atención y servicio que brinda el SATP refleja la eficiencia de la gestión?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP es eficiente?	4	4	4	
GESTION TACTICA	¿En el SATP se percibe que se implementan mejoras continuamente?	4	4	4	
	¿Se percibe que en el SATP se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?	4	4	4	
	¿El personal del SATP, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?	4	4	4	





	¿Considera que el SATP es una institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurre?	4	4	4	
	¿El SATP implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?	4	4	4	
	¿Usted cree que el SATP maneja adecuadamente el presupuesto asignado?	4	4	4	
	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?	4	4	4	
GESTION OPERATIVA	¿El personal del SATP demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la institución?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del SATP ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Cuando usted acude al SATP, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el Instrumento).



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como Institución?	4	4	4	
	¿Considera que existen políticas institucionales enfocadas a la atención en el SATP?	4	4	4	
	¿La atención y servicio que brinda el SATP refleja la eficiencia de la gestión?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP es eficiente?	4	4	4	
	¿En el SATP se percibe que se implementan mejoras continuamente?	4	4	4	
	¿Se percibe que en el SATP se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?	4	4	4	
	¿El personal del SATP, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?	4	4	4	
GESTION TACTICA	¿Considera que el SATP es una Institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurre?	4	4	4	



	¿El SATP implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?	4	4	4	
	¿Usted cree que el SATP maneja adecuadamente el presupuesto asignado?	4	4	4	
	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?	4	4	4	
GESTION OPERATIVA	¿El personal del SATP demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la Institución?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del SATP ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted acude al SATP, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI

  
02609498

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ".....". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Antonio Arco Guano	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social (X)
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	SATP-PIURA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	VALIDACION DE CUESTIONARIO
Autora:	Glynis Karol Noe Landa
Procedencia:	PIURA
Administración:	PIURDIA
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	PIURDIA - SATP
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



**Dimensiones del Instrumento:**

- Primera dimensión: GESTIÓN PÚBLICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el Instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
GESTIÓN ESTRATÉGICA	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como Institución?	4	4	4	
	¿Considera que existen políticas institucionales enfocadas a la atención en el SATP?	4	4	4	
	¿La atención y servicio que brinda el SATP refleja la eficiencia de la gestión?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP es eficiente?	4	4	4	
GESTIÓN TÁCTICA	¿En el SATP se percibe que se implementan mejoras continuamente?	4	4	4	
	¿Se percibe que en el SATP se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?	4	4	4	
	¿El personal del SATP, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?	4	4	4	





	¿Considera que el SATP es una institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurre?	4	4	4	
	¿El SATP implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?	4	4	4	
	¿Usted cree que el SATP maneja adecuadamente el presupuesto asignado?	4	4	4	
	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?	4	4	4	
GESTION OPERATIVA	¿El personal del SATP demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la institución?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del SATP ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted acude al SATP, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el Instrumento).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como Institución?	4	4	4	
	¿Considera que existen políticas institucionales enfocadas a la atención en el SATP?	4	4	4	
	¿La atención y servicio que brinda el SATP refleja la eficiencia de la gestión?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP es eficiente?	4	4	4	
	¿En el SATP se percibe que se implementan mejoras continuamente?	4	4	4	
	¿Se percibe que en el SATP se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?	4	4	4	
	¿El personal del SATP, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?	4	4	4	
GESTION TACTICA	¿Considera que el SATP es una Institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurre?	4	4	4	



	¿El SATP implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?	4	4	4	
	¿Usted cree que el SATP maneja adecuadamente el presupuesto asignado?	4	4	4	
	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?	4	4	4	
GESTION OPERATIVA	¿El personal del SATP demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la Institución?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del SATP ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted acude al SATP, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI 44275599

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ".....". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del Juez:	ARMANDO ARÉVALO ZETA	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social (X)
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	SATP - UPAO - UNP	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
Autora:	GHYNIS KAROL NOE LANDA
Procedencia:	PIURA
Administración:	PROPIA
Tiempo de aplicación:	10-15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	PIURA - SATP
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

**Dimensiones del Instrumento:**

- Primera dimensión: GESTION PUBLICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el Instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
GESTION ESTATEGICA	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como Institución?	4	4	4	
	¿Considera que existen políticas Institucionales enfocadas a la atención en el SATP?	4	4	4	
	¿La atención y servicio que brinda el SATP refleja la eficiencia de la gestión?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP es eficiente?	4	4	4	
GESTION TACTICA	¿En el SATP se percibe que se implementan mejoras continuamente?	4	4	4	
	¿Se percibe que en el SATP se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?	4	4	4	
	¿El personal del SATP, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?	4	4	4	



	¿Considera que el SATP es una institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurre?	4	4	4	
	¿El SATP implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?	4	4	4	
	¿Usted cree que el SATP maneja adecuadamente el presupuesto asignado?	4	4	4	
	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?	4	4	4	
GESTION OPERATIVA	¿El personal del SATP demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la institución?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del SATP ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted acude al SATP, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cada que acude al SATP, observa mejoras que reflejan que la gestión tiene planes a largo plazo?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP está enfocada a mejorar el servicio de acuerdo a su visión como Institución?	4	4	4	
	¿Considera que existen políticas Institucionales enfocadas a la atención en el SATP?	4	4	4	
	¿La atención y servicio que brinda el SATP refleja la eficiencia de la gestión?	4	4	4	
	¿Considera que la gestión del SATP es eficiente?	4	4	4	
	¿En el SATP se percibe que se implementan mejoras continuamente?	4	4	4	
	¿Se percibe que en el SATP se hace constante seguimiento a las actividades de mejora?	4	4	4	
	¿El personal del SATP, demuestra capacidad de adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios?	4	4	4	
GESTION TACTICA	¿Considera que el SATP es una Institución que se adapta a los cambios sociales, tecnológicos, naturales que ocurre?	4	4	4	

	¿El SATP implementa programas que proporcionen facilidades a los usuarios?	4	4	4	
	¿Usted cree que el SATP maneja adecuadamente el presupuesto asignado?	4	4	4	
	¿Considera que el dinero recaudado es correctamente administrado?	4	4	4	
GESTION OPERATIVA	¿El personal del SATP demuestra capacidad para explicar claramente los procedimientos, los montos a pagar y todo lo referente a los procedimientos establecidos por la Institución?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal del SATP ha sido preparado para desempeñar cada una de las funciones que realiza, de acuerdo a su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Cuando usted acude al SATP, percibe que todo el proceso de atención está planificado previamente, en señalética y orientación?	4	4	4	

Firma del evaluador  
DNI

02757526



## Anexo 05: Confiabilidad de Instrumentos de recolección de datos

### Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido en el SATP - Piura, es el adecuado?	81,9333	103,495	-,328	,939
¿Considera que el tiempo de la atención brindada en el SATP - Piura, es el adecuado?	81,8000	94,886	,480	,928
¿El personal del SATP – Piura, demuestra disposición para orientarlo?	82,4667	93,124	,397	,930
¿El personal del SATP – Piura, demuestra disposición al momento de atenderlo?	82,0000	84,143	,791	,921
¿Considera que el personal, comprende su problema?	82,4000	91,971	,434	,929
¿El personal del SATP – Piura, le atiende de manera personalizada?	82,0667	83,352	,860	,919
¿Se siente respetado (a) por todo el personal, cuando acude a las instalaciones del SATP – Piura?	81,9333	88,638	,811	,921
¿Las instalaciones del SATP – Piura, son adecuadas para atender a los usuarios?	81,9333	95,210	,200	,936
¿Los equipos y el mobiliario con el que cuenta el SATP – Piura para atender a los usuarios son los adecuados?	81,8000	91,743	,639	,925
¿El personal que atiende en el SATP – Piura, están vestidos adecuadamente, de acuerdo a las funciones que realizan?	81,8667	91,695	,661	,925
¿El personal que atiende en el SATP – Piura, cuentan con los implementos personales adecuados para ejercer las funciones que realizan?	81,9333	92,210	,642	,925
¿El material utilizado, para informar sobre requisitos y procedimientos, tiene información clara y ordenada?	82,0000	83,286	,781	,921



¿El material de publicidad, colocado por el SATP – Piura, en los espacios públicos, posee información clara?	81,6667	89,667	,809	,922
¿El SATP – Piura cumple con los tiempos de los trámites es adecuado?	81,7333	88,924	,874	,921
¿Considera que en el SATP – Piura, atienden y logran solucionar sus problemas referentes al cumplimiento de los tributos?	81,8000	89,886	,593	,926
¿En el SATP –Piura, solucionan sus problemas sobre información, orientándolo, incentivándolo y brindándole facilidades técnicas y económicas para el oportuno cumplimiento de los tributos?	81,8667	86,838	,814	,921
¿Considera que el SATP, logra organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Piura?	81,8000	88,743	,670	,924
¿Considera que el SATP –Piura, promueve entre la ciudadanía la formación y fortalecimiento de la cultura de cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales; estableciendo tributos equitativos y buscando establecer tasas y contribuciones que refle	81,7333	92,067	,603	,926
¿Usted percibe que el personal del SATP – Piura, conocen sus funciones?	81,5333	91,267	,699	,924
¿La atención que recibe por parte del personal del SATP – Piura, le inspira confianza?	81,5333	88,552	,943	,920



## Confiabilidad del cuestionario Gestión pública

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El colaborador lleva a cabo eficazmente las tareas encomendadas?	58,7333	101,638	,927	,968
¿El colaborador cumple con cada uno de los procedimientos establecidos, de acuerdo a sus funciones?	58,3333	113,381	,680	,972
¿El colaborador aporta con su trabajo al logro de los objetivos de la empresa?	58,3333	114,810	,546	,973
¿El colaborador utiliza todos y cada uno de los recursos que se le han asignado para el cumplimiento adecuado de sus funciones?	58,4667	115,124	,528	,974
¿El colaborador maneja adecuadamente los recursos asignados?	58,7333	101,638	,927	,968
¿El colaborador participa activamente de las reuniones a las que es convocado?	58,9333	104,352	,886	,968
¿El colaborador formula propuestas de resolución de problemas con criterio y conocimiento de causa?	58,8000	104,171	,817	,970
¿El colaborador maneja eficientemente los recursos que se le proporcionan para realizar sus funciones?	58,8000	102,171	,928	,968
¿El colaborador maneja eficientemente el tiempo al momento de realizar sus funciones?	58,8000	103,171	,872	,969
¿El colaborador se muestra eficiente en el ambiente laboral?	58,4000	113,971	,625	,973
¿Maneja sus emociones de manera profesional en todo momento?	58,7333	101,067	,958	,967
¿El colaborador es resolutivo frente a asuntos laborales bajo presión?	58,7333	101,067	,958	,967
¿El colaborador evita exceder el monto presupuestado?	58,8000	104,171	,817	,970
¿El colaborador usa eficientemente el presupuesto asignado?	58,9333	104,352	,886	,968

¿El colaborador aprovecha las capacitaciones que se le brindan y las pone en práctica al momento de realizar sus tareas?	58,6000	100,829	,927	,968
--	---------	---------	------	------

## Anexo 06: Solicitud de permiso a la Institución

"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"



Piura, 26 de octubre del 2023.

Lic. JOSÉ ANTONIO ARCA GUERRA  
Gerente General de SATP

ASUNTO : Solicito autorización para realizar investigación.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo éxitos augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que actualmente vengo cursando el programa de Maestría en Gestión Pública.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, como estudiante debo elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de investigación científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

1. Apellidos y nombres del estudiante: NOÉ LANDA GHYNIS KAROL
2. Programa de estudios : Maestría
3. Mención : Gestión Pública
4. Ciclo de estudio : III ciclo
5. Título de la investigación : Gestión Pública y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Administración Tributaria Piura (SATP) 2023

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar no solo benefician al estudiante, sino también a la institución.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Ghynis Karol Noé Landa  
DNI N° 45103532

## Anexo 07: Permiso de la Institución



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Piura, 27 de octubre 2023

Carta N° 44-2023-gg/SATP SATP-MPP

**Maestrante. - Ghynis Karol Noé Landa**

Ref. a) Carta de fecha 26 de octubre 2023

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN EL SATP.

De mi consideración.

Es grato dirigirme a Ud. Para brindar mi cordial saludo y a la vez en merito a la referencia a) que solicita, autorización para realizar investigación sobre; **Gestión Pública y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Administración tributaria de Piura (SATP) 2023.**

La Gerencia General del SATP, autoriza le intervención en nuestra institución para fines de investigación a la Abogada, **GHYNI KAROL, NOE LANDA** estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarles las muestras de mi espacial consideración y estima personal.

Atentamente

SATP   
Lic. José Antonio Arca Guerra  
GERENTE GENERAL

## Anexo 08: Fórmula estadista para población infinita

z: Parámetro estadístico o coeficiente de confianza. = 95% = 1.96

n: Tamaño de la muestra

p= Proporción poblacional de éxito = 50%

q= Proporción poblacional de fracaso = 50%

E= margen de error = 5%


$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.84 * (0.05) * (0.50)}{0.0025}$$

$$n = 384$$

# Anexo 09: Evidencia de turnitin



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión pública y satisfacción del usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP) - 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**  
Noé Landa, Ghynis Karol ([orcid.org/0000-0002-5546-895X](https://orcid.org/0000-0002-5546-895X))

**ASESORES:**  
Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))  
Dr. Alarcón Lianta, Luis Rolando ([orcid.org/0000-0001-9912-1299](https://orcid.org/0000-0001-9912-1299))

Página: 1 de 34 | Número de palabras: 10248 | Versión solo texto del informe | Alta resolución  Activado

## Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 18-ene.-2024 16:35 -05  
Identificador: 2273476254  
Número de palabras: 10248  
Entregado: 1

18212024 Por GHYNIS KAROL NOE LANDA

Índice de similitud	Similitud según fuente
18%	Internet Sources: 16% Publicaciones: 3% Trabajos del estudiante: 10%

excluir citas	Excluir bibliografía	excluir las coincidencias menores	modo: <input type="text" value="ver informe en vista quickview (vista clásica)"/>	imprimir	descargar
1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-dic.-2023) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-21</a>					
1% match (trabajos de los estudiantes desde 03-ago.-2022) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03</a>					
1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-sept.-2016) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-08</a>					
1% match (trabajos de los estudiantes desde 31-jul.-2023) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-31</a>					
1% match (Internet desde 06-ago.-2023) <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42186/browse?type=author&amp;value=Jara+Chota%2C+V%C3%ADctor+Alejandro">https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42186/browse?type=author&amp;value=Jara+Chota%2C+V%C3%ADctor+Alejandro</a>					
1% match (Internet desde 18-jun.-2018) <a href="http://siare.clad.org">http://siare.clad.org</a>					
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-ene.-2024) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2024-01-08</a>					
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-ago.-2022) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09</a>					
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-ago.-2023) <a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-25</a>					