



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gobierno abierto y su influencia en la gestión de  
cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir,  
2017**

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

**AUTOR:**

**Br. Rodríguez Mendoza Arco Quinto**

**ASESOR:**

**Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel**

**SECCIÓN:**

**Gestión Pública**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Dirección**

**PERÚ - 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Aldave Herrera Rafael Fernando**  
**Presidente**

---

**Dr. Alva Alva Walter Gastón**  
**Secretario**

---

**Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

*A mi Dios porque me dio la vida y supo guiarme por el buen camino, guiándome y fortaleciéndome cada día dándome las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentan.*

*A mi Madre e Hija por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, quien está conmigo en todo momento. Me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi desempeño, y todo con gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

Por su valioso apoyo y asesoría incansable y compartir de manera desinteresada sus conocimientos y experiencia para el logro de este objetivo.

A mis compañeros de equipo de trabajo con quienes desde el primer ciclo estuvimos unidos y nos apoyamos y motivamos siempre para el desarrollo de nuestros trabajos y la culminación de nuestra maestría y, todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Br. RODRIGUEZ MENDOZA, ARCO QUINTO, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado, “Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017”, presentada en 206 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 11 de marzo de 2018.



---

Br. Rodríguez Mendoza, Arco Quinto

DNI N° 00249882

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017”, la misma que ha sido elaborada con el propósito de determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017; temas de actualidad que deben ser abordados, para mejorar la calidad de gestión pública.

Estamos seguros que de acuerdo a lo expresado se admitirán los aportes de la presente investigación y esperando cumplir con los requisitos necesarios y amerite su aprobación; no obstante, como todo trabajo de investigación y por enmarcarse en la nueva gestión pública emprendida en nuestro país es sujeto de ser afinada. Se esperara las indicaciones para perfeccionarlo y, así llegar a sustentar de la presente tesis.

**El Autor**

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	23
1.2.1. A nivel internacional	24
1.2.2. A nivel nacional	28
1.2.3. A nivel regional	31
1.3 Teorías relacionadas al tema	34
1.3.1 Gobierno abierto	34
1.3.1.1. Definiciones	34
1.3.1.2. Importancia de gobierno abierto	36
1.3.1.3. Características de gobierno abierto	37
1.3.1.4. Ejes estratégicos de gobierno abierto	37
1.3.1.5. Dimensiones de gobierno abierto	38
1.3.1.6. Enfoques de gobierno abierto	40
1.3.1.7. Pilares básicos de gobierno abierto	41
1.3.1.8. Fundamentos de gobierno abierto	42
1.3.2 Gestión de cobranza	43
1.3.2.1 Definiciones	43
1.3.2.2 Importancia de la gestión de cobranza	44
1.3.2.3 Fases de la gestión de cobranza	44
1.3.2.4 Características de la gestión de cobranza	45
1.3.2.5 Proceso de cobranza	46

1.3.2.6 Dimensiones de gestión de cobranza	47
1.3.3 Paradigmas	50
1.4 Formulación del problema	50
1.5 Justificación del estudio	51
1.6 Hipótesis	54
1.6.1 Hipótesis general	54
1.6.2 Hipótesis nula	55
1.6.3 Hipótesis específicas	55
1.7 Objetivos	56
1.7.1. Objetivo general	56
1.7.2. Objetivos específicos	56
II. MÉTODO	58
2.1 Diseño de investigación	58
2.2 Variables, operacionalización	59
2.2.1 Variables	59
2.2.2. Operacionalización de las variables	61
2.3 Población y muestra	64
2.3.1 Población	64
2.3.2 Muestra	64
2.3.3 Criterios de selección	64
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	65
2.4.1 Técnicas	65
2.4.2 Instrumentos	65
2.4.3 Validez	66
2.4.4 Confiabilidad	69
2.5 Métodos de análisis de datos	70
2.5 Aspectos éticos	71
III. RESULTADOS	72
IV. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES	112
VI. RECOMENDACIONES	115



VII. REFERENCIAS	117
ANEXOS	123
Anexo 1: Matriz de puntuación de las variables	123
Anexo 2: Ficha de validación de contenido de los instrumentos	129
Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validados	135
Anexo 4: Validación de constructo de los instrumentos	155
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	161
Anexo 6: Instrumentos	167
Anexo 7: Fichas técnicas de los instrumentos	175
Anexo 8: Constancia de realización del trabajo de investigación	188
Anexo 9: Matriz de consistencia interna del informe de tesis	189
Anexo 10: Panel fotográfico	203
Anexo 11: Constancia Autorización de Publicación de Tesis	207
Anexo 12: Artículo Científico	208

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal y el método de investigación aplicado fue el hipotético-deductivo. La población estuvo constituido por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, Se consideró a toda la población como la muestra universal por ser pequeña, se utilizaron dos instrumentos, cuestionarios tipo escala Likert, los cuales se les realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach y, la validación de contenido con la Razón de Validez de contenido de Lawshe y del Coeficiente de V de Aiken; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 23 y los resultados fueron representados en tablas y figuras.

El resultado obtenido de la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Fue utilizando el coeficiente de prueba Tau-b de Kendall con un valor de significancia de 0.002, y el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. El nivel que predomina en la variable gobierno abierto es el nivel regular con un 81.1% (60 trabajadores encuestados), seguido del nivel bueno con un 10.8% (8 trabajadores encuestados), y el nivel deficiente con el 8.1% (6 trabajadores encuestados); a diferencia de la variable dependiente gestión de cobranza es el nivel bueno con un 52.7% (39 trabajadores encuestados), seguido del nivel regular con un 39.2% (29 trabajadores encuestados), y el nivel deficiente con 8.1% (6 trabajadores encuestados).

Palabras Clave: Gobierno Abierto, Gestión Pública, Cobranza.

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of determining the influence of open government in the collection management of the District Municipality of El Porvenir, 2017. The type of study is the non-experimental, the study design is correlational causal and the applied research method was the hypothetico-deductive. The population was constituted by 74 workers of the administrative part of the District Municipality of El Porvenir, 2017. The whole population was considered as the universal sample because it was small, the instruments were two, Likert scale questionnaires, subject to the reliability test with Alfa de cronbach, and the validation of the content with the validity of Lawshe and Aiken V Coefficient; to process the information was used SPSS software version 23, the results were represented in tables and figures.

The result obtained from the influence of the open government in the collection management of the district municipality of El Porvenir, 2017. It was using the test coefficient Tau-b of Kendall with a value of significance of 0.002, and the Rho coefficient of Spearman = 0.448 (moderate positive), with significance level below than 5% of standard significance ( $P < 0.05$ ); demonstrating that the hypothesis of the investigation is accepted and the null hypothesis is rejected. The level that predominates in the variable open government is the regular level with 81.1% (60 workers surveyed), followed by the good level with 10.8% (8 workers surveyed), and the deficient level with 8.1% (6 workers surveyed); unlike the dependent variable, collection management is the good level with 52.7% (39 workers surveyed), followed by the regular level with 39.2% (29 workers surveyed), and the deficient level with 8.1% (6 workers surveyed).

Keywords: Open Government, Public Management, Collection.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las tecnologías de información y comunicación están ocasionando cambios en la sociedad, y deben ser utilizadas de acuerdo a las necesidades, además se deben integrar en la gestión pública para plantear políticas públicas que permitan un acercamiento con los ciudadanos, conseguir una administración más eficiente, más transparente que fomente la participación y colaboración de la sociedad en encontrar soluciones a los problemas y que la entidades tengan mayor credibilidad.

El gobierno abierto está relacionado con el rol de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública; rol de los ciudadanos y su relación con el estado, además de la forma en la que el gobierno se desempeña y financia servicios creando valor público, pero también existes otros temas importantes relacionados con el gobierno abierto como empoderamiento de los ciudadanos en especial incluir los sectores más vulnerables, acceso a la información pública, fomentar la responsabilidad de las empresas, capacidad de instituciones y que las autoridades rindan cuentas de su gestión.

El Perú integro la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en el año 2011, además determino tres instituciones responsables de AGA en el país; la secretaria de gestión pública, el ministerio de relaciones exteriores y la comisión multisectorial y el gobierno abierto en Región La Libertad se institucionalizó el 13 de Noviembre del 2015, mediante Resolución Ejecutiva Regional RER N° 1913-2015-GRLL-GOB, en la cual se dispone la Declaración y Plan de Acción de Gobierno Abierto del Gobierno Regional de La Libertad, en donde prescribe desarrollar actividades que fomenten los datos abiertos, disponer información pública a la ciudadanía.

Por otro lado a inicios de los años ochenta en América Latina se dio la revolución neoliberal de la política fiscal, empezando un nuevo diseño tributario que se enmarcaba en la equidad, eficiencia y captación de ingresos según recomendaciones del Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial; así

mismo el Banco Interamericano de Desarrollo hace referencia al financiamiento de los gobiernos subnacionales que tienen cierta autonomía fiscal, es decir, los gobiernos locales pueden otorgar exenciones fiscales, emplear nuevos impuestos, determinar bases gravables, en cuanto a los ingresos tributarios que tiene los gobiernos locales se debe la mayoría al impuesto predial, de consumo y licencias de funcionamiento.

En cuanto a gestión de cobranzas, a nivel Nacional, se realiza con la finalidad de recaudar tributos, la misma que está regulada en la Constitución Política del Perú en su Art. 74° en donde prescribe que los tributos se crean, derogan, modifican o exoneran por ley o decreto legislativo.

Por eso en los gobiernos locales se realiza la recaudación tributaria de los impuesto con la finalidad de conseguir recursos económicos para realizar y cumplir con todos los objetivos planteados como es brindar servicios públicos de calidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, sin embargo, la cartera de cobranza de las municipalidades locales se incrementa debido a la situación económica del país por tal razón presentan mayores desafíos en la gestión de cobranza de sus carteras de deuda. El objetivo de alcanzar la meta obligada establecida obliga a las áreas involucradas plantear acciones dentro de un plan estratégico de cobranza de recaudación.

De ahí que nació la idea de investigar el gobierno abierto y la gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, y su justificación se basa en que las entidades locales están en la obligación de aplicar e implementar las políticas públicas de gobierno abierto para tener una institución transparente, que interactúe con los ciudadanos, involucre a la sociedad en toma de decisiones, que fomente la rendición de cuenta, valores y liderazgo; además de tener una población más informada, conectada, preparada y comprometida.

La presente investigación se realizó motivada a que los cambios a través de un gobierno abierto, como eje transversal de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública garantizando y promoviendo la transparencia, la

participación ciudadana, la integridad pública y que aprovecha el poder de la nueva tecnología para elevar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas, su influencia en la gestión de cobranza, tal como es el caso en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, trayendo consigo la generación de una mayor recaudación.

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, la hipótesis de investigación, el gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017 y como hipótesis nula se plantea el gobierno abierto no influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### **1.1 Realidad problemática**

En los años sesenta en la política británica apareció la política de Gobierno abierto llamado también Open Government, con la finalidad de disminuir la opacidad burocrática e incrementar la democracia, en donde los ciudadanos tengan la capacidad de exigir un gobierno responsable por sus acciones y evaluar las medidas que adoptan (Ortega y Gasset, 2013, p. 13).

El gobierno abierto se ha venido estudiando en las ciencias políticas, desde hace décadas en temas como participación, transparencia, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública, sin embargo, recién en el gobierno de Barack Obama en el año 2009, lanza una política de transparencia y gobierno abierto para cerrar brechas existentes entre el pueblo americano y su gobierno, es a raíz de esta política que se unieron varios países y conformaron la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), llamado también Open Government Partnership (OGP), iniciativa que forma parte de una agenda internacional, la misma que busca utilizar las nuevas tecnologías con la finalidad de mejorar la participación, transparencia y rendición de cuentas (López Pagán, 2016, p. 22).

La Alianza para el Gobierno Abierto se formalizó un 20 de septiembre del 2011, con la declaración del gobierno abierto integrado por ocho países entre ellos, Indonesia, EE.UU., Noruega, México, Brasil, Reino Unido, Filipinas y Sudáfrica; dos años después lo integraban 60 países, los mismos que trabajan con la sociedad civil para implementar un plan de acción nacional, plan que define ciertos compromisos en temas de transparencia, erradicación de corrupción, empoderamiento de los ciudadanos, capacidad de las instituciones y la utilización de tecnología para confortar la gobernabilidad; además el OGP cuenta con un mecanismo de evaluación periódica para medir el nivel de avance de los compromisos asumidos por cada país (Huamán Huamaní, 2015, p. 16).

El gobierno abierto está relacionado con el rol de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública; rol de los ciudadanos y su relación con el estado, además de la forma en la que el gobierno se desempeña y financia servicios creando valor público (Gómez, 2015, p. 22). Pero también existen otros temas importantes relacionados con el gobierno abierto según Oszlak y Kaufman (2014), como empoderamiento de los ciudadanos en especial incluir los sectores más vulnerables, acceso a la información pública, fomentar la responsabilidad de las empresas, capacidad de instituciones y que las autoridades rindan cuentas de su gestión.

En España se implementó la política de gobierno abierto a raíz de una crisis económica, institucional y política que existió en el 2013 que atentó contra el sistema democrático, debido a los casos de corrupción en los gobiernos, colocando en total desconfianza a la ciudadanía, desconfianza que aumentaba con la restricción de accesibilidad a la información, falta de comunicación con los ciudadanos; sin embargo la política de gobierno abierto y el uso de la tecnología proporciona instrumentos para combatir la crisis (López Pagan, 2016, p. 23)

En cuanto a la gestión de cobranza; desde los años sesenta en América Latina ha tenido un importante crecimiento económico, sin embargo, sigue siendo baja en comparación con los demás países del mundo, problema que se produciría a la hora de cobrar impuestos, si bien existe inversiones privadas y generan muchas ganancias, en bastantes casos, estas entidades privadas no pagan los impuestos que realmente les corresponde, debido a que son beneficiadas con exenciones tributarias (Bedoya, 2011. Párr. 2)

A inicios de los años ochenta en América Latina se dio la revolución neoliberal de la política fiscal, empezando un nuevo diseño tributario que se enmarcaba en la equidad, eficiencia y captación de ingresos según recomendaciones del Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial; por lo que cada país adoptó dicha política tributaria tomando ciertas consideraciones como la ampliación de base del impuesto al valor agregado, disminución en la cantidad de alícuotas en los impuestos a la renta y reducción de aranceles, con la finalidad de renovar la gestión tributaria y frenar la evasión tributaria (Gómez Sabaíni y Morán, 2016, p. 3).

Según el informe presentado por Comisión Económica para América Latina y Caribe (CEPAL, 2014, p. 16), en donde están suscritos 22 países; refiere que a pesar de una disminución económica, en los países adscritos se evidenció un ligero aumento en los ingresos tributario por proporción del Producto Interno Bruto (PIB) del año 2014. La recaudación tributaria se incrementó del 20.8% en el 2011 al 21.5% en el 2013; sin embargo, el promedio del 21.5% obtenido en los países de América Latina, se encuentra por debajo de promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que es el 34.4%.

Dicho informe también refleja la diferencia de recaudación tributaria entre los países de América Latina, ubicando a Brasil en primer lugar con 33.4%, seguido de Argentina con 32.2% y en el último lugar a Guatemala con 12.6%, diferencias que se atribuyen en gran medida a la informalidad de



trabajadores y empresas, así como la eliminación de ciertos gravámenes fiscales (CEPAL, 2014).

Así mismo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017, p.3) refiere que el ingreso tributario en los países de América Latina y el Caribe (ALC) continuaron acrecentándose en el 2015, llegando al 22,8% del PIB en 2015; no obstante, continúa 11,4 puntos por debajo del promedio de los países de la OCDE que es un 34.3%; también recalca que continúa una diferencia tributaria entre países el más bajo fue Guatemala con 12.4% y el más alto fue Cuba con 38.6%, siendo el único país que llegó a sobrepasar el nivel promedio de recaudación tributaria de los países de la OCDE. Dichas diferencias es por la existencia de baja recaudación por impuesto a la renta y contribuciones a la seguridad social.

Así mismo el BID (2017, p. 7), hace referencia al financiamiento de los gobiernos locales que tienen cierta autonomía fiscal, es decir, los gobiernos locales pueden otorgar exenciones fiscales, emplear nuevos impuestos, determinar bases gravables, en cuanto a los ingresos tributarios que tiene los gobiernos locales se debe la mayoría al impuesto predial, de consumo y licencias de funcionamiento.

A nivel nacional, se inició la modernización de la gestión pública en el año 2002, con Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, (Ley 27658, 2002, Art. 4°), con la finalidad de obtener un estado más eficiente y con el objetivo de tener una gestión más transparente y al servicio de la ciudadanía.

Luego, en el año 2012 se emitió un Decreto Supremo 109-2012-PCM, donde se formuló la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública, para posteriormente emitir la Resolución Ministerial 085-2012-PCM, mediante la cual se aprobó el Plan de Acción de Gobierno Abierto del Perú.

Pero a pesar de todas las políticas de modernización de gestión pública, los ciudadanos siguen teniendo una mala percepción de dicha gestión; el 58% de ciudadanos estiman que la corrupción es la primera dificultad para el desarrollo y el 44% estima que dicha corrupción es el segundo grave problema que enfrenta el país (Quiroz Gómez, 2017, p. 18).

El Perú integro Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en el año 2011, además determino tres instituciones responsables de AGA en el país; la secretaria de gestión pública, el ministerio de relaciones exteriores y la comisión multisectorial; en la fecha de adscripción de Perú a la AGA, contaba, según el International Budget Partnership, el país contaba con un nivel alto en transparencia, logrando de 4 de 4 puntos; en divulgación publica de ingresos, personas con cargos públicos obtuvo un puntaje de 2 de 4, esto fue porque solo se exigía que sea comunicado al congreso; en cuanto a información un puntaje de 4 porque se tiene la Ley de acceso a la información.

En un análisis realizado por Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 116), refiere que Perú, realiza compromisos de gobierno abierto en un 46.7%; en transparencia 14.89%; en participación 12.7% y normatividad 25%.

También el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2014, p.18), la efectividad gubernamental evalúa la apreciación de los ciudadanos acerca de la gestión pública, formulación y su aplicación de las políticas y la credibilidad del estado en asumir los compromisos; el índice de efectividad gubernamental del Perú se encuentra por debajo del promedio mundial (-0,03), con un valor de -0,16. En el año 2012, de 206 países evaluados, el Perú se ubicaba en el lugar 102. En cuanto a la estabilidad política se evalúa la apreciación de los ciudadanos a cerca de medios inconstitucionales probables de desestabilizar un gobierno y violencia política; es así que el índice de estabilidad política en el país se encuentra por debajo del promedio mundial con valor de -0,86. Sin embargo, se debería llegar a un

valor de 0,23. Con la finalidad de cerrar brechas, el Perú se ubica en el puesto 163 del total de 206 países evaluados.

También el CEPLAN (2014, p. 31), evaluó la libertad de expresión y la participación de los ciudadanos en la elección de sus gobiernos, en donde el país se encuentra en un puntaje de 0,07 de una escala de -2,5 a 2,5, colocándose con deficiente en estas categorías, además se ubica en el puesto 92 de 206 países; en cuanto al control de la corrupción, el país está por debajo del promedio mundial (-0,03), con valor de -0,39, ubicándose en el puesto 113 de los 206 países evaluados, también se evaluó la credibilidad de los políticos con la apreciación de los ciudadanos a cerca de la labor que realiza el estado, en donde el índice de credibilidad de se ubica por debajo del promedio mundial (3.07), con un valor de 1.85, ubicándose en el puesto 131 de 144 países evaluado. Por lo tanto se colige que el Perú carece de capacidad en gestión pública.

Así mismo Quiroz Gómez (2017, p. 19), refiere que en Puno, la población tiene una apreciación negativa a cerca de la gestión pública, en diferentes encuestas los pobladores han manifestado que no se sienten representatividad por parte del Estado y objetan el ejercicio que realizan los funcionarios y servidores en las diferentes actividades de la gestión pública, esto se evidencia en las 203 quejas en contra de gobierno locales presentadas a la defensoría del pueblo en el año 2011.

En cuanto a gestión de cobranzas, a nivel Nacional, se realiza con la finalidad de recaudar tributos, la misma que está regulada en la Constitución Política del Perú (1993, Art. 74°) en donde prescribe que los tributos se crean, derogan, modifican o exoneran por ley o decreto legislativo (...) y el código tributario aprobado con el Decreto Supremo N° 133-2013-EF.

A nivel nacional existe una institución encargada de la recaudación tributaria que es la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), que es una Institución Pública descentralizada del

Sector Economía y Finanzas, creada por Ley N°24829, conforme a su Ley General aprobada por Decreto Legislativo N°501, y a nivel local, existe la Ley de Tributación Municipal D.L. N° 776, (2004, Art. 5°), prescribe los gobiernos locales recaudan y fiscalizan los impuesto de predios, alcabala y patrimonio vehicular.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016, p. 9), En el año 2015, solo el 13.3% de sus ingresos totales fue por impuestos municipales, a diferencia del 72,7% fue por transferencias y otros ingresos y el 14,0% fue gracias a recursos directamente recaudados. También refiere que en los años 2010 al 2015, el 40% de las municipalidades tienen tasas de crecimiento interanuales superiores al 20,5%.

Por otro lado Peñaranda Castañeda (2011, párr. 2), refiere que existe cinco problemas en la política tributaria del Perú y son: Bajos niveles de presión tributaria que se ubica por debajo del promedio de América Latina; grandes beneficios tributarios; excesivas formalidades y procesos tediosos: alta informalidad, el Perú es la sexta economía más informal del mundo y la tercera en América Latina, además el 60.9% de la economía es informal; y el sesgo regresivo que el 64% de los ingresos tributarios son impuestos directos.

También el Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES, s.f., párr. 2), refiere que las dos últimas décadas el país ha tenido un crecimiento económico, sin embargo, continua un nivel bajo de ingresos fiscales, por lo que la presión tributaria está en un 14.1% del PBI, según la SUNAT. Esto se debería a ciertos problemas que se evidencia en el sistema tributario como la persistencia de la centralización, la excesiva evasión tributaria, preponderancia de impuestos, altas tasas impositivas, exoneraciones, falta de simplicidad en trámites.

Fashbender y Albán (2010, p. 24), refieren que se debe implementar buenas prácticas en la administración tributaria para conseguir una administración

más eficiente, generando una sana competencia, buenas practicas basadas en función de organización y dirección, fomentado el liderazgo y el trabajo en equipo; en actualización tributaria realizando formatos para recolectar y mantener información actualizada de infractores; en operaciones, actualizando los medios de pago a través de la web, realizar notificaciones, sistema de cobranza por separado; en cobranza coactiva realizando información personalizada y comunicado preventivo de registro en central de riesgo; en recursos humanos; asesoría legal consolidada; soporte de tecnología de información y comunicación y una buena imagen institucional realizar campañas de cultura tributaria.

El gobierno abierto en la Región La Libertad se institucionalizó el 13 de Noviembre del 2015, mediante Resolución Ejecutiva Regional RER N° 1913-2015-GRLL-GOB, en la cual se dispone la Declaración y Plan de Acción de Gobierno Abierto del Gobierno Regional de La Libertad, en donde prescribe desarrollar actividades que fomenten los datos abiertos, disponer información pública a la ciudadanía (GRLL, 2015, párr. 1).

Según evaluación realizada por la secretaria de la gestión pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2015), el Gobierno Regional obtuvo un nivel de cumplimiento del 100% en actualización de información y transparencia.

Fue entonces que el 29 de febrero del 2016, el Gobierno Regional, representado por Mg. Luis Valdez, solicitó pertenecer a la AGA, para formar parte del programa piloto de Gobierno Sub Nacional del AGA; solicitud que fue aceptada y aprobada por el AGA el 12 de abril del 2016, en donde paso a ser uno de los 15 Gobierno Sub Nacional para formar parte del programa piloto de gobierno abierto; a raíz de esto, el 23 de junio del 2016, se conformó el Comité de supervisión del Programa Piloto de Gobierno Abierto a través de RER N° 1173-2016.GRLL/GOB (GRLL, 2016, párr. 1).

En diciembre del 2016 se realizó una cumbre del AGA, en Paris, que actualmente la AGA es conformada por 69 países, cumbre que se realizó con la finalidad de explicar las experiencias de la implementación de un gobierno abierto, el mismo que busca conseguir compromisos específicos por parte de los gobiernos para con sus ciudadanos y fomentar la luchar contra la corrupción, empoderamiento, transparencia y utilización de tecnologías para mejorar la gobernabilidad. Por lo que los compromisos asumidos por el Gobierno Regional La Libertad para implementar en el 2017 fueron: Seguridad ciudadana participativa, mercado agrario, gestión participativa y sistema de información laboral abierto y participativo (Pro Gobernabilidad, 2017, párr. 4).

Actualmente el Gobierno Regional es parte del Programa Piloto del Gobierno Abierto del AGA y está trabajando para cumplir con los compromisos asumidos, para la cual realizó un convenio de cooperación interinstitucional con las universidades Cesar Vallejo, Antenor Orrego y Universidad Privada del Norte, para realizar el análisis, diseño e implementación de aplicativos móviles, con la finalidad de aumentar el acceso a la información, transparencia y participación. Aplicativos que ayudaran a realizar denuncias, conocer los lugares más delictivos, en el caso de seguridad ciudadana; conocer los precios de los productos en caso del mercado agrario, además permitirá acceder a ofertas y demandas laborales y otros (GRLL, 2017, párr. 2).

A nivel local la administración tributaria municipal está reglamentada primero en la Constitución Política (1993, Art.194°), concordante con la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972, 2003, Art. 2°), en donde prescribe, las municipalidades tienen autonomía política, económica y administrativa.

En la Municipalidad Distrital de El Porvenir, la oficina de tesorería es la oficina encargada de conducir y ejecutarla captación de los ingresos públicos, para satisfacer las necesidades de la población y sostener los gastos operativos y servicios, la recaudación se realiza a través de la fuente

de financiamiento recursos directamente recaudados y recursos determinados con el rubro de otros impuestos municipales a través de los impuestos y tasas con sujeción a las normas legales vigentes.

Los gobiernos locales su cartera de cobranza se incrementa debido a la situación económica del país por tal razón presentan mayores desafíos en la gestión de cobranza de sus carteras de deuda. El objetivo de alcanzar la meta obligada establecida obliga a las áreas involucradas plantear acciones dentro de un plan estratégico de cobranza de recaudación. Esta gestión de cobranza se realizaría de manera complementaria o alterna al proceso de cobranza coactiva; con el fin de lograr la meta de recaudación de manera efectiva, que puede ser: Diseñando un plan estratégico de gestión de cobranza, identificando las herramientas de gestión de cobranza.

A través de la contraprestación el ciudadano contribuye en la recaudación en una entidad del estado y el servicio que brinda constituye uno de los ejes principales de toda gestión. Se establecen mecanismos o modelos orientados a la satisfacción del contribuyente y administrado, con el fin de superar la recaudación. Se proponen actividades y proyectos innovadores con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

El propósito de esta investigación es determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto en base a los resultados obtenidos se realizara estrategias para mejorar la recaudación tributaria utilizando los instrumentos del gobierno abierto, para satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos.

## **1.2 Trabajos previos**

Se realizó la búsqueda de información referente a la presente investigación, no encontrándose investigaciones con las mismas variables, pero, si se encontró trabajos previos referidos a gobierno abierto y gestión de cobranza.

### **1.2.1. A nivel internacional**

López Pagán (2016), en su trabajo de investigación *“La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local”*, memoria para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid. España. Con el objetivo de proporcionar un análisis de cómo se ha abierto una ventana de oportunidad para las políticas de gobierno abierto en España en el ámbito local como una de las respuestas a la enorme desafección política en el país, fue una investigación cuantitativa, de tipo no experimental, la muestra fue de 120 gobierno locales, la técnica utiliza fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario realizado en base a la tres sucesos; la crisis de confianza por parte de la ciudadanía en relación a las políticas, alternativas en transparencia y gobierno abierto y el cambio de gobierno que propicio la reforma normativa. Los resultados fueron que el 61,2% de gobiernos están desarrollando políticas de transparencia y el 87% realizan actividades de gobierno abierto; también el 80% de ciudades desarrollan políticas de participación ciudadana, el 70% de gobiernos cuentan con portales web de transparencia. Las conclusiones del estudio fueron, que un gobierno abierto es una reforma de la gobernanza, a través de políticas que permiten a los ciudadanos a tener más acceso a la información, sin embargo para que no se quede en una simple propuesta y cause mayor desconfianza es necesario que el gobierno local cuente con instrumentos, además de capacidad institucional, ya que la institución es un eje primordial para realizar dicha reforma, es decir la administración debe aprovechar sus talentos, fomentar la articulación entre los ciudadanía y el estado, y conseguir que los ciudadanos se involucren con la institución; en cuanto a la crisis de desconfianza en transparencia y rendición de cuentas que los ciudadanos perciben, es por la corrupción y opacidad en la forma de gobernar convirtiéndose en un sistema democrático malo, sin respuestas positivas, a los que los ciudadanos exigían. Por lo que,



las entidades públicas están obligadas a trabajar en un marco de legitimidad y calidad democrática, para esto es necesario realizar un diagnóstico institucional, identificar y corregir los problemas, fomentar buenas practicas, implementar políticas de transparencia para tener una sociedad informada, participativa, comprometida y preparada.

Por eso este estudio se considera importante porque aportara para realizar una mejor discusión con los resultados obtenidos en las respectivas dimensiones.

Gómez (2015), en su estudio *“La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe”*. Universidad de Buenos Aires. Argentina. Tesis de Maestría en Administración Pública, con el objetivo de determinar cuáles fueron las iniciativas que el Municipio de Rafaela implementó como parte de una política de Gobierno Abierto, desarrollada durante los años 2008 y 2014. El diseño fue un estudio de caso, los instrumento utilizado fueron la entrevista semi-estructurada y las entrevistas con preguntas abiertas. Las conclusiones fueron, que un gobierno abierto es una política pública, que se desarrolla siguiendo ciertas pautas, donde interactúan varios variables como recursos presupuestales, capacidad de las instituciones, transparencia y rendición de cuentas, en donde, el Municipio de Rafaela no cuenta con iniciativas en transparencia, solo tienen portales informativos y ciertas normativas pero limitadas, ubicándose en el nivel parcial con un 3.4, en cuanto a rendición de cuentas es mucho más grave porque el Municipio de Rafaela no cuenta con mecanismos orientados a dichas actividades, todo lo contrario con la participación ciudadana, el Municipio si cuenta con estrategias para generar valor público, sin embargo la participación del ciudadano no fue el esperado, por lo tanto estaría faltando una retroalimentación dirigidas a mejorar un mayor compromiso de los

ciudadanos y por ende una mejor calidad de servicios públicos. Por lo que recomienda seguir trabajando en la transparencia y rendición de cuentas, además de involucrar otras variables como información pública, comisiones vecinales, reclamos, encontrar un mecanismo en donde la ciudadanía preste más atención en temas de gobierno.

De ahí la importancia de este trabajo de investigación para relacionar con los resultados obtenidos.

Armijos Loaiza y Oña Muñoz (2015), en su trabajo de investigación *“Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran”*. Trabajo para obtener el título de: Ingenieros en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana. Quito. Con el objetivo de elaborar un modelo de gestión de crédito y cobranza aplicable al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de San Miguel de los Bancos que mediante la implementación de estrategias, procesos y políticas claras y eficientes permita recuperar su cartera vencida. Investigación según su fin aplicada, la muestra fue 311 créditos vencidos, con similares características, técnica utilizada fue el análisis documental. Las conclusiones fueron que la entidad cuenta con una estructura funcional buena que tiene los lineamientos para optimizar los recursos, sin embargo, se debe actualizar los manuales de perfiles y cargos para que ayuden a mejorar las actividades de los funcionarios y llegar a un nivel excelente de crecimiento económico, también se concluyó que la entidad cuenta con índices de morosidad bajos, por lo que se infiere que la corporativa conserva una gestión de cobranza aceptable, no obstante, es indispensable cambios para mantener una disminución en morosidad y no pasar el 50%. Para conseguir esto, la corporativa debe ser flexible en relación a la capacidad de

pago del deudor y recuperación de créditos; además existen herramientas tecnológicas que permiten mantener e innovar procedimientos para mantener niveles óptimos de gestión, por lo que se recomienda la implementación de un sistema transaccional integrado, con la finalidad de mantener una coherencia entra el área de cobranza y crédito.

Jaramillo García y Aucanshala Naula (2013), en su trabajo de investigación *“Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba”*. Tesis de grado previa a la obtención del título de magister en tributación. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador. Con el objetivo de presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación del Impuesto Seccionales. Investigación cualitativa, de tipo descriptiva, la técnica fue análisis documental que se realizó a las normativas referentes a cobranza; las conclusiones fueron que las municipalidades tienen la obligación de planificar el desarrollo de su localidad para el confort de sus ciudadanos, sin embargo, no se trata de cobrar más, sino de ser más equitativos, por lo que se debe trabajar para tener información adecuada, para detectar a los que están pendientes de regularse, esto se debe hacer a través de una planeación para realizar una catastro adecuada y actualizada para recaudar por el impuesto predial, alentar para que el ciudadano realice oportunamente sus pagos, pero se debe dar facilidades; también fomentar una cultura tributaria, es decir, lograr que los ciudadanos tengan conocimientos de impuestos y tributación; ya que si no cumplen con los impuestos, los municipios no podrán cumplir con sus proyectos, compromisos. Por lo tanto, se debe aplicar estrategias para que los contribuyentes tengan conocimientos de lo importante que es que cumplir con las obligaciones tributarias. Investigación importante que aportará al desarrollo de la presente tesis.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación *“Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno”*. Tesis para optar el título profesional de Abogado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Con el objetivo de determinar el gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región de Puno, 2016. Investigación de enfoque cuantitativo, de diseño tipo no experimental, transversal, utilizó el método deductivo, la muestra fue 16 gobierno locales, las técnicas utilizadas en este trabajo de investigación fueron la encuesta y la entrevista, como instrumentos se aplicó el cuestionario y la guía de entrevista respectivamente. Las conclusiones fueron que el 56.25 % de los gobiernos locales “NO” aplican el gobierno abierto. Significa que las políticas de gobierno abierto se aplica e implementa de una forma muy parcial, en cuanto a transparencia, los gobiernos locales “Sí” aplican el gobierno abierto en un 43.75%, ubicándose en un nivel regular, debido a que aún existe ciertas deficiencias en mantener la información actualizada a través de sus páginas webs y no tienen la cultura de rendir cuentas, en cuanto a participación los gobiernos locales el 62.5% “NO” aplica la política de gobierno abierto, debido a que no tienen implementado plataformas virtuales que sirvan para realizar trámites virtuales o que permitan la formulación de diálogo y negociación entre Estado y la ciudadanía y finalmente en colaboración el 86.25% “Sí” aplican el gobierno abierto debido a que los municipio realizan convenios entre el sector público y privado, además cuenta con un plan estratégico operativo de gobierno abierto y desarrollan un plan concertado en donde trabajan e involucran a los actores; por lo tanto, el gobierno es implementado de forma parcial en los gobiernos locales objeto de estudio de Puno.

Investigación con dimensiones semejantes al presente trabajo de investigación, además sus resultados nos servirá para comparar con los obtenidos y sacar una conclusión.

Huamán Huamaní (2015). En su investigación "*El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP*". Trabajo para obtener el grado de Máster en Gestión de la Información. Con el objetivo de comparar las iniciativas y avances realizadas por el Perú en temas de gobierno abierto con otro país, que presente similitudes económicas, sociales y políticas, para identificar oportunidades que puedan ser consideradas en futuros planes de acción. Investigación mixta, descriptiva, la técnica fue análisis documental. Las conclusiones fueron que el país se encuentra en una fase inicial de gobierno abierto, porque no se encuentra avances importantes, sin embargo es rescatable decir que si cuenta con iniciativas de gobierno abierto pero falta un enfoque más sistemático y de visión global, porque se evidencio que el 75% de los compromisos solo tiene una área de acción. Además es preocupante que un 70% no incluyan la tecnología como medio de apoyo para conseguir mejor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana; finalmente para lograr un gobierno abierto es fundamental la voluntad política, es decir, realizar plan de acciones, formular compromisos, caso que en el Perú si se evidencia compromisos por llegar a un gobierno abierto, en donde el 80% de compromisos tiene un impacto positivo.

Trabajo de investigación que nos permitirá comparar cual es el avance de gobierno abierto en la municipalidad de El Porvenir.

Gonzales Saldaña, Hurtado Pérez, Lazarte Cruz, y Ramírez Rodríguez (2015), en su estudio "*Análisis de la gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ecological Amazon Foods S.A.C. durante el periodo 2011-2013*". Tesis para

optar el título en Administración de negocios. Iquitos. Con el objetivo de determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Ecological Amazon Foods S.A.C. en el periodo 2011-2013; el tipo de investigación fue correlacional causa, el diseño de investigación fue no experimental, la técnica utilizada fue la entrevista. Las conclusiones fueron que las cuentas por cobrar crecieron del 2011 al 2012 en 52%, al 2013 aumento el 18%, y en forma general desde el 2011 al 2013 el incremento fue de 79%. Por lo tanto la gestión de cobranzas fue que la empresa tiene un nivel regular y se encuentra en proceso de mejoría, gracias a que se evidencia que lo días de conversión de cuentas por cobrar en efectivo es menor tiempo de catorce días, por lo que significa que la empresa tiene más liquidez, y coadyuva a la toma de decisiones. Sin embargo, la empresa necesita implementar mecanismos de control de sus cuentas por cobrar, fomentando políticas de cobranza más agresivas, de evaluación de créditos, para tener una recuperación rápida del efectivo.

Los resultados de esta investigación permitirán realizar una mejor discusión de la variable gestión de cobranza.

Martin Ponce (2015), en su trabajo de investigación *“La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la municipalidad distrital de santa maría del valle en el período 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad de Huánuco. Con el objetivo de describir de qué manera la recaudación del impuesto predial influye en las finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle en el período 2015. En cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental, la muestra fu 9 trabajadores de la municipalidad, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones fueron que la recaudación del impuesto predial influye en las

finanzas de la Municipalidad, en donde el 56% de las personas encuestadas refiere que el aplicar técnicas de recaudación como las declaraciones juradas hechas por los contribuyente, mantener los registros actualizados mejoran las finanzas de la entidad, de igual manera el 67% refiere que el conceder prorroga en los pagos influye en la recaudación por el impuesto predial, realizando el fraccionamiento de la deuda; igualmente el 67% considera que una apropiada precisión del valor del predio si influye en el recaudación por concepto de impuesto predial. Por otro lado el 78% de los encuestados refieren que la morosidad es un factor negativo, porque, no permite a la institución que cumpla con los objetivos planteados.

Estudio que ayudará a realizar una mejor discusión con los resultados obtenidos, en especial con la variable de gestión de cobranza.

### **1.2.3. A nivel regional**

Acevedo Garcés (2016), en su trabajo de investigación *“Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando”*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Privada del Norte. Con el objetivo de determinar de qué manera un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería incide en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando de la ciudad de Trujillo, 2016. La metodología de la investigación utilizada fue en cuanto al diseño tipo pre experimental, la observación fue la técnica aplicada y el instrumento para la recolección de información fue las guías y fichas de observación, la población fue la información de las áreas de facturación, cobranza y tesorería de julio y agosto del 2016. Las conclusiones fueron que un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería influye significativo en la liquidez de la empresa; porque después de

dicha implementación del sistema se incrementó de S/.0.28 de activo corriente por cada sol de pasivo corriente para agosto. La gestión de cobranza y facturación se implementó con formatos de control de ingresos y egresos, de avisos de cobranzas, reportes de facturación especificando datos necesarios, control de salario del personal, sin dejar de mencionar que se llevó a cabo con la colaboración del personal, y se consiguió recupera cobranzas que ya llevaban con más de 90 días de retraso, en cuanto el área de cobranza se logró reducir las deudas en un 20%, al contrario se incrementó en 17% las boletas emitidas sobre las cobradas. Por lo tanto la institución educativa mejoro su liquidez la cual le permite cubrir sus obligaciones mensuales y cubrir sus necesidades a corto plazo.

Estos resultados ayudaran para el análisis de la variable dependiente gestión de cobranza.

Cruzado Saldaña (2015), en su investigación *“Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Pataz, 2014”*. Tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión pública. Universidad César Vallejo. Con el objetivo de determinar la influencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Pataz en el año 2014. El diseño de estudio utilizado fue el correlacional causal de corte transeccional, de tipo de estudio no experimental y como métodos de investigación aplicados fue el deductivo e inductivo. La población fue de 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pataz; la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones fueron que la recaudación tributaria se ubica en nivel deficiente con 48% lo que refleja que gran parte de los trabajadores encuestados creen que el nivel de recaudación tributaria es baja, en tanto la variable gestión administrativa está un poco mejor, obteniendo un nivel regular con



el 50%, todo esto es porque se evidencia que no existe estrategias de recaudación, además la información y difusión es escasa, y en cuanto a transparencia de los recursos no existe, ni menos conciencia tributaria en los potenciales contribuyentes, asimismo las políticas, y estrategias de cobranzas están mal diseñadas; en cuanto a conciencia tributaria tiene nivel deficiente con 64%, que no existe facilidades de pagos como iniciativa para cancelar sus tributos; información y difusión con nivel deficiente con 62%. Transparencia nivel regular con 46%, sería porque no se realizan acciones adecuadas de fiscalización y control, también cobranza con 66% nivel deficiente, porque que no se aplican políticas de fraccionamiento de la deuda tributaria; en cuanto a la dimensión Políticas con 54% nivel regular, porque no son eficaces las gestiones del sistema tributario en impuesto predial, no se establecen políticas de estímulos y/o descuentos a los ciudadanos por pagar puntualmente, no se revalúan los predios registrados en el municipio, etc.; en tanto la dimensión liquidez refleja un 56% en nivel Deficiente, careciendo de un procedimiento adecuado por parte de la Municipalidad y además faltan medidas administrativas que faciliten el pago.

Por lo tanto esta investigación brindará aportes importantes ya que coincide con la variable de investigación y coadyuvara en la discusión y análisis de los resultados.

Aguilar Cruz (2015), en su trabajo de *investigación "Diseño de una estrategia de participación ciudadana en los presupuestos municipales de la región La Libertad"*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo general fue el diseño de una estrategia de participación ciudadana en los presupuestos municipales de la región La Libertad. El método que se utilizó fue el método explicativo, descriptivo y analítico. La muestra estuvo conformada por alcaldes y gerentes de la Municipalidad Distrital de Paiján y 100

ciudadanos, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta, como instrumento guía de entrevista y cuestionario de 20 preguntas. Las conclusiones fueron que un 13% de ciudadanos pertenecen a alguna organización, mientras que el 87% de ciudadanos no pertenecen a ninguna organización social, por lo tanto, la mayoría de ciudadanos no participa en las actividades relacionadas con la organización social y política de forma organizada, en cuanto a la información, el 71% de ciudadanos se informaron del presupuesto participativos, pero no por la difusión de la Municipalidad, solo el 17% refiere informase por el comunicado oficial, además el 66% refiere que la información difundida no es clara, sin embargo el 90% considera que si es importante la participación ciudadana, también el 48% de ciudadanos refieren que la municipalidad de relaciona muy poco con los vecinos y el 72% de ciudadanos refieren que la municipalidad no informa sobre sus actividades.

Por lo tanto, este estudio ayudara en el análisis de la dimensión participación ciudadana.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gobierno abierto**

##### **1.3.1.1 Definiciones**

Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 23) mencionan que el gobierno abierto es un derecho de las personas a tener acceso a la información que maneja un gobierno, además busca una transparencia de todos los datos, con la finalidad que los ciudadanos tengan acceso a ella, para que les permita conocer, compartir y comunicar decisiones y de esta manera colaborar con dicho gobierno.

Así mismo Tapscott y Williams (2011, p. 193) refieren que gobierno abierto, es una forma de estar más en contacto con

la ciudadanía, comparte más información para obtener, fomenta la transparencia de todas las actividades que realiza y trabaja de manera integrada, intersectorial conectada en red.

También Hofmann, Ramírez y Bojórquez (s.f., p. 73) el gobierno abierto es una manera de demostrar la voluntad del gobierno para desarrollar una buena gobernanza, aprovechando la tecnología para disminuir la aversión que tiene la población de la gestión pública, tecnología que se utiliza para erradicar la corrupción, el abuso de poder, ya que la corrupción es la causa de ciertos costos inasumibles por una institución además la que origina desconfianza institucional.

Para la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2016, p. 27) un gobierno abierto, es el que asegura y fomenta la integridad pública, participación ciudadana, transparencia y utiliza la tecnología para incrementar el nivel de efectividad y asegurar la rendición de cuentas.

Ortega y Gasset (2013, p. 13) refieren que un gobierno abierto es el que mantiene una permanente relación con los ciudadanos, con la finalidad de escuchar sus necesidades, además permiten la colaboración de los ciudadanos a los funcionarios en desarrollar acciones para encontrar soluciones a dichas necesidades, todo de una manera transparente; es decir, es un doctrina política que se sustenta en que la gestión pública y el gobierno debe ser abierta en todo los niveles, en especial en transparencia.

Oszlak (2013a), citado por Gómez (2015, p. 15), refiere que gobierno abierto es un nuevo modelo que compromete a realizar ciertos cambios en:

- El Estado, que debe dejar su modelo centrado y cerrado a un modelo de estado abierto, que incluya la transparencia, que busque ser más eficiente, permita la participación de ciudadanos y colaboración de entidades privadas, ONGs y la ciudadanía.
- Vínculo entre Estado y Sociedad, debe buscar la co-innovación, la co-creación y cogestión de problemas y soluciones de la sociedad.
- Más espacios de interacción utilizando las tecnologías de información y comunicación.

### **1.3.1.2 Importancia del gobierno abierto**

Su importancia de acuerdo a Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 15) radica en mejorar la gestión administrativa al permitir la participación de la sociedad y fomentar la información abierta a través de la tecnología, por lo tanto, es mucho más difícil la corrupción y el abuso de poder, sobre todo si se practica la transparencia plena, ya que esta obliga al gobierno a realizar leyes que regularice el acceso a la información pública, para fomentar la cultura de transparencia e impulsar la rendición de cuentas, para disminuir riesgos, evitar la mala gestión y conseguir gestiones optimas y más eficientes.

La rendición de cuentas es otro punto importante en el gobierno abierto porque actúa como un componente de control y vigilancia de los gobiernos, además permite que la sociedad exija cuentas de las acciones y resultados de las responsabilidades de los funcionarios y servidores públicos, también permite solicitar a tener acceso a información importante, para cuestionar a un gobierno, pero también para colaborar en buscar alternativas de solución a los problemas presentados.

Además en una sociedad democrática es importante que todos los temas públicos se lleven a cabo de forma abierta para conocimiento del público en general, para que la sociedad esté informada sobre las actividades que realizan los funcionarios, sobre todo conocer las decisiones del gobierno porque es de interés público (Hofmann, Ramírez y Bojórquez, s.f. p. 74).

### **1.3.1.3 Características del gobierno abierto**

Según Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 20) el gobierno abierto se caracteriza por:

- Relación horizontal entre el gobierno y sectores sociales, con la finalidad de conseguir una gestión pública más eficaz y eficiente.
- Brindar información a los ciudadanos, pero información útil, como las leyes, los planes, programas, índices estadísticos, indicadores.
- Utilizar tecnologías de información permitiendo realizar trámites en línea, fomentar las redes sociales para una mejor comunicación de los ciudadanos con los funcionarios para crear una mejor participación y utilizarla como fortaleza.
- Reforzar la participación, rendición de cuenta y la transparencia, mediante apertura de datos públicos, reutilización de información e innovación.
- Responsabilidad, liderazgo y capacidad de coordinación con actores sociales.

### **1.3.1.4 Ejes estratégicos del gobierno abierto**

Existen cinco ejes o desafíos que un gobierno debe superar (Ortega y Gasset, 2013, p. 26).

**Mejorar los servicios públicos**, fomentar la innovación, el cambio en la administración y prestación de los diversos

servicios públicos que se da a los ciudadanos como educación, energía, salud, saneamiento básico, etc.

**Incrementar la integridad pública**, se refiere a la erradicación de la corrupción a través de buenas prácticas de ética pública, brindar acceso a la información, realizar las reformas financieras, promocionar y afianzar la libertad de la sociedad civil.

**Administración más eficiente de los recursos públicos**, conservar recursos naturales, optimización de recursos y distribución adecuada del presupuesto.

**Crear comunidades más seguras**, trabajar en seguridad ciudadana, atender ante ciertos desastres naturales, brindar protección civil.

**Incrementar la responsabilidad corporativa y rendición de cuentas del sector privado**, es decir, conseguir que las empresas asuman responsabilidades en temas como proteger al consumidor, cuidar el medio ambiente y trabajar contra la corrupción.

#### **1.3.1.5 Dimensiones del gobierno abierto**

Existen “Estándares de Gobierno Abierto” (Open Government Standards, 2012), citado por Naser y Ramírez Alujas (2014, pp. 17-30).

**a) Transparencia**, todas las acciones, actividades, que hacer de las entidades públicas debe ser y estar a disposición del público, de manera oportuna, gratuita, que permitan ser reutilizados, procesados; es decir, la institución debe publicar su información a iniciativa propia, dar información en respuesta a las solicitudes presentadas, la transparencia debe ser activa de parte de los funcionarios, colocar la información en los diferentes

medios existentes y no pasiva a espera que los ciudadanos la soliciten; además la transparencia asegura el derecho al acceso de la información que tiene los ciudadanos para mantenerse informados de los sucesos y poder opinar, además fomenta la democracia y el control que los ciudadanos pueden hacer sobre las responsabilidades de los funcionarios .

**b) Participación ciudadana,** Se trata de incorporar a la sociedad civil en los temas públicos, que su participación sea activa, participe en implementación de políticas públicas y deje actuar como sujeto pasivo recibiendo servicios, todo lo contrario que participe en el seguimiento y control de las políticas implementadas a través de recepción de reclamos, encuestas de satisfacción, comités de expertos, espacios de opinión, presentación de proyectos de coproducción de empresarios, ONGs, es decir, al momento de tomar decisiones tener en cuenta a los diferentes actores y/o sociedad civil, logrando que los ciudadanos se involucren más en los temas públicos y participen a iniciativa propia fomentando un gobierno más innovador, responsable que esta para satisfacer las necesidades de la sociedad. La participación ciudadana se puede dar a través de consultas populares, presupuesto participativo, portal interactivo y audiencias públicas.

**c) Colaboración,** se refiere que exista concertación entre la institución y la ciudadanía, suscribir convenios y alianzas con las entidades privadas, con las organizaciones de la ciudadanía, contar con un plan de desarrollo concertado, es decir, la sociedad civil utiliza la información para colaborar en la formulación de nuevos proyectos que

ayuden a mejorar los servicios públicos y la entidad, generando diferentes formas de participación y fomentar formas de trabajo basadas en la colaboración.

**d) Rendición de cuentas**, Se refiere a que los funcionarios o servidores públicos justifican las actividades que realizan en base a una normativa, la misma que debe incluir requisitos y ciertos mecanismos a realizar antes las irregularidades. La rendición de cuenta se realiza de dos formas horizontal y vertical, la horizontal es cuando una institución penaliza algún acto ilícito a otra institución, a diferencia de la vertical que son los mismos ciudadanos o asociaciones que realizan el control pudiendo ser jurídicas, protesta ciudadana (movilización) y mediática utilizando los medios para dar a conocer las demandas. Además se relaciona con la cultura del funcionario a rendir cuentas y ser responsable de sus actos.

**e) Innovación y tecnología**, son elementos fundamentales para la precisión de un gobierno abierto, debido a que la administración pública debe valerse de dichas tecnologías para innovar un gobierno electrónico, es decir, basadas en páginas web para compartir información, creación de plataformas para acceder a servicios en línea e intercambiar ideas, realizar compras electrónicas.

#### **1.3.1.6 Enfoques del gobierno abierto**

Para Naser y Ramírez Alujas (2014, p. 31) describe dos enfoques:

**Enfoque incremental**, se refiere a que el gobierno abierto tiene una hoja de ruta a seguir de forma general, pero cada país debe adaptar las herramientas y principios de acuerdo a su realidad económica, política, institucional, cultural y



social, para evitar copiar y pegar las iniciativas de otros países, se debe tomar como referencia empezando por un diagnóstico para elaborar un trabajo genuino y colaborativo, asumir compromisos que tenga como centro de atención al ciudadano, luego implementarlos y realizar seguimiento.

**Enfoque SMART;** se debe utilizar para formular compromisos y consisten en: Specific, Measurable, Actionable, Relevant, Time-bound.

- Especifico, plantear compromisos claros y precisar las acciones a seguir para cumplir dicho compromiso.
- Medible, los compromisos deben ser capaces de ser medidos, es decir monitorear el avance y evaluar resultados de su implementación.
- Realizable, el compromiso debe describir como cumplirá con los resultados, es decir, los procedimientos, las herramientas y métodos que se utilizarán para realizarse.
- Relevante, los compromisos debe incluir temas claves como rendición de cuentas, empoderamiento del ciudadano, transparencia, acceso a la información y otros.
- Duración determinada, fijar plazos para realizar y cumplir con los compromisos asumidos y verificar si los resultados eran los esperados.

#### **1.3.1.7 Pilares básicos del gobierno abierto**

La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), definió tres pilares fundamentales (Naser y Ramírez Alujas, 2014; Quintanilla Mendoza y Gil García, 2013; Hofmann, Ramírez y Bojórquez, s.f.)

**Transparencia**, asegurar que la población tenga información adecuada y oportuna, al mismo tiempo dicha información pueda ser reutilizada para que los ciudadanos controlen las acciones realizadas de los funcionarios, por lo tanto la transparencia es fomentar el acceso gratis a la información de las instituciones públicas, además promueve e impulsa la rendición de cuentas.

**Participación**, un gobierno participativo busca e invita a la población a participar de forma activa en la formulación y control de las políticas públicas, además un gobierno participativo toma en cuenta las ideas, conocimientos y experiencia de los pobladores facilitando el camino a las administraciones. La participación busca mayor democracia, empoderando a la sociedad sobre temas públicos, para conseguir mejores tomas de decisiones.

**Colaboración**, se refiere a que las entidades y la ciudadanía, empresas privada y actores sociales debe trabajar conjuntamente para producir bienes y servicios. Además del trabajo colaborativo entre los mismos trabajadores de una institución. Es un nuevo paradigma donde se ve como componente esencial al individuo, en donde el único proveedor de servicios ya no es el estado, al contrario brinda todas las facilidades para que los ciudadanos sean coproductores de bienes y servicios.

#### **1.3.1.8 Fundamento del gobierno abierto**

Ramírez y Rosales (2017, p. 57), el gobierno abierto tiene su origen en un Estado democrático de derecho, por lo tanto se fundamenta en los derechos fundamentales, de preferencia en el acceso a la información, así como las garantías ciudadanas y la eficacia de las entidades públicas, por lo que un gobierno abierto trata de articular la ciudadanía con el

gobierno para tener una administración más responsable preocupada por satisfacer las necesidades de la sociedad. Es decir, el gobierno abierto se preocupa por el interés general, participación ciudadana, reutilización de información, utilización de tecnología, calidad de servicios, trabajo interinstitucional e intersectorial.

También se encuentra fundamentado en conseguir un desarrollo sostenible, trabajar para mejorar la seguridad ciudadana, disminuir la pobreza y desigualdad, es decir, busca la reforma y modernización de la gestión pública teniendo como centro de acción al individuo, mejorando las servicios públicos, utilizando de manera responsable los recursos y generando un valor público.

## **1.3.2 Gestión de cobranza**

### **1.3.2.1 Definiciones**

La gestión de cobranza es un conjunto de actividades sistemáticas que se utiliza de forma oportuna y apropiada para recuperar los créditos que se otorga a los clientes, de esta forma se convierte los activos exigibles mucho más rápido en activos líquidos, conservando a los clientes para posteriores créditos (Wittlinger, Carranza y Mori, 2008, p. 2).

La gestión de cobranza es un procedimiento que se realiza entre una entidad y un cliente, en donde se le ofrece y negocia ciertas opciones de solución para cada caso concreto, además se realiza el seguimiento y verificación de dichos acuerdos (Rivero, 2014, p. 27).

La gestión de cobranzas estriba en desarrollar las actividades para facilitar la recaudación, dichas actividades depende de la fase en la que se ubique el procedimiento que puede ser preventiva o precoactiva, también se debe ver el

tipo de cartera. Pero lo más resaltante en este proceso es la proactividad, es decir, buscar estrategias para que el contribuyente asuma su responsabilidad de pago (Barrera Ayala, 2010, p. 38).

### **1.3.2.2 Importancia de la gestión de cobranza**

Para Fernández Origgi (2003, p. 260), la importancia de la cobranza radica en que el país tiene una serie de compromiso que cumplir para lo cual necesita recaudar los recursos económicos suficientes, recursos que se recauda a través de los impuestos, para que el Estado cumpla con la satisfacción de necesidades que presenta la sociedad. Por el contrario si no se realiza la cobranza de impuesto se generaría un perjuicio a la economía local.

Además la recaudación que se realiza a través de los impuestos es importante porque el gobierno utiliza dicha recaudación para brindar servicios públicos a la sociedad, de lo contrario el estado no tendría liquidez para solventar dichos servicios públicos y los ciudadanos sufrirían las consecuencias siendo ellos mismos quien pague todos sus servicios de forma particular; por lo tanto la recaudación de impuestos tiene una función relevante que es darle las herramientas necesarias al Estado para que ejecute entre otras cosas la seguridad, democracia, brinde servicios como salud, educación, etc.

### **1.3.2.3 Fases de la gestión de cobranza**

Existen dos fases en la que se utiliza la gestión de cobranza (Barrera Ayala, 2010, p. 38).

**Gestión de cobranza en la fase preventiva**, el propósito es conseguir un pago de forma puntual de las obligaciones

tributarias, es decir, se trabaja con los contribuyentes que no presentan deuda alguna, se realiza actividades de gestión de cobranza con la finalidad de hacerle recordar a contribuyente la fecha, monto, lugares y forma de pago.

Existe dos medios de gestión de cobranza en esta fase, los masivos y personalizados; los primeros se dirige a todos los contribuyentes en general, con la finalidad de informar medio de pago, horarios y la fecha que vence el impuesto, (árbitros, predial y vehicular), se puede realizar a través de la prensa escrita y hablada (radio, periódico, perifoneo, internet, etc.); los segundos es directa con el contribuyente con la finalidad de recordar sus responsabilidades tributarias y actualizar datos, se realiza a través de teléfono, email, cartas, etc.

**Gestión de cobranza en la fase pre coactiva**, en esta fase existe una deuda pendiente, por lo tanto, se le debe informar al contribuyente que cumpla con su obligación de forma inmediata, haciéndole conocer las consecuencias que se generan por el incumplimiento como intereses y gastos de cobranza; se debe utilizar estrategias para conseguir la cancelación de la deuda lo más pronto posible, porque mientras más tiempo transcurra, mayor gasto ocasiona a la entidad en la gestión de cobranza y la recaudación será mucho menor.

#### **1.3.2.4 Características de la gestión de cobranza**

Según López (2011) existen tres características y son:

- **Ágil**, es esencial que la gestión sea de manera adecuada, ágil y constante, el plazo del pago debe ser corto para evitar que el contribuyente caiga en el

olvido, por eso es importante desarrollar estrategias de motivación para que el contribuyente realice el cumplimiento de su obligación tributaria de manera inmediata, evitando cobros adicionales, disminuyendo presupuesto para cobranza, fomentando la rotación de capital.

- **Sistemática**, procedimiento ordenado, con la finalidad de realizar el seguimiento pertinente que garantice la administración de la información adecuada que es necesaria para determinar a quienes cobrar y desarrollar un plan de gestión a seguir, el mismo que debe cumplir los siguientes requisitos; se debe adaptar a todas las situaciones, debe ser uniforme, flexible y progresivo.

Según el MEF (2012, pp. 38), refiere ciertas características como:

- Procedimiento a ejecutar obligaciones pecuniarias.
- Es un Procedimiento Administrativo.
- Necesariamente debe existir una obligación exigible.

#### **1.3.2.5 Proceso de cobranza**

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2012, pp. 4-18)

**Registro**, se registra información de bienes de los contribuyentes que debe pagar impuesto.

**Generación**, a raíz de la información obtenida, registrada y almacenada se calcula la obligación tributaria.

**Pago**, es una manera de extinguir una obligación. Se puede realizar de forma voluntario o inducido (preventivo o coactivo)

- **Pago voluntario**, el contribuyente acerca a cumplir con su obligación y la institución le da las facilidades para que los ciudadanos realicen el pago en tiempo oportuno, informándoles los lugares y medios de pago que puede ser físico o virtual.
  
- **Pago inducido**, cuando el contribuyente no realiza el pago y se puede realizar:
  - **Cobranza preventiva**, muchas veces los contribuyentes se olvidan de pagar; es en donde se utiliza la cobranza preventiva con la finalidad de disminuir los retrasos en los pagos y aumentar una cultura tributaria; para esto se realiza actividades para hacer recordar fechas de pago, a través de volates, cartas, campañas de difusión y llamadas.
  - **Cobranza pre coactiva**, la entidad realiza una notificación al contribuyente y se utiliza:
    - Gestión de cobranza domiciliaria**, se visita al contribuyente para que cumpla con su obligación.
    - Gestión de cobranza telefónica**, se realiza para informar las consecuencias del incumplimiento y notificar las resoluciones de ejecución coactiva y comprometer al contribuyente con el pago.
    - Gestión de cobranza a través de sectorizaciones**, se encargan de dar asesoría a los contribuyentes para disminuir los trámites tediosos que se realizan.

### 1.3.2.6 Dimensiones de la gestión de cobranza

Cruzado Saldaña (2015, p. 17) define varias dimensiones que se mencionan a continuación:

**a) Conciencia tributaria**, se refiere a que si la municipalidad brinda facilidades de pago e incentiva a la ciudadanía para que realicen la cancelación de sus tributos, si desarrollan un plan de programas y charlas de sensibilización y concientización a la población, si los contribuyentes de forma voluntaria pagan sus tributos, si conocen la normatividad tributaria, si reconocen que pagar los tributos es un deber, si entienden que el pago de los tributos en las fechas establecidas genera beneficios para todos como sociedad, si entienden que los servicios públicos se financian el pago de sus impuestos, consideran que el sistema tributario es equitativo, simple y de tasas moderadas.

**b) Información y difusión**, se refiere si la municipalidad ejecuta campañas informativas a los contribuyentes, publican las fechas de vencimiento de los pago de tributos, desarrollan campañas de cultura tributaria en instituciones públicas como las escuelas, institutos y universidades, difunden los diversos medios de pago que el contribuyente conozca y pueda utilizar, los encargados de la recaudación (servidores públicos) cumplen con el perfil adecuado, brindan información sobre la utilización de lo recaudado, actualizan el padrón de contribuyentes de forma sistematizada, capacitan en tributación con temas actuales y periódicamente, brindan información y sensibilizan sobre la importancia de cancelar los tributos.

**c) Transparencia de los recursos**, se refiere si dan a conocer a la ciudadanía en que se reutiliza el dinero que se adquiere como concepto de tributos, si dichos recursos son utilizados para financiar servicios públicos, se desarrolla actividades de fiscalización y control, los



tributos están sustentadas de acuerdo a las normas, mantienen un registro ordenado y confiable, cuentan con una página web que brinde información actualizada, tienen un soporte informático para brindar una mejor atención a los contribuyentes.

**d) Recaudación**, se refiere si realizan fraccionamiento de la deuda tributaria de acuerdo a las políticas, si cuentan con una oficina de cobranzas coactivas, si están identificados los contribuyentes de impuestos, si tiene implementado disposición que facilite el pago de los tributos, si se desarrollan actividades de campo para llegar al contribuyente, si trabajan para evitar la evasión de impuestos, a los que no pagan sus impuestos oportunamente se aplican sanciones de coacción, y se les generan una percepción de riesgo, las reglas son simples y fáciles para comprender y aplicarlos, aplican técnicas de recaudación para cobros coactivos.

**e) Políticas**, si se realizaron la simplificación del sistema tributario, si son eficaces las gestiones del sistema tributario en lo que corresponde a los impuestos, realizan algún tipo de recompensas a los contribuyentes que pagan puntualmente, fortalecen los derechos y garantías de los contribuyentes, brindan asistencia a los contribuyentes para que facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, realizan la sistematización del padrón de contribuyentes, existe estímulos para los contribuyentes que cumplen con sus pagos de tributos, se reorganiza las funciones administrativas de las autoridades municipales.

### **1.3.3 Paradigmas**

Los paradigmas ayudan a aclarar diferentes tipos de fenómenos, además permiten identificarlos como existentes. Según Piñero y Rivera (2012, p. 21). Las distinciones de paradigmas o alternativas teórico-epistemológicas se basa en las distinciones epistemológicas, ontológicas y metodológicas y se dividen en positivismo, postpositivismo, interpretativo y sociocritico.

La presente investigación se enmarca en la investigación cuantitativa basado en el paradigma positivista, es decir, se utiliza información cuantificable para poder detallar de manera lógica y adecuada los fenómenos que se investiga; además, utiliza métodos y técnicas para obtener información que sea capaz de ser procesada (Durkheim, 2001).

El paradigma positivista deja la subjetividad y busca la objetividad, para poder observar y medir las variables, por eso el investigador se separa del objeto de estudio para no interferir ni modificar la realidad, de lejos observa lo que sucede con las variables de investigación, también el paradigma cuantitativo se basa en contrastar hipótesis que surgen de la teoría ya existente, para la cual se determina un muestra utilizando los métodos de muestreo, pero debe ser representativa a la población objeto de estudio (Rodríguez Peñuelas, 2010, p. 32).

### **1.4 Formulación del problema**

Existe cierta desconfianza de la población hacia las instituciones públicas mayormente por los casos de corrupción que se han presentado, ocasionado que la ciudadanía exija transparencia en dichas instituciones, además tome más conciencia de las políticas existentes; dándose cuenta que los mecanismos de representación que existen no representan sus verdaderos interese, disminuyendo a un más la apreciación negativa de las instituciones y funcionarios; por lo tanto el

gobierno ha tenido que realizar una reingeniería en sus políticas para dar solución a esta problemática .

Es así que el Perú inició la modernización de la gestión pública en el año 2002, con Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; luego el Perú se integró a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en el año 2011, política que se enmarca en tres pilares fundamentales, la transparencia, la participación y colaboración, teniendo como centro de atención al ciudadano, la misma que se viene implementado en todas las institucional tanto a nivel nacional, regional y local.

La política de gobierno abierto sirve para que exista en al entidades más transparencia, la población tenga acceso a la información de forma oportuna, rinda cuentas de sus actos y obtenga más colaboración de los ciudadanos, en donde también la población debe cumplir con sus obligaciones tributarias para que la entidad tenga recursos y pueda cumplir con sus objetivos propuestos, de ahí nace la formulación de un problema de investigación que es el siguiente:

¿De qué manera influye el gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017?

### **1.5 Justificación del estudio**

Las entidades locales están en la obligación de aplicar e implementar las políticas públicas de gobierno abierto para tener una institución transparente, que interactúe con los ciudadanos, involucre a la ciudadanía en toma de decisiones, que fomente la rendición de cuenta, valores y liderazgo; además de tener una población más informada, conectada, preparada y comprometida.

La presente investigación se realiza motivada en las grandes ventajas que proporciona un gobierno abierto, al tener la información de forma abierta la ciudadanía conocerá mejor lo que hace el gobierno municipal y por

ende genera mayor confianza en la sociedad, además como eje transversal de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública garantizando y promoviendo la participación activa y colaboración de la ciudadanía, la transparencia aprovechando la nueva tecnología para aumentar la eficacia y garantizar la rendición de cuentas, su influencia en la gestión de cobranza, tal como es el caso en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, trayendo consigo la generación de una mayor recaudación.

En base a este contexto la investigación argumenta su justificación en lo siguiente:

- **Conveniencia:** Actualmente es indispensable investigar el tema de gobierno abierto, porque es considerando como una política clave a nivel nacional en todas las instituciones como parte de la nueva gestión pública, que busca cambiar hacia un buen gobierno transparente y maneras diferentes de participación ciudadana, es importante porque servirá para determinar en qué nivel de avance se encuentra la implementación de la política de gobierno abierto en la Municipalidad Distrital de El Porvenir; así mismos se determinará en qué nivel de cumplimiento se encuentra la gestión de cobranza de dicha municipalidad.
- **Relevancia social:** Esta investigación es relevante porque se enmarca dentro de las políticas públicas internacionales y nacionales, encontrando en la municipalidad un escenario apropiado para el desarrollo de políticas de gobierno abierto, el mismo que busca tener al ciudadano como centro de atención, brindándole toda la información para que existe una gestión más transparente, y que la población tenga más confianza en sus autoridades. También tiene trascendencia social, porque lograr una gestión de cobranza eficiente, eficaz, de calidad en la ejecución presupuestal del ingreso, de lograr cumplir con los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, generará un impacto que se presentará en la generación de ingresos públicos para beneficio de la población, reflejados en mejores servicios al ciudadano.

- **Implicaciones prácticas:** Los resultados y conclusiones obtenidas serán de gran ayuda para la municipalidad ya que les permitirá conocer la situación actual de su institución en cuanto a gobierno abierto y gestión de cobranza, por lo que tendrán en cuenta dichos resultados para mejorar y buscar la calidad institucional; además permitirá identificar soluciones que orientará a tener una mayor recaudación y darle el mejor uso del gasto con transparencia, colaboración y participación del ciudadano. Por otro lado aportará a la alta dirección, especialmente a la Gerencia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, de manera tal que el presupuesto institucional se incremente y sea orientado a las verdaderas necesidades de la entidad.
  
- **Valor teórico:** Los resultados obtenidos servirán como fuente de conocimiento y aportará a las investigaciones ulteriores en especial en temas de la nueva Gestión Pública y tributación, específicamente en gobierno abierto, que es un nuevo modelo de política que busca que los ciudadanos participen y colaboren en mejorar los servicios públicos y gestión de cobranza que se debe realizar la recaudación para que la entidad cuente con los recursos necesarios y cumpla en brindar servicios públicos. Por lo tanto aportar enormemente para que la Municipalidad Distrital de EL Porvenir tenga en cuenta en que aspectos debe mejorar tomando como base las dimensiones planteadas.
  
- **Utilidad metodológica:** La investigación se estructuró en base a la rigurosidad y procedimientos establecidos, donde con la utilización del instrumento, se obtendrá datos e información, además se realizará la validación del instrumento, así mismo, se aplicará la encuesta a una muestra piloto para determinar la confiabilidad. Por lo tanto, será de mucha utilidad a las posteriores investigaciones que tengan relación con gobierno abierto y gestión de cobranza y sus respectivas dimensiones.

- **Legal:** Las normas en las que se enmarca el trabajo de investigación es:
  - a. De acuerdo a las Leyes y resoluciones que se basan las investigaciones en la universidad.
    - Ley 30220-2014, Nueva Ley Universitaria del Perú.
    - Ley 25350, Ley de Creación de la Universidad César Vallejo.
    - Resolución N° 1513-2001-ANR, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
    - Resolución Directoral N° 3902-2013/EPG-UCV, Reglamento de Investigación de Posgrado.
  - b. De acuerdo con el marco normativo con la que se relaciona la investigación:
    - Constitución Política del Perú, título I, de la persona y sociedad, art. 2 inc. 5 y título III: del régimen económico, capítulo IV: del régimen tributario y presupuestario, art. 74.
    - Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 776, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF
    - Ley N° 27972. Ley orgánica de municipalidades.
    - Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
    - Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM. Aprueban el Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto.
    - Decreto Supremo 109-2012-PCM, donde se formuló la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública.
    - Resolución Ejecutiva Regional RER N° 1913-2015-GRLL-GOB, en la cual se dispone la Declaración y Plan de Acción de Gobierno Abierto del Gobierno Regional de La Libertad.

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis general

**Hi:** El gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>:** El gobierno abierto no influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### **1.6.3 Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>2</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>3</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión colaboración influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>4</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>5</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión innovación y tecnología influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>6</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>7</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>8</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>9</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>10</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión política de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

**O<sub>1</sub>:** Identificar el nivel de avance del gobierno abierto en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**O<sub>2</sub>:** Identificar el nivel de cumplimiento de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**O<sub>3</sub>:** Determinar la influencia de la transparencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**O<sub>4</sub>:** Determinar la influencia de la participación ciudadana del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**O<sub>5</sub>:** Determinar la influencia de la colaboración del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**O<sub>6</sub>:** Determinar la influencia de la rendición de cuentas del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.



- O7:** Determinar la influencia de la innovación y tecnología del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.
  
- O8:** Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.
  
- O9:** Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.
  
- O10:** Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.
  
- O11:** Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.
  
- O12:** Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión política de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

## **II. MÉTODO**

El método científico es un procedimiento sistemático, que se utiliza para generar conocimientos nuevos, se basa en la medición y en lo empírico para explicar sus teorías; además permite manejar considerables cantidades de datos por el uso apropiado de la muestra y posibilita la aplicación de métodos inductivos y deductivos al transformarlas en variables numéricas (Valderrama Mendoza, 2009).

El método inductivo es el que permite formular leyes a raíz de la observación, teniendo como característica principal la generalización sin poder demostrar la lógica de las leyes (Behar Rivero, 2008, p. 40).

El método deductivo, se utiliza en casos específicos, deduce la conclusión a partir de una suposición, es decir si la suposición es verdadera y es válido el razonamiento deductivo, también será verdadera la conclusión (Behar Rivero, 2008, p. 39)

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo o llamado también contrastación de hipótesis, en donde se realizó una secuencia de actos, se empezó por la observación del fenómeno a investigar, luego se formuló la hipótesis para ser contrastada; este método tiene dos momentos el racional (hipótesis) y el empírico (observación), además permite determinar si la hipótesis planteada es verdadera o falsa ya que no se puede determinar directamente (Behar Rivero, 2008, p. 40).

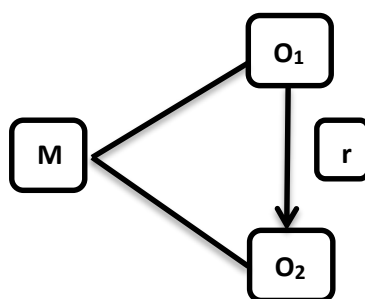
El tipo es no experimental, porque no se manipulación, no se influye ni se controla las variables, sino que se observan situaciones ya existentes, para posteriormente analizarlas (Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152).

### **2.1 Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación es correlacional causal, transversal, porque, mide el nivel de relación que existe entre las dos variables;

gobierno abierto y gestión de cobranza, es decir, se determinó el grado de relación de las variables en un tiempo específico (Behar Rivero, 2008, p. 19).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 121). Refiere que correlacional causal es la evaluación que se realiza a las variables para ver su relación que existe entre ellas; es decir, la relación de causa efecto entre la variable independiente (gobierno abierto) y la variable dependiente (gestión de cobranza), para luego ser cuantificadas y posteriormente realizar el análisis de la vinculación existente, sometiendo la hipótesis a una prueba. En cuanto al diseño transeccional, se describe la relación que existe entre las variables en un momento único. La representación del diseño es:



Dónde:

M : Muestra: Trabajadores de la Municipalidad Distrital El Porvenir.

O<sub>1</sub> : Observación de la variable independiente: Gobierno abierto

O<sub>2</sub> : Observación de la variable dependiente: Gestión de cobranza.

r : Relación de causalidad de las variables.

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

#### a) Variable independiente:

**Gobierno abierto**, Ortega y Gasset (2013, p. 13) refieren que un gobierno abierto es el que mantiene una permanente relación con los ciudadanos, con la finalidad de escuchar sus

necesidades, además permiten la colaboración de los ciudadanos a los funcionarios en desarrollar acciones para encontrar soluciones a dichas necesidades, todo de una manera transparente; es decir, es una doctrina política que se sustenta en que la gestión pública y el gobierno debe ser abierta en todo los niveles, en especial en transparencia.

**b) Variable dependiente:**

**Gestión de cobranza**, la gestión de cobranzas estriba en desarrollar las actividades para facilitar la recaudación, dichas actividades depende de la fase en la que se ubique el procedimiento que puede ser preventiva o precoactiva, también se debe ver el tipo de cartera. Pero lo más resaltante en este proceso es la proactividad, es decir, buscar estrategias para que el contribuyente asuma su responsabilidad de pago (Barrera Ayala, 2010, p. 38).

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gobierno abierto	Ortega y Gasset (2013, p. 13) refieren que un gobierno abierto es el que mantiene una permanente relación con los ciudadanos, con la finalidad de escuchar sus necesidades, además permiten la colaboración de los ciudadanos a los funcionarios en desarrollar acciones para encontrar soluciones a dichas necesidades, todo de una manera transparente; es decir, es un doctrina política que se sustenta en que la gestión pública y el gobierno debe ser abierta en todo los niveles, en especial en transparencia.	La variable se operacionalizó con la aplicación de una encuesta, a través del instrumento elaborado que consistió en un cuestionario tipo escala de Likert, que contiene 57 ítems de las cinco dimensiones transparencia, participación ciudadana, colaboración, rendición de cuentas e innovación y tecnología. Con intervalo de la variable Muy deficiente: 0-46 Deficiente de 47-92 Regular de 93-138 Bueno de 139-183	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de la normatividad</li> <li>▪ Responsables de la transparencia</li> <li>▪ Portal de transparencia</li> <li>▪ Cambio de cultura de gobierno</li> <li>▪ Oficia de atención al usuario</li> <li>▪ Página amigable</li> <li>▪ Ciudadanía preparada</li> <li>▪ Capacidad institucional</li> <li>▪ Registro de información solicitada</li> <li>▪ Publicidad de convocatorias</li> <li>▪ Capacitación</li> </ul>	Escala tipo Likert  Ordinal  Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Excelente
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de políticas</li> <li>▪ Plataforma virtual</li> <li>▪ Mecanismos de dialogo</li> <li>▪ Registro de organizaciones</li> <li>▪ Publicación de datos</li> <li>▪ Audiencias publicas</li> <li>▪ Opinión de ciudadanos</li> <li>▪ Respuestas de ciudadanos</li> <li>▪ Actores sociales</li> <li>▪ Compromiso ciudadano</li> </ul>	
			Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convenios</li> <li>▪ Plan concertado</li> <li>▪ Coproducción</li> </ul>	

		Excelente de 184-228	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de uso de recursos</li> <li>▪ Información de gestión</li> <li>▪ Códigos de buena conducta</li> <li>▪ Malversación de fondos</li> <li>▪ Compras publica transparentes</li> <li>▪ Control interno</li> <li>▪ Control externo</li> </ul>	
			Innovación y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión digital</li> <li>▪ Tecnologías de información y comunicación</li> <li>▪ Personal capacitado</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Servicios en línea</li> <li>▪ Intercomunicación</li> <li>▪ Aplicativos móviles</li> <li>▪ Sistema integrado de archivos</li> </ul>	
Variable dependiente: Gestión de cobranza	La gestión de cobranzas estriba en desarrollar las actividades para facilitar la recaudación, dichas actividades depende de la fase en la que se ubique el procedimiento que puede ser preventiva o precoactiva, también se debe ver el tipo de cartera. Pero lo más resaltante en este proceso es la proactividad, es decir, buscar estrategias para que el contribuyente asuma su responsabilidad de pago	La variable se operacionalizó con la aplicación de una encuesta, a través del instrumento elaborado que consistía en un cuestionario tipo escala de Likert, que contiene 60 ítems para las cinco dimensiones que son: Conciencia tributaria, información y difusión, transparencia de los recursos, recaudación y	Conciencia tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilización y concientización</li> <li>▪ Incentivos</li> <li>▪ Pago oportuno</li> <li>▪ Pago voluntario</li> <li>▪ Conocimiento de normas tributarias</li> <li>▪ Obligación impuesta</li> <li>▪ Sistema tributario</li> </ul>	Escala tipo Likert  Ordinal  Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Excelente
			Información y difusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas</li> <li>▪ Publicación de plazos</li> <li>▪ Medios de pago</li> <li>▪ Personal capacitado</li> <li>▪ Informan del uso de los recursos</li> <li>▪ Sistematización</li> <li>▪ Capacitación</li> <li>▪ Importancia de los tributos</li> </ul>	
			Transparencia de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de la utilización de los recaudado</li> <li>▪ Fiscalización</li> </ul>	

	(Barrera Ayala, 2010, p. 38).	<p>política.</p> <p>Con intervalo de la variable:</p> <p>Muy deficiente de 0-48</p> <p>Deficiente de 49-96</p> <p>Regular de 97- 144</p> <p>Bueno de 145-192</p> <p>Excelente de 193-240</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aceptación de sistema tributario</li> <li>▪ Lenguaje comprensible</li> <li>▪ Actualización de registros</li> <li>▪ Página web</li> <li>▪ Soporte informático</li> <li>▪ Uso de las normas</li> </ul>
			Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fraccionamiento</li> <li>▪ Identificación de contribuyentes</li> <li>▪ Facilidad de pago</li> <li>▪ Visitas</li> <li>▪ Evasión</li> <li>▪ Sanciones</li> <li>▪ Inafectación</li> <li>▪ Pago oportuno</li> <li>▪ Consecuencias de incumplimiento</li> <li>▪ Cobranza coactiva</li> <li>▪ Técnicas de cobro</li> </ul>
			Política	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplificación tributaria</li> <li>▪ Derechos de contribuyentes</li> <li>▪ Funciones administrativas</li> <li>▪ Actualización de datos</li> <li>▪ Exoneración</li> <li>▪ Recompensas</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, como se evidencia en la tabla siguiente.

**Tabla 1**

*Distribución de la población compuesta por trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

Niveles ocupacionales	Sexo		Total de trabajadores
	M	F	
CAS	30	16	46
Nombrados	2	6	8
Régimen 728	4	2	6
Funcionarios	11	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>74</b>

Fuente: Cuadro para Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital El Porvenir.

### 2.3.2 Muestra

Se consideró a toda la población como la muestra universal por ser pequeña.

### 2.3.3 Criterios de selección

#### 2.3.3.1 Criterios de inclusión

- Funcionarios y servidores públicos nombrados, CAS y de régimen 728 de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.
- Funcionarios y servidores públicos nombrados, CAS y de régimen 728 que asistan regularmente.



### 2.3.3.2 Criterios de exclusión

- Funcionarios y servidores públicos nombrados, CAS y de régimen 728 que no asistan por vacaciones o licencia de enfermedad.

### 2.3.3.3 Unidad de análisis

Funcionario y servidor público nombrado, CAS y de régimen 728 de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recopilación de datos se obtiene de las variables de estudio: Gobierno abierto y gestión de cobranza, durante su aplicación se consideró las técnicas e instrumentos siguientes:

### 2.4.1 Técnicas

**Encuesta**, las encuestas de opinión es considerada como un diseño o método para recolectar datos, se puede emplear para cualquier tipo de investigaciones como las transeccionales o correlacionales (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 159). Para obtener la información se utiliza procedimientos establecidos de tal forma que a las personas objeto de estudio se les realiza las misma preguntas (Behar Rivero, 2008, p. 62).

**Análisis documental**, técnica que utiliza fuentes de carácter documental que puede ser bibliográfica para consulta de libros, también la archivística que es la consulta de revistas, ensayos y artículos (Behar Rivero, 2008, p. 20). También se menciona que es una técnica para analizar diversos contextos (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 242).

### 2.4.2 Instrumentos

**Cuestionario**, se define como preguntas que se realiza en base a las variables establecidas congruentes con el problema y las hipótesis. En esta investigación se utilizó la escala de Likert, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 238). Son los ítems elaborados en forma de enunciados que se les presenta a los participantes para que estos plasmen

su apreciación en base a un puntaje que generalmente consta de cinco escalas, en donde al final se suma los puntajes.

El cuestionario referido a la variable independiente, gobierno abierto, tiene cinco dimensiones: Transparencia con once indicadores y con diecisiete ítems; participación ciudadana con diez indicadores y con quince ítems; colaboración con tres indicadores y con siete ítems; rendición de cuentas con siete indicadores y con diez ítems; innovación y tecnología con ocho indicadores y con ocho ítems.

El cuestionario referido a la variable dependiente gestión de cobranza comprende seis dimensiones: Conciencia tributaria con ocho indicadores y trece ítems; información y difusión con ocho indicadores y con diez ítems; transparencia de recursos con ocho indicadores y once ítems; recaudación con once indicadores y quince ítems; política con seis indicadores y once ítems.

**Registro de análisis documental**, instrumento que facilita comprender la información sobre documentos técnicos pedagógicos, sobre todo información conceptual de fuentes secundarias, en este caso se consultó información en libros, artículos, tesis, internet.

### **2.4.3 Validez**

#### **a) Validez de contenido**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 201), la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida, el dominio de contenido de una variable normalmente está definido o establecido por la literatura (teoría y trabajos antecedentes). La pregunta que se responde con la validez de contenido es: ¿el instrumento mide adecuadamente las principales dimensiones de la variable en cuestión?

Para llevar a cabo dicha validez se recurrió a la opinión de expertos, para de esta forma corroborar que las dimensiones que se pretendía

medir estaban acordes con las variables de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 298).

Dicha validación se realizó con nueve expertos conocedores de los temas de gobierno abierto y gestión de cobranza:

Doctora, María Antonia Campos Vargas

Magister, Manuel Fernando Cruz Nolasco

Magister, Wilfredo francisco Rebaza García

Doctor, Pedro Otoniel Morales Salazar

Doctor, Medardo Hermógenes Rubio Cabrera

Magister, Felix Miguel Rubio Herrera

Magister, Jorge Luis Saavedra Coronel

Doctor, Domingo Estuardo Oliver Linares

Magister, Fred Williamson Pastor Ruiz

Con la calificación obtenida de los nueve expertos se realizó la prueba de Razón de Validez; con la prueba de V de Aiken, para decretar la validez de contenido en los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión. También se realizó la prueba de Razón de Validez de contenido de Lawshe, resultando en ambos casos preferentemente con excelente validez y validez perfecto tal como se evidencia en el Anexo 3.

El cálculo de la Razón de Validez de Contenido (Content Validity Ratio, CVR) de Lawshe definida por.

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

En donde:

$n_e$  = número de expertos

$N$  = número total de expertos

El cálculo de validez de contenido con el Coeficiente de V de Aiken, está definida por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

En donde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

S = Sumatoria = Número de jueces.

C = Número de valores.

Una vez validados los ítems de los cuestionarios de las variables, se aplicó la prueba piloto, a 20 personas.

#### **b) Validez de constructo**

La validez de constructo se realizó con el SPSS Versión 23 utilizando datos de la prueba piloto, cuyo cálculo se determinó con el estadístico Medida de adecuación KMO (kayser, Meyer y Olkin) y la Prueba esférica Bartlett, cuyos resultados por dimensiones se presenta a continuación (de los ítem se presenta en el Anexo 4).

La validación de constructo se realiza a cada ítem y los criterios para dicha validación son:

La comunalidad debe ser mayor a 0.4

La medida de adecuación de KMO debe ser mayor a 0.5

La prueba d esfericidad Bartlett en su grado de significancia debe ser menor a 0.05

#### **Dimensiones de la variable gobierno abierto:**

**Transparencia:** Medida de adecuación KMO 0,510 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

**Participación ciudadana:** Medida de adecuación KMO 0.531 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

**Colaboración:** Medida de adecuación KMO 0.591 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.002<0.05

**Rendición de cuentas:** Medida de adecuación KMO 0.512 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

**Innovación y tecnología:** Medida de adecuación KMO 0.670 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

#### **Dimensiones de la Variable gestión de cobranza**

**Conciencia tributaria:** Medida de adecuación KMO 0.521 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

**Información y difusión:** Medida de adecuación KMO 0.709 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

**Transparencia de los recursos:** Medida de adecuación KMO 0.624 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.02<0.05

**Recaudación:** Medida de adecuación KMO 0.501 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

**Política:** Medida de adecuación KMO 0.546 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 200-207), se dice que un instrumento es confiable cuando al ser aplicado a varias personas se obtiene los mismos resultados, si no es así, estaríamos ante una incoherencia y no sería confiable, se determina mediante diversas técnicas; pero todas coligen en coeficientes que van desde cero a uno, en donde cero representa confiabilidad nula y uno es confiabilidad máxima.

Según George, D. & Mallery, P. (1995) menciona que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel aceptable; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente (de los ítem se presenta en el Anexo 5).

Para realizar la confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo con el software estadístico SPSS Versión 23 utilizando datos de la prueba piloto aplicada a 15 funcionarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, cuyo

cálculo se determinó con Alfa de Cronbach. Los resultados fueron; en la variable independiente gobierno abierto fue  $\alpha = 0,932$ , siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE; y en la variable dependiente gestión de cobranza fue  $\alpha = 0,893$ , siendo la fiabilidad se considera como BUENA.

#### **Dimensiones de la Variable: Gobierno abierto**

**Transparencia:**  $\alpha=0,789$ . La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

**Participación ciudadana:**  $\alpha=0,897$ . La fiabilidad se considera como BUENA

**Colaboración:**  $\alpha=0,721$ . La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

**Rendición de cuentas:**  $\alpha = 0,813$ . La fiabilidad se considera como BUENA

**Innovación y tecnología:**  $\alpha = 0,796$ . La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

#### **Dimensiones de la Variable: Gestión de cobranza**

**Conciencia tributaria:**  $\alpha = 0,720$ . La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

**Información y difusión:**  $\alpha = 0,807$ . La fiabilidad se considera como BUENA

**Transparencia de los recursos:**  $\alpha = 0,756$ . La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

**Recaudación:**  $\alpha = 0,785$ . La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

**Política:**  $\alpha = 0,820$ . La fiabilidad se considera como BUENA

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Una vez realizada la recolección de datos se utilizó los siguientes métodos para analizar la información:

### **2.5. 1. Estadística descriptiva**

- Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente gobierno abierto y de la variable dependiente gestión de cobranza con la base de datos recolectados (ver anexo 1).

- Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación de las mismas en programa Excel.
- Determinación de la estadística descriptiva: media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación.

### 2.5.2. Inferencia estadística

- Se utilizó el software SPSS versión 23 para procesar la información y hacer la contrastación de las hipótesis.
- Se realizó la Prueba de Kolmogorov Smirnov, con un nivel de significancia al 5%, para determinar si los datos encontrados son paramétricos o no paramétricos. obteniendo como resultados una prueba anormal o no paramétrica
- Para ver la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall por tratarse de una investigación correlacional causal, la cual es una medida no paramétrica de asociación para variables ordinales y Rho de Spearman.

## 2.5 Aspectos éticos

El investigador se comprometió a respetar la autenticidad de los resultados, **Justicia**, con la presente investigación, se espera que todos los trabajadores sean beneficiados con los resultados.

**Respeto por el Talento Humano**, el respeto por los participantes en la investigación se expresa a través del proceso de consentimiento informado, es decir, se da a conocer la investigación a realizar, los objetivos y que se espera conseguir con éste estudio.

**Protección de la Confidencialidad**, este principio protege la identidad y los datos suministrados por los participantes.

**Respeto por la Veracidad y Confiabilidad de los Resultados**, el investigador recolectó datos auténticos, veraces y confiables, para que el estudio no sea sesgado y tenga validez científica.

**Propiedad Intelectual**, se tuvo respeto por la autoría de cada investigador citado.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados

Los resultados que se obtuvieron, fueron analizados en base a los objetivos propuestos en la investigación. Lo cual, se utilizó coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman, con la finalidad de determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Para recolectar la información necesaria para la investigación, se aplicó dos cuestionarios, instrumentos con los cuales se recopiló los datos relacionados con las respectivas variables y sus dimensiones cuyos resultados se muestran en el Anexo 1. Asimismo, el análisis de los resultados se puede evidenciar en tablas con sus correspondientes figuras estadísticas.

**Tabla 2**

*Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gobierno abierto y gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

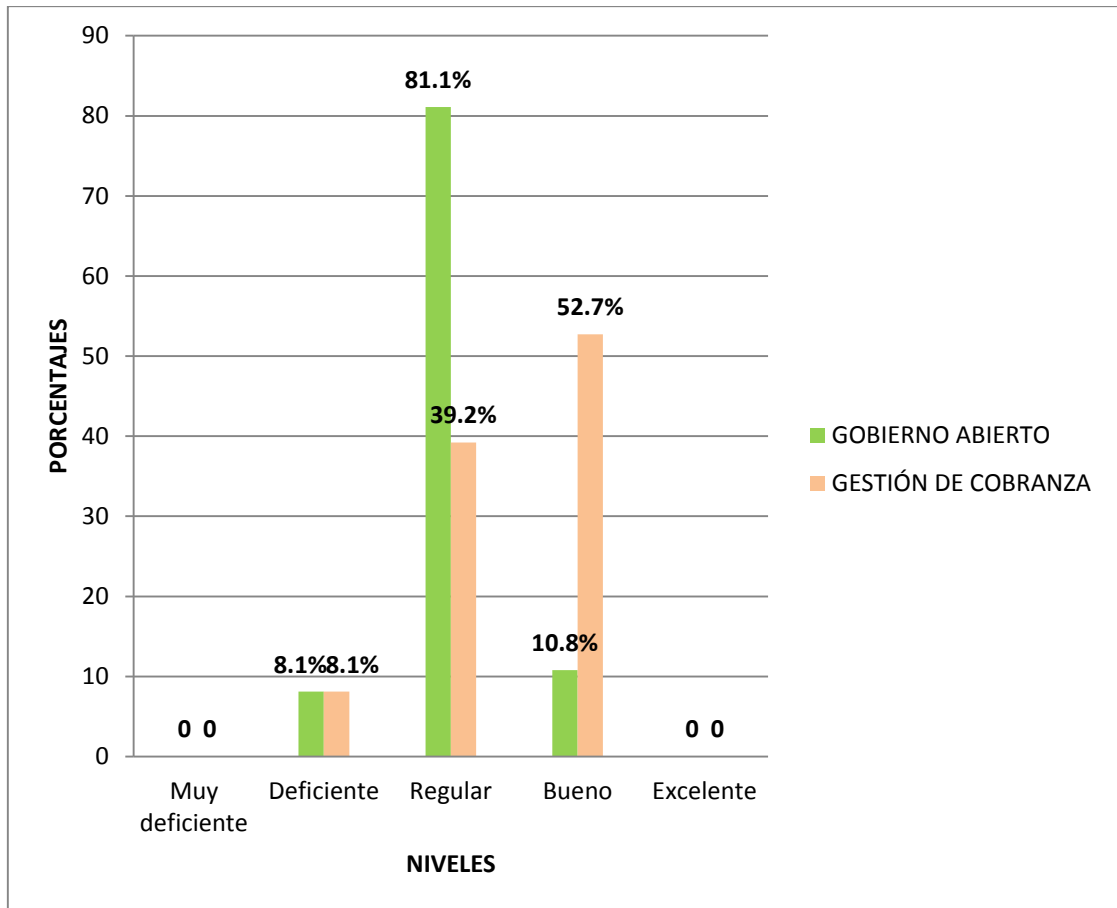
NIVELES	GOBIERNO ABIERTO		GESTIÓN DE COBRANZA	
	F	%	F	%
Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Deficiente	6	8.1	6	8.1
Regular	60	81.1	29	39.2
Bueno	8	10.8	39	52.7
Excelente	0	0.0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

#### **Interpretación:**

En la tabla 2, se observa que el nivel que predomina en la variable gobierno abierto de los trabajadores encuestados, es el nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%, y el nivel deficiente con el 8.1%. A diferencia de la variable gestión de cobranza, el nivel que predomina es el bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%, y el nivel deficiente con 8.1%.





**Figura 1:** Niveles de influencia de las variables gobierno abierto y gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**Fuente:** Tabla 2

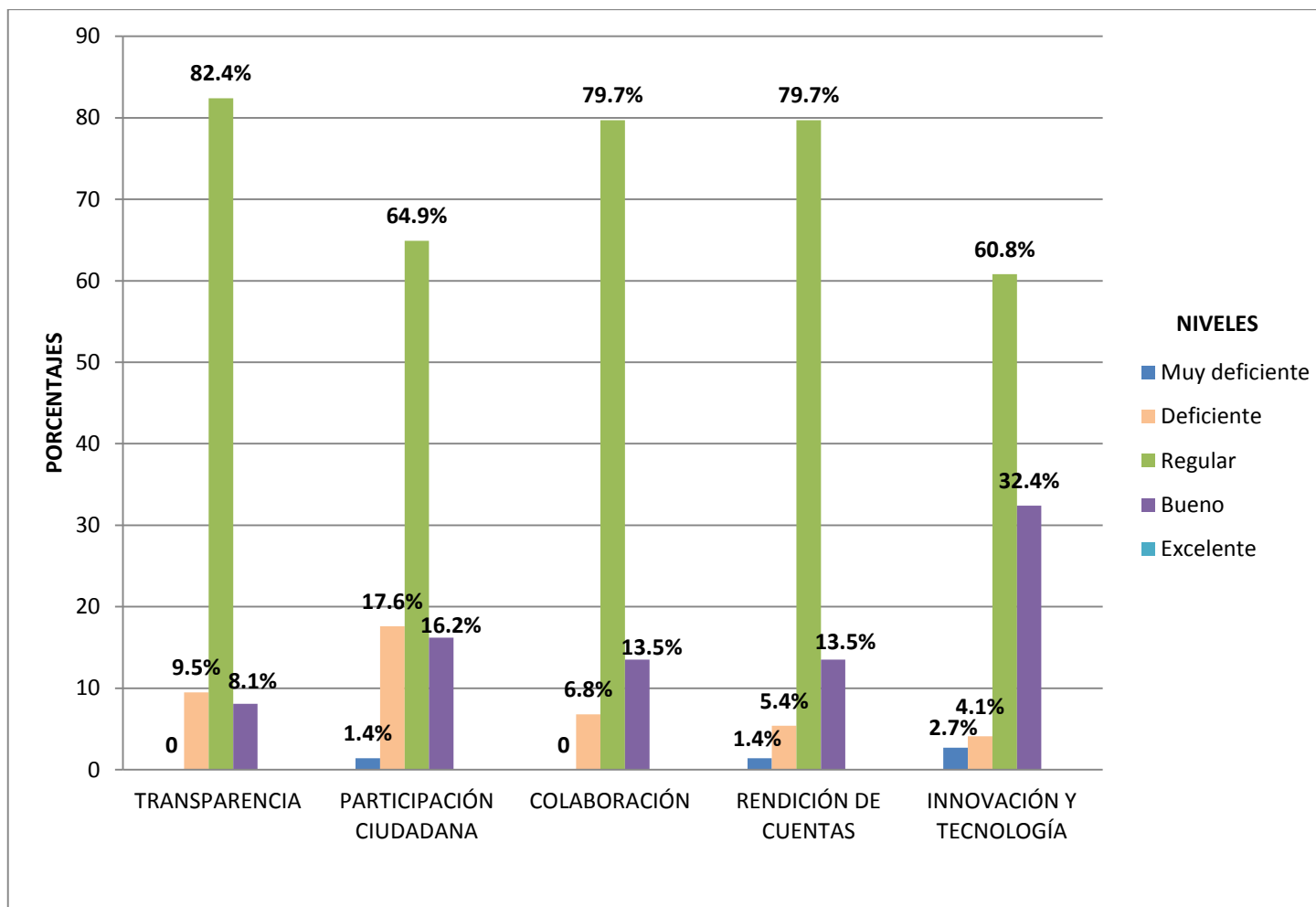
**Tabla 3** Comparación de los puntajes obtenidos de los niveles de las dimensiones de gobierno abierto de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

GOBIERNO ABIERTO										
NIVELES	TRANSPARENCIA		PARTICIPACIÓN CIUDADANA		COLABORACIÓN		RENDICIÓN DE CUENTAS		INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy deficiente	0	0.0	1	1.4	0	0.0	1	1.4	2	2.7
Deficiente	7	9.5	13	17.6	5	6.8	4	5.4	3	4.1
Regular	61	82.4	48	64.9	59	79.7	59	79.7	45	60.8
Bueno	6	8.1	12	16.2	10	13.5	10	13.5	24	32.4
Excelente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0		0.0
<b>TOTAL</b>	74	100	74	100	74	100	74	100	74	100

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### Interpretación:

En la tabla 3, se observa que las cinco dimensiones de la variable independiente, todas prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión transparencia con 82.4% en nivel regular , un 9.5% en nivel deficiente y 8.1% en nivel bueno; la dimensión colaboración con 79.7% en nivel regular, un 13.5% en nivel bueno y 6,8% en nivel deficiente; dimensión rendición de cuentas en nivel regular con un 79.7%, nivel bueno con 13.5%, y 5.4% con nivel deficiente; la dimensión participación ciudadana en nivel regular con un 64.9% , en 17.6% en nivel deficiente y 16.2% con nivel bueno; y finalmente la dimensión innovación y tecnología con 60.8% en nivel regular, 32.4% en nivel bueno y un 4.7% en nivel muy deficiente.



**Figura 2:** puntajes de los niveles de la variable gobierno abierto de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**Fuente:** Tabla 3

**Tabla 4**

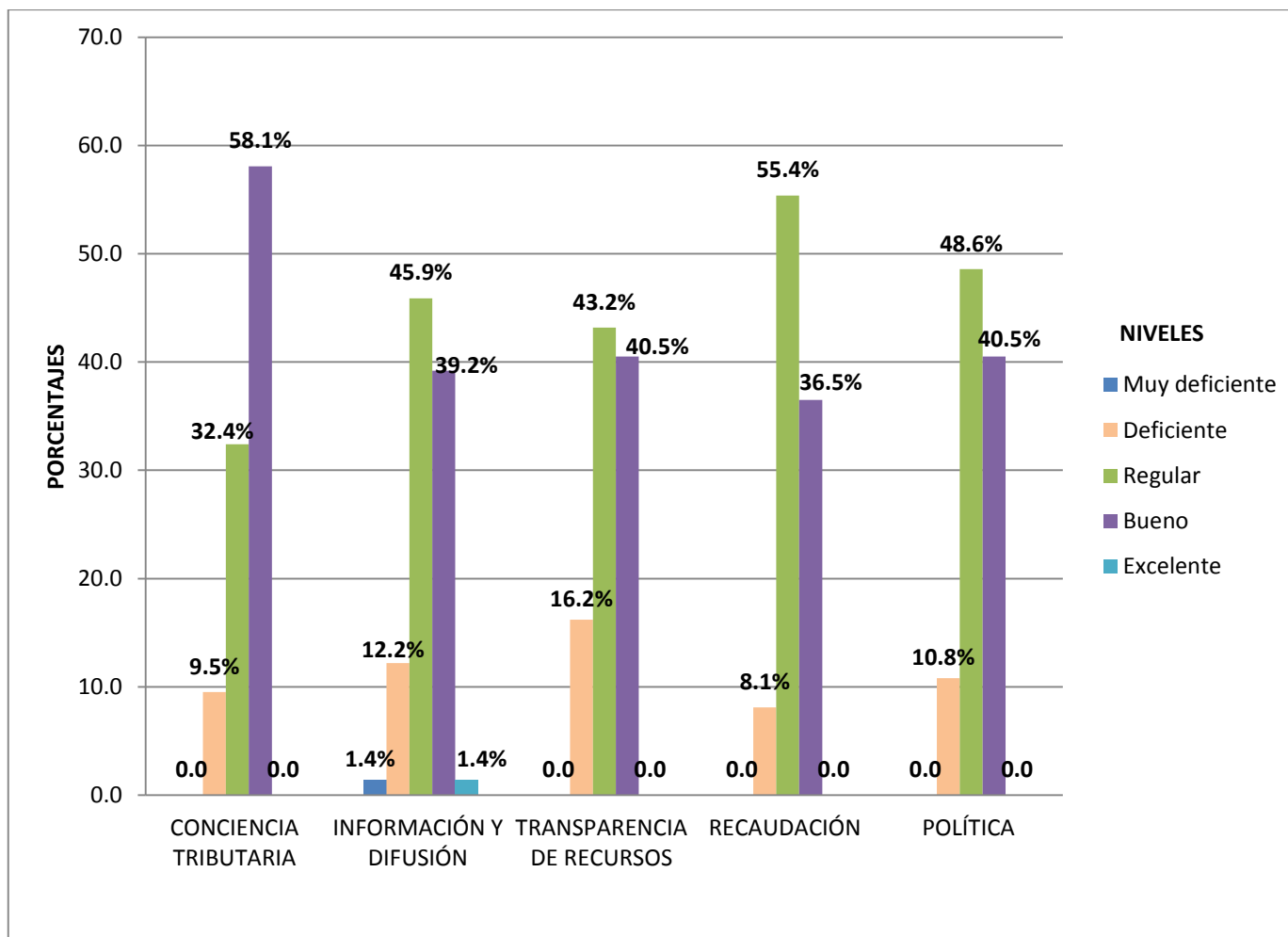
*Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.*

GESTIÓN DE COBRANZA										
NIVELES	CONCIENCIA TRIBUTARIA		INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN		TRANSPARENCIA DE RECURSOS		RECAUDACIÓN		POLÍTICA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy deficiente	0	0.0	1	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Deficiente	7	9.5	9	12.2	12	16.2	6	8.1	8	10.8
Regular	24	32.4	34	45.9	32	43.2	41	55.4	36	48.6
Bueno	43	58.1	29	39.2	30	40.5	27	36.5	30	40.5
Excelente	0	0.0	1	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>TOTAL</b>	74	100	74	100	74	100	74	100	74	100

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### **Interpretación:**

En la tabla 4, se observa que en cuatro dimensiones de la variable dependiente, prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión recaudación con 55.4% en nivel regular, un 36.5% en nivel bueno y 8.1% en nivel deficiente; seguido de la dimensión política con 48.6% en nivel regular, un 40.5% en nivel bueno y 10.8% en nivel deficiente; luego la dimensión información y difusión con 45.9% en nivel regular, un 39.2% en nivel bueno y 12.2 en nivel deficiente y la dimensión transparencia de recursos con 43.2% en nivel regular, un 40.5% en nivel bueno y un 16.2% en nivel deficiente; a diferencia de la dimensión conciencia tributaria se observa un 58.1% de nivel bueno, 32.4% en nivel regular y en 9.5% en nivel deficiente.



**Figura 3:** puntajes de los niveles de la variable gobierno abierto de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.  
**Fuente:** Tabla 4

### 3.2 Contratación de hipótesis

**Tabla 5**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre el gobierno abierto y sus dimensiones y la variable gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

		GOBIERNO ABIERTO	GESTIÓN COBRANZA	TRANSPARENCIA	PART. CIUDADANA	COLABORACIÓN	RENDICIÓN CUENTAS	INNOVACIÓN
N°		74	74	74	74	74	74	74
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	122.68	144.72	34.72	30.09	16.81	22.04	19.01
	Desviación estándar	14.525	14.669	5.474	6.544	2.391	3.402	2.874
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.140	.175	.163	.109	.178	.191	.159
	Positivo	.104	.101	.163	.099	.161	.147	.136
	Negativo	-.140	-.175	-.107	-.109	-.178	-.191	-.159
Estadístico de prueba		.140	.175	.163	.109	.178	.191	.159
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,029 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

#### Interpretación

En la tabla 5 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable gobierno abierto y sus respectivas dimensiones y gestión de cobranza, demostrándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menor al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en todas sus dimensiones; por lo tanto su distribución es de manera no normal, y usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman.

**Tabla 6**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la gestión de cobranza y sus dimensiones y la variable gobierno abierto de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

PRUEBA NO PARAMÉTRICA		GOBIERNO ABIERTO	GESTIÓN COBRANZA	CONCIENCIA TRIBUTARIA	INFOMACIÓN Y DIFUSIÓN	TRANSPARENCIA RECURSOS	RECAUDACIÓN	POLÍTICA
N°		74	74	74	74	74	74	74
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	122.68	144.72	33.89	23.09	25.30	35.88	26.55
	Desviación estándar	14.525	14.669	4.686	4.454	4.796	5.455	4.112
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.140	.175	.120	.108	.119	.137	.164
	Positivo	.104	.101	.082	.065	.071	.086	.066
	Negativo	-.140	-.175	-.120	-.108	-.119	-.137	-.164
Estadístico de prueba		.140	.175	.120	.108	.119	.137	.164
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,010 <sup>c</sup>	,034 <sup>c</sup>	,011 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### Interpretación

En la tabla 6 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable gestión de cobranza y sus respectivas dimensiones y la variable gobierno abierto, en donde se demuestra que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menor al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en todas sus dimensiones, por lo tanto, su distribución es de manera no normal, por lo cual se utilizó pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman.

### 3.2.1 Contrastación de hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 7**

*Tabla de contingencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

GOBIERNO ABIERTO		GESTIÓN DE COBRANZA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	6	0	0	6
	%	8.1%	0.0%	0.0%	8.1%
Regular	N°	0	27	33	60
	%	0.0%	36.5%	44.6%	81.1%
Bueno	N°	0	2	6	8
	%	0.0%	2.7%	8.1%	10.8%
Total	N°	6	29	39	74
	%	8.1%	39.2%	52.7%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.431 Sig. P = 0.002 < 0.05 Rho de Spearman = 0.448**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

#### Interpretación:

En la tabla 7 se evidencia que el 44.6% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en el gobierno abierto y bueno en gestión de cobranza, 36.5% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y en gestión de cobranza, a diferencia de un 8.1% de los encuestados perciben un nivel bueno en gobierno abierto y gestión de cobranza, al igual que 8.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.002, el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.



### 3.2.2 Prueba de hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 8**

*Tabla de contingencia de la dimensión transparencia de la variable de gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

TRANSPARENCIA		GESTIÓN DE COBRANZA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	5	1	1	7
	%	6.8%	1.4%	1.4%	9.5%
Regular	N°	1	26	34	61
	%	1.4%	35.1%	45.9%	82.4%
Bueno	N°	0	2	4	6
	%	0.0%	2.7%	5.4%	8.1%
Total	N°	6	29	39	74
	%	8.1%	39.2%	52.7%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.335    Sig. P = 0.015 < 0.05    Rho de Spearman = 0.351**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

#### **Interpretación:**

En la tabla 8 se evidencia que el 45.9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en transparencia y bueno en gestión de cobranza, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en transparencia y gestión de cobranza, a diferencia del 6.8% de los encuestados perciben un nivel deficiente en transparencia y gestión de cobranza, y el 5.4% de encuestados perciben un nivel bueno en transparencia y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de Tau-b de Kendall el valor es 0.015, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.351 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>2</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 9**

*Tabla de contingencia de la dimensión participación ciudadana de la variable de gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

PARTICIPACIÓN CIUDADANA		GESTIÓN DE COBRANZA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Muy deficiente	N°	1	0	0	1
	%	1.4%	0.0%	0.0%	1.4%
Deficiente	N°	4	4	5	13
	%	5.4%	5.4%	6.8%	17.6%
Regular	N°	1	22	25	48
	%	1.4%	29.7%	33.8%	64.9%
Bueno	N°	0	3	9	12
	%	0.0%	4.1%	12.2%	16.2%
Total	N°	6	29	39	74
	%	8.1%	39.2%	52.7%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.297 Sig. P = 0.010 < 0.05 Rho de Spearman = 0.314**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**Interpretación:**

En la tabla 9 se evidencia que el 33.8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en participación ciudadana y bueno en gestión de cobranza, 29.7% de los encuestados perciben un nivel regular en participación ciudadana y gestión de cobranza, 12.2% de los encuestados perciben un nivel bueno en participación ciudadana y gestión de cobranza, 6.8% de encuestados perciben un nivel deficiente en participación ciudadana y bueno en gestión de cobranza y el 5.4% de encuestados perciben un nivel deficiente en participación ciudadana y regular gestión de cobranza; en cuanto a la significancia Tau-b de Kendall el valor es 0.010, el coeficiente Rho de Spearman = 0.314 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P<0,05);

demostrándose que la participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>3</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión colaboración influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 10**

*Tabla de contingencia de la dimensión colaboración de la variable de gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

COLABORACIÓN		GESTIÓN DE COBRANZA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	5	0	0	5
	%	6.8%	0.0%	0.0%	6.8%
Regular	N°	1	26	32	59
	%	1.4%	35.1%	43.2%	79.7%
Bueno	N°	0	3	7	10
	%	0.0%	4.1%	9.5%	13.5%
Total	N°	6	29	39	74
	%	8.1%	39.2%	52.7%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.363    Sig. P = 0.007 < 0.05    Rho de Spearman = 0.378**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**Interpretación:**

En la tabla 10 se evidencia que el 43.2% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en colaboración y bueno en gestión de cobranza, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en colaboración y gestión de cobranza, a diferencia del 9.5% de los encuestados perciben un nivel bueno en colaboración y en gestión de cobranza, el 6.8% de encuestados perciben un nivel deficiente en colaboración y en gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de Tau-b de Kendall el valor es 0.007, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.378 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P<0,05);

demostrándose que la influencia de la colaboración es significativa en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H4:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017

**Tabla 11**

*Tabla de contingencia de la dimensión rendición de cuentas de la variable de gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

RENDICIÓN CUENTAS		GESTIÓN DE COBRANZA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
<b>Muy deficiente</b>	N°	1	0	0	1
	%	1.4%	0.0%	0.0%	1.4%
<b>Deficiente</b>	N°	3	1	0	4
	%	4.1%	1.4%	0.0%	5.4%
<b>Regular</b>	N°	2	26	31	59
	%	2.7%	35.1%	41.9%	79.7%
<b>Bueno</b>	N°	0	2	8	10
	%	0.0%	2.7%	10.8%	13.5%
<b>Total</b>	N°	6	29	39	74
	%	8.1%	39.2%	52.7%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.393 Sig. P = 0.001 < 0.05 Rho de Spearman = 0.407**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### **Interpretación:**

En la tabla 11 se evidencia que el 41.9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en rendición de cuentas y bueno en gestión de cobranza, el 35.1% de encuestados perciben un nivel regular en rendición de cuentas y gestión de cobranza a diferencia del 10.8% de los encuestados perciben un nivel bueno en rendición de cuentas y en gestión de cobranza; y el 4.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en rendición de cuentas y en gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.001, el coeficiente de Rho de

Spearman = 0.407 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>5</sub>:** El gobierno abierto en cuanto a la dimensión innovación y tecnología influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia de la dimensión innovación y tecnología de la variable de gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA		GESTIÓN DE COBRANZA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Muy deficiente	N°	2	0	0	2
	%	2.7%	0.0%	0.0%	2.7%
Deficiente	N°	3	0	0	3
	%	4.1%	0.0%	0.0%	4.1%
Regular	N°	1	19	25	45
	%	1.4%	25.7%	33.8%	60.8%
Bueno	N°	0	10	14	24
	%	0.0%	13.5%	18.9%	32.4%
Total	N°	6	29	39	74
	%	8.1%	39.2%	52.7%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.256    Sig. P = 0.044 < 0.05    Rho de Spearman = 0.271**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**Interpretación:**

En la tabla 12 se evidencia que el 33.8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en innovación y tecnología y bueno en gestión de cobranza, el 25.7% de los encuestados perciben un nivel regular en innovación y tecnología y en gestión de cobranza, el 18.9% de los encuestados perciben un nivel bueno en innovación y tecnología y gestión de cobranza, el 13.5% de los encuestados perciben un nivel bueno en

innovación y tecnología y regular en gestión de cobranza y el 4.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en innovación y tecnología y en gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.044, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.271 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la innovación y tecnología influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>6</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 13**

*Tabla de contingencia de la variable gobierno abierto en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

GOBIERNO ABIERTO		CONCIENCIA TRIBUTARIA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	6	0	0	6
	%	8.1%	0.0%	0.0%	8.1%
Regular	N°	1	20	39	60
	%	1.4%	27.0%	52.7%	81.1%
Bueno	N°	0	4	4	8
	%	0.0%	5.4%	5.4%	10.8%
Total	N°	7	24	43	74
	%	9.5%	32.4%	58.1%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.289 Sig. P = 0.054 > 0.05 Rho de Spearman = 0.312**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### **Interpretación:**

En la tabla 13 se evidencia que el 52.7% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en conciencia tributaria, el 27% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno

abierto y en conciencia tributaria, el 8.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y en conciencia tributaria, el 5.4% de los encuestados perciben un nivel bueno en gobierno abierto y conciencia tributaria; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.054, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.312 (positiva baja), con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto no influye significativamente en la conciencia tributaria de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H7:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 14**

*Tabla de contingencia de la variable gobierno abierto en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

GOBIERNO ABIERTO		INFOMACIÓN DIFUSIÓN					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Deficiente	N°	1	5	0	0	0	6
	%	1.4%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%
Regular	N°	0	4	30	26	0	60
	%	0.0%	5.4%	40.5%	35.1%	0.0%	81.1%
Bueno	N°	0	0	4	3	1	8
	%	0.0%	0.0%	5.4%	4.1%	1.4%	10.8%
Total	N°	1	9	34	29	1	74
	%	1.4%	12.2%	45.9%	39.2%	1.4%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.376 Sig. P = 0.005 < 0.05 Rho de Spearman = 0.401**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

#### **Interpretación:**

En la tabla 14 se evidencia que el 40.5% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto e información y difusión, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y

bueno en información y difusión, un 6.8% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y en información y difusión, el 4.1% de los encuestados perciben un nivel bueno en gobierno abierto e información y difusión; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.401 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la información y difusión de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>8</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 15**

*Tabla de contingencia de la variable gobierno abierto en la dimensión transparencia de recursos de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

GOBIERNO ABIERTO		TRANSPARENCIA RECURSOS			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	6	0	0	6
	%	8.1%	0.0%	0.0%	8.1%
Regular	N°	6	28	26	60
	%	8.1%	37.8%	35.1%	81.1%
Bueno	N°	0	4	4	8
	%	0.0%	5.4%	5.4%	10.8%
Total	N°	12	32	30	74
	%	16.2%	43.2%	40.5%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.348 Sig. P = 0.005 < 0.05 Rho de Spearman = 0.373**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### **Interpretación:**

En la tabla 15 se evidencia que el 37.8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y transparencia de recursos,



el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en transparencia de recursos, un 8.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y transparencia de recursos, y el 5.4% de los encuestados perciben un nivel bueno en gobierno abierto y regular transparencia de recursos; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.373 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la transparencia de recursos de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>9</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 16**

*Tabla de contingencia de la variable gobierno abierto en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

GOBIERNO ABIERTO		RECAUDACIÓN			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	5	1	0	6
	%	6.8%	1.4%	0.0%	8.1%
Regular	N°	1	35	24	60
	%	1.4%	47.3%	32.4%	81.1%
Bueno	N°	0	5	3	8
	%	0.0%	6.8%	4.1%	10.8%
Total	N°	6	41	27	74
	%	8.1%	55.4%	36.5%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.305    Sig. P = 0.027 < 0.05    Rho de Spearman = 0.323**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

### Interpretación:

En la tabla 16 se evidencia que el 47.3% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y recaudación, el 32.5% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en recaudación, y el 6.8% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y en recaudación; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.027, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.323 (positiva muy baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose el gobierno abierto influye significativamente en la recaudación de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

**H<sub>10</sub>:** El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión política de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**Tabla 17**

*Tabla de contingencia de la variable gobierno abierto en la dimensión política de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.*

GOBIERNO ABIERTO		POLÍTICA			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	N°	6	0	0	6
	%	8.1%	0.0%	0.0%	8.1%
Regular	N°	2	33	25	60
	%	2.7%	44.6%	33.8%	81.1%
Bueno	N°	0	3	5	8
	%	0.0%	4.1%	6.8%	10.8%
Total	N°	8	36	30	74
	%	10.8%	48.6%	40.5%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.420   Sig. P = 0.002 < 0.05   Rho de Spearman = 0.440**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**Interpretación:**

En la tabla 17 se evidencia que el 44.6% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y política, el 33.8% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en política, el 8.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y política, también el 6.8% de los encuestados perciben un nivel bueno en gobierno abierto y en política, al igual que el 4.1% percibe un nivel bueno en gobierno abierto y regular en política; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.002, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.440 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la política de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El gobierno abierto está relacionado con el rol de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública; rol de los ciudadanos y su relación con el estado, además de la forma en la que el gobierno se desempeña y financia servicios creando valor público, pero también existen otros temas importantes relacionados con el gobierno abierto como empoderamiento de los ciudadanos en especial incluir los sectores más vulnerables, acceso a la información pública, fomentar la responsabilidad de las empresas, capacidad de instituciones y que las autoridades rindan cuentas de su gestión.

Por eso se creó la política de Gobierno abierto llamado también Open Government, con la finalidad de disminuir la opacidad burocrática e incrementar la democracia, en donde los ciudadanos tengan la capacidad de exigir un gobierno responsable por sus acciones y evaluar las medidas que adoptan (Ortega y Gasset, 2013, p. 13).

Analizando la tabla 2, se observa que el nivel que predomina en la variable gobierno abierto de los trabajadores encuestados, es el nivel regular con un 81.1% (60 trabajadores encuestados), seguido del nivel bueno con un 10.8% (8 trabajadores encuestados), y el nivel deficiente con el 8.1% (6 trabajadores encuestados). Haciendo un análisis de los resultados encontrados se puede evidenciar que solo el 10.8% refiere que hay un gobierno Abierto bueno, siendo un resultado muy alarmante, lo que significa que en la municipalidad distrital de El porvenir aún no se ha llegado a implementar completamente la política de gobierno abierto que hoy en día se viene trabajando como política de gestión pública, por lo que es preocupante, porque las instituciones del sector público se rigen de acuerdo a las políticas establecidas, por lo tanto, la municipalidad de El Porvenir tienen un gran reto que cumplir, es decir, debe estar actualizada y hacer todo lo posible para implementar las políticas de gestión pública actual. Así tenemos a Oszlak (2013a), citado por Gómez (2015, p. 15), quien refiere que gobierno abierto es un nuevo modelo que compromete a realizar ciertos cambios en el Estado, que debe dejar su modelo centrado y cerrado a un modelo de estado abierto, que incluya la transparencia, que busque ser más

eficiente, permita la participación de ciudadanos y colaboración de entidades privadas, ONGs y la ciudadanía, que exista un vínculo entre Estado y Sociedad, para la co-innovación, la co-creación y soluciones de problemas de la sociedad. Por lo tanto, los resultados obtenidos tienen concordancia con Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación *“Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno”*. En donde refiere que el 56.25 % de los gobiernos locales “NO” aplican el gobierno abierto, lo que significa que las políticas de gobierno abierto se aplica e implementa de una forma muy parcial. De la misma manera Huamán Huamaní (2015). En su investigación *“El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP”*, refiere que en el país se encuentra en una fase inicial de gobierno abierto, porque no se encuentra avances importantes.

Continuando el análisis de la tabla 2, se observa que el nivel que predomina en la variable gestión de cobranza, es el nivel bueno con un 52.7% (39 trabajadores encuestados), seguido del nivel regular con un 39.2% (29 trabajadores encuestados), y el nivel deficiente con 8.1% (6 trabajadores encuestados). Lo que significa que la gestión de cobranza en la municipalidad de El Porvenir no es la adecuada, por lo que se debe continuar trabajando para llegar a un nivel excelente, teniendo en cuenta que los gobiernos locales realizan gestión de cobranza con la finalidad de recaudar tributos para conseguir recursos económicos y así poder realizar y cumplir con todos los objetivos como es brindar servicios públicos de calidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos; de lo contrario la municipalidad no tendría liquidez para solventar dichos servicios públicos y son los ciudadanos quienes sufren las consecuencias; por lo tanto, la municipalidad debe realizar y plantear nuevas estrategias en gestión de cobranza; haciendo mención a Barrera Ayala (2010, p. 38). Refiere que la gestión de cobranzas estriba en desarrollar actividades para facilitar la recaudación, dichas actividades depende de la fase en la que se ubique el procedimiento que puede ser preventiva o precoactiva, pero lo más resaltante en este proceso es la proactividad, es decir, buscar estrategias para que el contribuyente asuma su responsabilidad de pago. Los

resultados obtenidos coinciden con los de Bedoya (2011. Párr. 2), quien refiere que la gestión de cobranza; ha tenido un aporte importante en el crecimiento económico, sin embargo, sigue siendo baja, problema que se produciría a la hora de cobrar impuestos, si bien existe inversiones privadas y generan muchas ganancia, en bastantes casos, estas entidades privadas no pagan los impuestos que realmente les corresponde, debido a que son beneficiadas con exenciones tributarias. También Peñaranda Castañeda (2011, párr. 2), refiere que existe cinco problemas en la política tributaria del Perú y son: Bajos niveles de presión tributaria que se ubica por debajo del promedio de América Latina; así mismo Armijos Loaiza y Oña Muñoz (2015), en su trabajo de investigación *“Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran”*. Quien refiere que la corporativa conserva una gestión de cobranza aceptable, no obstante, es indispensable cambios para mantener una disminución en morosidad y no pasar el 50%.

En la tabla 3, se observa que las cinco dimensiones de la variable independiente, todas prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión transparencia con 82.4% (61 trabajadores encuestados); la dimensión colaboración con 79.7.% (59 trabajadores encuestados); al igual que la dimensión rendición de cuentas en nivel regular con un 79.7% (59 trabajadores encuestados); la dimensión participación ciudadana en nivel regular con un 64.9% (48 trabajadores encuestados) y finalmente la dimensión innovación y tecnología con 60.8% (45 trabajadores encuestados). Haciendo el análisis de las dimensiones podemos evidenciar que ninguna dimensión tiene porcentaje en nivel excelente, en el nivel bueno el mayor porcentaje es 32.4% en la dimensión innovación y tecnología, seguido de participación ciudadana con 16.2%, los resultados obtenidos se deben a que no existe un responsable de entregar información al público, que cumpla con las obligaciones de transparencia, la información no es actualizada en su página web sobre todo los temas de proyectos y propuestas, además que en la Municipalidad no realiza capacitaciones para sensibilizar a su personal sobre la importancia de la transparencia, la municipalidad no llevan ningún registro sobre el tipo de

información que solicitan las personas, además no se practica la rendición de cuentas. Por lo que el gobierno abierto en la municipalidad distrital de El Porvenir en todas sus dimensiones es bajo, resultados que pueden estar influenciados por lo que es una política nueva que se vienen implementado a nivel nacional y en la región la libertad se institucionalizo en el 2015; sin embargo, la municipalidad debe prestar atención a estas dimensiones en el mismo orden, porque la institución debe llegar a un nivel excelente de gobierno abierto y en base a estos resultados debe trabajar en brindar mayor transparencia, permitir más participación y colaboración de los ciudadanos, utilizar la innovación y tecnología, además rendir cuentas de todo lo que realiza.

Resultados que coinciden con los de Quiroz Gómez (2017), quien refiere que los gobierno locales en cuanto a transparencia, “Sí” aplican en un 43.75%, ubicándose en un nivel regular, debido a que aún existe ciertas deficiencias en mantener la información actualizada a través de sus páginas webs y no tienen la cultura de rendir cuentas, en cuanto a participación los gobiernos locales el 62.5% “NO” aplica la política de gobierno abierto, debido a que no tienen implementado plataformas virtuales que sirvan para realizar trámites virtuales o que permitan la formulación de diálogo y negociación entre Estado y la ciudadanía y finalmente en colaboración el 86.25% “Sí” aplican el gobierno abierto debido a que los municipio realizan convenios entre el sector público y privado.

También Gómez (2015), en su estudio “La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe”. Refiere que el Municipio de Rafaela no cuenta con iniciativas en transparencia, solo tienen portales informativos y ciertas normativas pero limitadas, ubicándose en el nivel parcial con un 3.4; así mismo López Pagán (2016, p. 22), refiere que el gobierno abierto se ha venido estudiando en las ciencias políticas, desde hace décadas en temas como participación, transparencia, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública, sin embargo, recién en el gobierno de Barack Obama en el año 2009, lanza una

política de transparencia y gobierno abierto para cerrar brechas existentes entre el pueblo americano y su gobierno, iniciativa que forma parte de una agenda internacional, la misma que busca utilizar las nuevas tecnologías con la finalidad de mejorar la participación, transparencia y rendición de cuentas.

De la misma manera el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2014, p.18), refiere que la efectividad gubernamental evalúa la apreciación de los ciudadanos acerca de la gestión pública, formulación y su aplicación de las políticas y la credibilidad del estado en asumir los compromisos; el índice de efectividad gubernamental del Perú se encuentra por debajo del promedio mundial (-0,03), con un valor de -0,16. En el año 2012, de 206 países evaluados, el Perú se ubicaba en el lugar 102. En cuanto a la estabilidad política se evalúa la apreciación de los ciudadanos a cerca de medios inconstitucionales probables de desestabilizar un gobierno y violencia política; es así que el índice de estabilidad política en el país se encuentra por debajo del promedio mundial con valor de -0,86. Sin embargo, se debería llegar a un valor de 0,23. Con la finalidad de cerrar brechas, el Perú se ubica en el puesto 163 del total de 206 países evaluados.

En la tabla 4, se observa que en cuatro dimensiones de la variable dependiente, prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión recaudación con 55.4% en nivel regular (41 trabajadores encuestados); seguido de la dimensión política con 48.6% (36 trabajadores encuestados); luego la dimensión información y difusión con 45.9% (34 trabajadores encuestados) y la dimensión transparencia de recursos con 43.2% (32 trabajadores encuestados); a diferencia de la dimensión conciencia tributaria se observa un 58.1% de nivel bueno (43 trabajadores encuestados).

Haciendo un análisis los resultados evidencian que la gestión de cobranza no llega a un nivel excelente que es lo que se espera encontrar, en cuanto a conciencia tributaria se alcanza un nivel bueno con 58.5% (43 encuestados), lo cual significa que la mayoría de trabajadores de la municipalidad de EL Porvenir consideran que esto se debería a que los ciudadanos todavía no



asumen la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos, la municipalidad no brinda facilidades de pago, además que la mayoría de contribuyentes acuden a destiempo a pagar sus tributos; no se incentiva a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago, no se realizan charlas ni programas de sensibilización y concientización a la ciudadanía; por lo contrario la dimensión de información y difusión se llega 45.9% de nivel regular (34 trabajadores encuestados), evidenciándose la débil difusión de información que se le brinda a los ciudadanos, además de no realizar una sistematización adecuada del padrón de contribuyentes; de igual manera en transparencia de recursos con 43.2% en nivel regular (32 trabajadores encuestados), porque según resultados se observa que no se da a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos; además que no hay concordancia entre el sistema tributario, es decir, lo que el ciudadano paga con la calidad de los servicios que brinda la municipalidad; en recaudación con recaudación con 55.4% en nivel regular (41 trabajadores encuestados), teniendo en cuenta que no se tiene actualizado la relación de contribuyentes, además no refieren si se aplica sanciones relacionadas al pago tributario, y política con 48.6% en nivel regular (36 trabajadores encuestados), lo cual significa que los trabajadores de la municipalidad tienen la percepción de que no son eficaces en las gestiones del sistema tributario en lo que corresponde por ejemplo al impuesto predial, no se establecen políticas de estímulos y/o descuentos a los ciudadanos por pagar puntualmente, no se revalúan los predios registrados en el municipio, no se realiza la simplificación del sistema tributario, no se ha rediseño la estructura fiscal municipal

Por lo tanto la municipalidad tienen un gran trabajo que realizar para llegar a tener un nivel excelente de gestión de cobranza, sobre todo incrementado las actividades de información y difusión, transparencia de recursos, y trabajar para que la población tenga excelente conciencia tributaria, ya que es una forma de mantener informado, concientizado y sensibilizado a todos los ciudadanos, desarrollar estrategias para mejorar la recaudación y por consiguiente mejorar la calidad de servicios que brinda. Resultados que concuerdan con los del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016, p. 9),

refieren que el año 2015, solo el 13.3% de sus ingresos totales fue por impuestos municipales, a diferencia del 72,7% fue por transferencias, también refiere que en los años 2010 al 2015, el 40% de las municipalidades tienen tasas de crecimiento interanuales superiores al 20,5%.

Por otro lado Peñaranda Castañeda (2011, párr. 2), refiere que existe cinco problemas en la política tributaria del Perú y son: Bajos niveles de presión tributaria que se ubica por debajo del promedio de América Latina; grandes beneficios tributarios; excesivas formalidades y procesos tediosos: alta informalidad, el Perú es la sexta economía más informal del mundo y la tercera en América Latina, además el 60.9% de la economía es informal; y el sesgo regresivo que el 64% de los ingresos tributarios son impuestos directos. También Gómez Sabaíni y Morán (2016, p. 3), refiere que cada país adoptó su política tributaria tomando ciertas consideraciones como la ampliación de base del impuesto al valor agregado, disminución en la cantidad de alícuotas en los impuestos a la renta y reducción de aranceles, con la finalidad de renovar la gestión tributaria y frenar la evasión tributaria.

En la tabla 5 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable gobierno abierto y sus respectivas dimensiones y gestión de cobranza, demostrándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menor al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en todas sus dimensiones; por lo tanto, su distribución es de manera no normal, por lo cual se utilizó pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman. En cuanto a la media aritmética como medida de tendencia central, se evidencia que la variable gobierno abierto es 122.68 (valor comprendido en el rango: 0-228), en la variable gestión de cobranza es 144.72 (en el rango 0-240); en la dimensiones: transparencia es 34.72 (en el rango 0-68), en participación ciudadana es 30.9 (en el rango 0-60), colaboración es 16.81 (en el rango 0-28), en rendición de cuentas 22.04 (en el rango 0-40) y en innovación y tecnología 19.01 (en el rango 0-32).

En la tabla 6 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable gestión de cobranza y sus respectivas dimensiones y la variable gobierno abierto, en donde se demuestra que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menor al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en todas sus dimensiones, por lo tanto, su distribución es de manera no normal, por lo cual se utilizó pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman. En cuanto a la media aritmética como medida de tendencia central, se evidencia que la variable gobierno abierto es 122.68 (valor comprendido en el rango: 0-228), en la variable gestión de cobranza es 144.72 (en el rango 0-240); en la dimensiones: conciencia tributaria es 33.89 (en el rango 0-52), en información y difusión es 23.09 (en el rango 0-40), en transparencia de recursos es 25.3 (en el rango 0-44), en recaudación es 35.88 (en el rango 0-60) y en política 26.5 (en el rango 0-44).

En la tabla 7 se evidencia que el 44.6% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en el gobierno abierto y bueno en gestión de cobranza, 36.5% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y en gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.002, el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017 y se rechaza la hipótesis nula.

Esto corrobora la teoría teniendo en cuenta que el gobierno abierto es una política de gestión pública que permite una reforma de la gobernanza, a través de políticas que permiten a los ciudadanos a tener más acceso a la información, sin embargo para que no se quede en una simple propuesta y cause mayor desconfianza es necesario que el gobierno local cuente con instrumentos, además de capacidad institucional, ya que la institución es un eje

primordial para realizar dicha reforma, es decir la administración debe aprovechar sus talentos, fomentar la articulación entre los ciudadanía y el estado, Por lo que, las entidades públicas están obligadas a trabajar en un marco de legitimidad y calidad democrática, para esto es necesario realizar un diagnóstico institucional, identificar y corregir los problemas, fomentar buenas practicas; por todo, lo anteriormente mencionado el gobierno abierto si influye en una gestión de cobranza entendida como los procedimiento que realiza una entidad para conseguir la mejor recaudación, por lo que debe poner en práctica todo las políticas de gobierno abierto para que tenga mejor colaboración de sus contribuyentes. Ortega y Gasset (2013, p. 26), menciona que un gobierno abierto debe mejorar los servicios públicos, el cambio en la administración y prestación de los diversos servicios que se da a los ciudadanos como educación, energía, salud, saneamiento básico, etc., además de administrar más eficiente de los recursos públicos, conservar recursos naturales, optimización de recursos y distribución adecuada del presupuesto.

En la tabla 8 se evidencia que el 45.9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en transparencia y bueno en gestión de cobranza, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en transparencia y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de Tau-b de Kendall el valor es 0.015, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.351 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto en cuanto a la dimensión transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Sin embargo transparencia se ubica en nivel regular, resultados, que difieren según el estudio de International Budget Partnership, que refiere que el país contaba con un nivel alto en transparencia, logrando de 4 de 4 puntos; al igual que de los resultados de evaluación realizada por la secretaria de la gestión pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2015), el Gobierno

Regional obtuvo un nivel de cumplimiento del 100% en actualización de información y transparencia.

Por lo contrario, sí coinciden con los de Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 116), quienes refiere que Perú, realiza compromisos de gobierno abierto en un 46.7% y en transparencia 14.89%; así mismo según López Pagán (2016), en su trabajo de investigación *“La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local”*, los resultados fueron que el 61,2% de gobiernos están desarrollando políticas de transparencia y el 70% de gobiernos cuentan con portales web de transparencia, también Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación *“Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno”*. en cuanto a transparencia, los gobiernos locales “Sí” aplican el gobierno abierto en un 43.75%, ubicándose en un nivel regular, debido a que aún existe ciertas deficiencias en mantener la información actualizada a través de sus páginas webs y no tienen la cultura de rendir cuentas.

En la tabla 9 se evidencia que el 33.8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en participación ciudadana y bueno en gestión de cobranza, 29.7% de los encuestados perciben un nivel regular en participación ciudadana y gestión de cobranza, 12.2% de los encuestados perciben un nivel bueno en participación ciudadana y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia Tau-b de Kendall el valor es 0.010, el coeficiente Rho de Spearman = 0.314 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto se acepta la hipótesis el gobierno abierto en cuanto a la dimensión participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Sin embargo, se evidencia que la participación ciudadana es de nivel regular, debido a que no se brinda las posibilidades para que los ciudadanos participen de manera más activa, la entidad no practica políticas de participación

ciudadana, además que no tiene un registro actualizado de las empresas y organizaciones de la ciudadanía que existen en su jurisdicción, sin contar que la municipalidad no publica las propuestas y proyectos para que sean debatidos y valorados por los ciudadanos.

Resultados que coinciden con los del CEPLAN (2014, p. 31), evaluó la libertad de expresión y la participación de los ciudadanos en la elección de sus gobiernos, en donde el país se encuentra en un puntaje de 0,07 de una escala de -2,5 a 2,5, colocándose con deficiente en estas categorías, también se evaluó la credibilidad de los políticos con la apreciación de los ciudadanos a cerca de la labor que realiza el estado, en donde el índice de credibilidad de se ubica por debajo del promedio mundial (3.07), con un valor de 1.85, ubicándose en el puesto 131 de 144 países evaluado. De la misma manera Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 116), quienes refieren que Perú, realiza compromisos de gobierno abierto en un 46.7%; pero en participación ciudadana solo un 12.7%; también Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación *“Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno”*, en cuanto a participación los gobiernos locales el 62.5% “NO” aplica la política de gobierno abierto, debido a que no tienen implementado plataformas virtuales que sirvan para realizar trámites virtuales o que permitan la formulación de diálogo y negociación entre Estado y la ciudadanía.

Así mismo Quiroz Gómez (2017, p. 19), refiere que en Puno, la población tiene una apreciación negativa a cerca de la gestión pública, en diferentes encuestas los pobladores han manifestado que no se sienten representatividad por parte del Estado y objetan el ejercicio que realizan los funcionarios y servidores en las diferentes actividades de la gestión pública, esto se evidencia en las 203 quejas en contra de gobierno locales presentadas a la defensoría del pueblo en el año 2011. Todo lo contrario a los que refiere López Pagán (2016), en su trabajo de investigación *“La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local”*, Los resultados fueron que el 80%

de ciudades desarrollan políticas de participación ciudadana, el 70% de gobiernos cuentan con portales web de transparencia.

En la tabla 10 se evidencia que el 43.2% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en colaboración y bueno en gestión de cobranza, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en colaboración y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de Tau-b de Kendall el valor es 0.007, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.378 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la influencia de la colaboración es significativa en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto en cuanto a la dimensión colaboración influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Sin embargo se evidencia que la colaboración es de nivel regular, debido a que la municipalidad suscribe muy pocos convenios de asociación público social, con organizaciones de la ciudadanía; además no sostiene reuniones permanentes con los actores involucrados, es decir autoridades que representen a los ciudadanos, además que no se implementa políticas en donde fomente la colaboración de los ciudadanos en la producción de bienes y servicios. Resultados que no coinciden con los de Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación *“Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno”*. Refiere que los gobiernos locales en colaboración el 86.25% “Sí” aplican el gobierno abierto debido a que los municipio realizan convenios entre el sector público y privado.

En la tabla 11 se evidencia que el 41.9% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en rendición de cuentas y bueno en gestión de cobranza, el 35.1% de encuestados perciben un nivel regular en rendición de cuentas y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.001, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.407 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar

( $P < 0,05$ ); demostrándose que la rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto en cuanto a la dimensión rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Sin embargo la rendición de cuentas se encuentra en el nivel regular debido a que en la municipalidad no realización la rendición de cuentas de forma periódica a la población de los avances, logros y dificultades de su gestión, además la municipalidad no evidencia la transparencia en las compras públicas y adquisiciones que realiza. Por lo que la municipalidad tiene que trabajar para concientizar en una cultura de rendición de cuentas sobre todo porque la rendición de cuentas es un punto importante que actúa como un componente de control y vigilancia de los gobiernos, además permite que la sociedad exija cuentas de las acciones y resultados de las responsabilidades de los funcionarios y servidores públicos, resultados que coinciden con los de Gómez (2015), en su estudio *“La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe”*. Quien refiere que en cuanto a rendición de cuentas es el Municipio de Rafaela no cuenta con mecanismos orientados a dichas actividades.

En la tabla 12 se evidencia que el 33.8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en innovación y tecnología y bueno en gestión de cobranza, el 25.7% de los encuestados perciben un nivel regular en innovación y tecnología y en gestión de cobranza, el 18.9% de los encuestados perciben un nivel bueno en innovación y tecnología y gestión de cobranza, el 13.5% de los encuestados perciben un nivel bueno en innovación y tecnología y regular en gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.044, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.271 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que la innovación y tecnología influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto en



cuanto a la dimensión innovación y tecnología influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Sin embargo la utilización de innovación y tecnología es regular debido a que la utilización de la tecnología es muy débil para la comunicación con la ciudadanía, además no se implementan de forma estable y segura los servicios en línea y no se utiliza de forma oportuna las redes sociales para mantener una comunicación más rápida. Por lo tanto, la municipalidad debe tener en cuenta dichos resultados, sobre todo entender que la innovación y tecnología son elementos fundamentales para la precisión de un gobierno abierto, debido a que la administración pública debe valerse de dichas tecnologías para innovar un gobierno electrónico, es decir, basadas en páginas web para compartir información, creación de plataformas para acceder a servicios en línea e intercambiar ideas, realizar compras electrónicas. Resultados que coinciden con Huamán Huamaní (2015). En su investigación *“El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP”*. Quien refiere que es preocupante que un 70% no incluyan la tecnología como medio de apoyo para conseguir mejor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

En la tabla 13 se evidencia que el 52.7% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en conciencia tributaria, el 27% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y en conciencia tributaria; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.054, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.312 (positiva baja), con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto no influye significativamente en la conciencia tributaria de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto se rechaza la hipótesis el gobierno abierto influye significativamente en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Sin embargo se evidencia que el gobierno abierto es regular a diferencia de la conciencia tributaria llega a obtener un nivel bueno, pero la municipalidad de El Porvenir debe continuar trabajando y

educando en especial a la niñez para que crezcan con bases para tener disposición en pagar los tributos, se debe inculcar y enseñar los deberes tributarios, además de incentivar a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago para que los contribuyentes acuden oportunamente a pagar sus tributos y así conseguir un nivel excelente de conciencia tributaria. Resultados discordantes con los de Cruzado Saldaña (2015), en su investigación *“Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Patatez, quien refiere que en cuanto a conciencia tributaria tiene nivel deficiente con 64%, que no existe facilidades de pagos como iniciativa para cancelar sus tributos.*

En la tabla 14 se evidencia que el 40.5% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto e información y difusión, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en información y difusión; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.401 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la información y difusión de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto influye significativamente en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Pero los resultados evidencian que el gobierno abierto es regular al igual que la dimensión de información y difusión de la gestión de cobranza, esto se debe que la municipalidad no está realizando campañas informativas sobre cultura tributaria en instituciones como escuelas, institutos y universidades, por otro lado la población participa muy poco de las charlas informativas, además no se difunde las fechas de vencimiento de pago de los tributos. Por lo tanto la municipalidad debe considerar realizar un programa de información y difusión para que concientice y sensibilice a la población sobre la importancia de pagar los tributos a tiempo, sobre todo teniendo en cuenta que el gobierno abierto es una política pública en donde el ciudadano es un participante activo, y se debe

facilitar la información para que esté a disposición de los ciudadanos. Resultados discordantes con los de Cruzado Saldaña (2015), en su investigación *“Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Pataz,* quien refiere que en cuanto a información y difusión alcanzó un nivel deficiente con 62%.

En la tabla 15 se evidencia que el 37.8% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y transparencia de recursos, el 35.1% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en transparencia de recursos; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.373 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la transparencia de recursos de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto influye significativamente en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Sin embargo, tanto el gobierno abierto y transparencia de recursos alcanzaron un nivel regular, esto es porque la municipalidad no da a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos, el pago de tributos no se refleja en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, no se llega a difundir través de diferentes medios el direccionamiento de los recursos, por lo tanto, la municipalidad debe trabajar en la transparencia de recursos, sobre todo teniendo en cuenta que la transparencia es un pilar fundamental de la política de gobierno abierto, se debe brindar información sobre la utilización de los recursos, en que se utiliza, y mejor la calidad de servicios públicos. Resultados que concuerdan con los de Cruzado Saldaña (2015), en su investigación *“Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Pataz,* quien refiere que la Transparencia en recaudación tributaria alcanzó un nivel regular con 46%, porque no se realizan acciones adecuadas de fiscalización y control.

En la tabla 16 se evidencia se evidencia que el 47.3% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y recaudación, el 32.5% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en recaudación; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.027, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.323 (positiva muy baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose el gobierno abierto influye significativamente en la recaudación de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto influye significativamente en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Sin embargo el gobierno abierto y la recaudación se encuentran en niveles regulares, indicando que los encuestados consideran que las reglas tributarias no son claras y sencillas para entenderlos y aplicarlos, además las inafectaciones e incentivos tributarios son un elemento de distorsión y complejidad del sistema tributario. Por lo que la municipalidad tiene que trabajar para encontrar una estrategia que permite ser de fácil entendimiento el tema de recaudación tributaria. Resultados que tiene concordancia con los de la Comisión Económica para América Latina y Caribe (CEPAL, 2014, p. 16), quien refiere que la recaudación tributaria se incrementó del 20.8% en el 2011 al 21.5% en el 2013; sin embargo, el promedio del 21.5% obtenido en los países de América Latina, se encuentra por debajo de promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que es el 34.4%.

Así mismo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017, p.3) refiere que el ingreso tributario en los países de América Latina y el Caribe (ALC) continuaron acrecentándose, llegando al 22,8% del PIB en 2015; no obstante, continua 11,4 puntos por debajo del promedio de los países de la OCDE que es un 34.3%; también recalca que continua una diferencia tributaria entre países el más bajo fue Guatemala con 12.4% y el más alto fue Cuba con 38.6%, siendo el único país que llegó a sobrepasar el nivel promedio de recaudación tributaria de los países de la OCDE. Dichas diferencias es por la existencia de baja recaudación por impuesto a la renta y contribuciones a la seguridad social. Por

el contrario Cruzado Saldaña (2015), en su investigación *“Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Pataz*, quien refiere que en cobranza alcanzó un nivel deficiente con 66%, porque que no se aplican políticas de fraccionamiento de la deuda tributaria.

En la tabla 17 se evidencia que el 44.6% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y política, el 33.8% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y bueno en política; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.002, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.440 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la política de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017. Por la tanto, se acepta la hipótesis el gobierno abierto influye significativamente en la dimensión política de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Sin embargo los resultados arrojan que el gobierno abierto y la dimensión política de la gestión de cobranza es regular esto se debería a que la municipalidad no realiza la simplificación del sistema tributario, además que no existe fortalecimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes. Entonces la municipalidad debe tener en cuenta estos resultados para revisar las políticas que existen en tributación y aplicarlas de forma as sencilla y simple para que sean entendibles a los contribuyentes. Resultados que coinciden con los de Cruzado Saldaña (2015), en su investigación *“Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Pataz*, quien refiere en cuanto a la dimensión Políticas con 54% nivel regular, porque no son eficaces las gestiones del sistema tributario en impuesto predial, no se establecen políticas de estímulos y/o descuentos a los ciudadanos por pagar puntualmente.

Consideramos que expuestos los resultados podemos inferir que las hipótesis general como las específicas se aceptan, excepto por la hipótesis específica 1 que se rechaza.

Posterior al análisis realizado, es factible sostener la relevancia que tiene el gobierno abierto y la gestión de cobranza; porque ambos son temas que se relacionan con el accionar interno de una institución. Es más, el gobierno abierto, actualmente es parte de la política de modernización del estado que se viene trabajando en gestión pública, y por lo tanto, debería ser implementado para que se vea un verdadero cambio en las entidades públicas; sin embargo, se puede evidenciar que no es así, y existen ciertas falencias en aspectos relacionados a transparencia, participación ciudadana, colaboración, rendición de cuentas e innovación y tecnología. En sí, el problema principal es que, en la medida que la institución no entienda que la política de gobierno abierto implica un acontecimiento nuevo de hacer gestión pública que promueve políticas de transparencia que permite reconfortar la democracia, además del uso de la información y tecnología que se debe adecuar para que exista más participación y colaboración, dar facilidades que la ciudadanía participe de forma más activa, incidir que participen en algunas tomas de decisiones apoyadas por la experiencia, entusiasmo y conocimientos de ellos mismos para procurar alternativas de solución a problemas comunes. Por otro lado permitir el acceso de información a terceros u organizaciones sobre los proyectos que son financiados con los recursos públicos, recursos que en una entidad municipal son recaudados gracias a la gestión de cobranza pero para que se llegue a recaudar lo esperado se debe concientizar a la población sobre la importancia de contribuir, y eso tributos se deben ver reflejados en servicios de calidad; por lo tanto, un gobierno abierto está enfocado a generar entidades públicas eficaces, prestación de servicios eficientes, articular la ciudadanía con el gobierno para tener una administración más responsable preocupada por satisfacer las necesidades de la sociedad, busca un desarrollo sostenible, trabajar para mejorar la seguridad ciudadana, disminuir la pobreza y desigualdad, es decir, busca la reforma y modernización de la gestión pública teniendo como centro de acción al individuo, mejorando los servicios públicos, utilizando de manera responsable los recursos y generando un valor público. Por lo tanto si no se entiende y comprende todo lo mencionado, continuarán las prácticas tradicionales de gestión y consecuentemente disminuirá las

posibilidades de traducir los esfuerzos y recursos en el crecimiento y desarrollo del distrito de El Porvenir.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a otras investigaciones y responde además a los desafíos que deberán afrontar los Gobiernos Locales en su esfuerzo de mejorar la gestión pública, realizar buenas prácticas de transparencias, disminuir la corrupción y conseguir que la ciudadanía tenga mayor confianza en la entidad, además como eje transversal de la política nacional de modernización de la gestión pública garantizando y promoviendo la participación activa y colaboración de la ciudadanía, por otro lado realizar una gestión de cobranza más adecuada y legal posible, con la finalidad de lograr objetivos, metas y resultados en pro de mejorar la calidad de vida de la población, enmarcado en un camino que permita lograr una gestión administrativa municipal eficiente, transparente y responsable.

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de avance de gobierno abierto, en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, es de nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%.
- El nivel de avance de cumplimiento de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, es de nivel bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%.
- Es el nivel regular que prevalece en las dimensiones de la variable independiente gobierno abierto en el orden que sigue, dimensión transparencia con 82.4%; dimensión colaboración con 79.7%; dimensión rendición de cuentas con un 79.7%; dimensión participación ciudadana en con un 64.9%; y finalmente la dimensión innovación y tecnología con 60.8%.
- Es el nivel regular que prevalece en cuatro dimensiones de la variable dependiente gestión de cobranza en el orden que sigue, dimensión recaudación con 55.4%, dimensión política con 48.6%; dimensión información y difusión con 45.9%% y la dimensión transparencia de recursos con 43.2%; a diferencia de la dimensión conciencia tributaria se observa un 58.1% de nivel bueno, 32.4% en nivel regular.
- La influencia del gobierno abierto es significativa en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, con una valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.002, el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- El gobierno abierto en cuanto a la dimensión transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con una valor de significancia de Tau-b de Kendall el de



0.015, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.351 (positiva baja, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ )).

- El gobierno abierto en cuanto a la dimensión participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia Tau-b de Kendall de 0.010, el coeficiente Rho de Spearman = 0.314 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto en cuanto a la dimensión colaboración influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de Tau-b de Kendall de 0.007, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.378 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto en cuanto a la dimensión rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.001, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.407 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto en cuanto a la dimensión innovación y tecnología su influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.044, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.271 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto no influye significativamente en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.054, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.312 (positiva baja), con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).

- El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.401 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto influye significativa en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.373 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.027, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.323 (positiva muy baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).
- El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión política de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.002, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.440 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados y conclusiones del presente trabajo de investigación científica proponemos las siguientes recomendaciones:

- Al gobierno regional La Libertad realizar socialización de políticas con los gobiernos locales, además de brindar toda la información para que dichos gobiernos locales implementen y apliquen las políticas nacionales de modernización de la gestión pública como la de gobierno abierto.
- Al gobierno regional La Libertad debe fomentar la formalización de una comisión o grupo de trabajo que se encarga de supervisar las buenas prácticas de gobierno abierto en la región, que contribuyan los gobiernos locales que ya trabajan en ello, que fomenten el diálogo para rescatar las experiencias, propuestas y soluciones, además crear un espacio de colaboración entre dichos gobiernos locales.
- La municipalidad distrital de El Porvenir debe tener en cuenta la implementación del gobierno abierto al 100%, teniendo en cuenta que es una política de gestión pública que permite mejorar la gestión administrativa al permitir la participación de la sociedad y fomentar la información abierta a través de la tecnología, por lo tanto, es mucho más difícil la corrupción y el abuso de poder.
- La municipalidad distrital de El Porvenir debe fomentar la cultura de la transparencia, mediante la sensibilización, para conseguir que sus trabajadores interioricen la relevancia de la transparencia y rendición de cuentas, se debe volver una práctica propia de la gestión pública.
- La municipalidad distrital de El Porvenir debe elaborar e implementar sus propias estrategias de participación ciudadana, empezando hacer un análisis de las necesidades, expectativas y percepciones del proceso participativo y en función al diagnóstico realizado integrar al ciudadano con la municipalidad, teniendo en cuenta que el ciudadano debe ser un participante activo, ser actor del desarrollo local, porque el ciudadano valora la importancia de sus intervenciones en toma de decisiones.

- La municipalidad distrital de El Porvenir debe formular y elaborar un plan de acción que mejore la democracia, incentivando la colaboración activa de los ciudadanos, realizando convenios y alianzas con entidades privadas, con organizaciones, contar con un plan de desarrollo concertado, brindando todas las facilidades para que los ciudadanos sean coproductores de bienes y servicios.
- La municipalidad distrital de El Porvenir debe promover a sus funcionarios que realicen la rendición de cuentas, que justifiquen las actividades que realizan en base a una normativa, además de fomentarles la responsabilidad de sus actos penalizando algún acto ilícito.
- La municipalidad distrital de El Porvenir debe utilizar la tecnología, para innovar un gobierno electrónico, es decir, basadas en páginas web para compartir información, creación de plataformas para acceder a servicios en línea e intercambiar ideas, además debe realizar convenios interinstitucional para realizar el análisis, diseño e implementación de aplicativos con la finalidad de aumentar el acceso a la información, transparencia y participación. Aplicativos que ayudaran a realizar denuncias, conocer los lugares más delictivos; permitirá acceder a ofertas y demandas laborales, etc.
- La municipalidad distrital de El Porvenir debe realizar campañas de información a través de mecanismos democráticos como talleres y charlas, tanto en instituciones educativas como organizaciones civiles, ONGs sobre gestión de cobranza, importancia de pagar los tributos a tiempo, para que sirva los tributos, es decir educar para fomentar una cultura tributaria, sobre todo desde la niñez.

## VII. REFERENCIAS

- Acevedo Garcés, A. P. (2016) *Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú.
- Aguilar Cruz, G. A. (2015) *Diseño de una estrategia de participación ciudadana en los presupuestos municipales de la región La Libertad*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración. Universidad Nacional de Trujillo.
- Armijos Loaiza, A. D. y Oña Muñoz, J. C. (2015) *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Ingenieros en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana. Quito. Ecuador.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017) *Ingresos tributarios en América Latina y el Caribe siguieron creciendo a pesar de la del bajo crecimiento económico*. Recuperado de <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2017-03-23/estadisticas-tributarias-en-america-latina-en-2015,11749.html>
- Barrera Ayala, S. (2010) *Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*. Lima. Perú: Realidades S.A.
- Bedoya C. (2011) *Injusticia Tributaria en América Latina: cobrar o no cobrar impuestos*. Instituto del tercer mundo. Recuperado de <http://agendaglobal.redtercermundo.org.uy/2011/07/14/injusticia-tributaria-en-america-latina-cobrar-o-no-cobrar-impuestos/>
- Behar Rivero, D. S. (2008) *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008

- Carrasco Días, S. (2006) *Metodología de la investigación científica*, 1° ed. Lima. Perú: San marcos.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2014) *El Perú en los indicadores mundiales*, 1era ed. Lima Perú: Biopartners SAC
- Comisión Económica para América Latina y Caribe (CEPAL, 2014) *Tributación en América Latina: En busca de una nueva agenda de reformas*.
- Congreso de la República (15 de noviembre, 2004). *Ley de Tributación Municipal* Decreto Legislativo N° 776, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF
- Congreso de la República (26 de mayo del 2003) *Ley orgánica de municipalidades* (Ley N° 27972, 2003). Lima. Perú.
- Congreso de la República (29 de enero del 2002) *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado* (Ley N° 27658, 2002). Lima. Perú.
- Consortio de Investigación Económica y Social (CIES, s.f.). *Mejor tributación, menor desigualdad*
- Cruzado Saldaña, E. (2015). *Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Pataz, 2014*. Tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión pública. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- De Pelekais, C., De Franco, F., y PARADA, J. (2005). *El ABC de la Investigación (Una Aproximación Teórico-Práctica)*. Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo.
- Durkheim, E. (2001), *Las reglas del método sociológico*, Fondo de Cultura Económica. México.
- Fashbender, J. C., Albán E. (2010) *Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales*, 1ra. Ed. Lima. Perú: ISBN
- Fernández Origi, I. (2003) *Régimen tributario del comercio electrónico: perspectiva peruana*. Lima. Perú: Fondo Editorial PUCP

- Gerencia Regional La Libertad (GRLL, 2016) *La Libertad es pionero del Gobierno Abierto y referente ante el mundo*. Recuperado de <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/nacionales/6228-la-libertad-es-pionero-del-gobierno-abierto-y-referente-ante-el-mundo>
- Gerencia Regional La Libertad (GRLL, 2017) *GRLL y universidades suscriben cartas de intención para mejorar Gobierno Abierto*. Recuperado de <http://gobiernoabierto.regionlalibertad.gob.pe/noticias/>
- Gómez Sabaíni, J. C. y Morán D. (2016) *la situación tributaria en américa latina: raíces y hechos estilizados*. Revistas Científicas de América Latina y el Caribe 35(67).
- Gómez, L. (2015). *La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe*. Tesis de Maestría en Administración Pública. Universidad de Buenos Aires. Argentina
- Gonzales Saldaña, A., Hurtado Pérez, W., Lazarte Cruz, N. y Ramírez Rodríguez, R. (2015). *Análisis de la gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ecological Amazon Foods S.A.C. durante el periodo 2011-2013*. Tesis para optar el título en Administración de negocios. Iquitos. Perú.
- Hernández, R., Fernández C., Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6° ed., Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Hofmann, A., Ramírez Alujas, A. y Bojórquez Pereznieto, J.A. (s.f.) *La Promesa del Gobierno Abierto*: ISBN
- Huamán Huamaní, E. L. (2015). *El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP*, Trabajo para obtener el grado de Máster en Gestión de la Información. Universidad politécnica de Valencia.
- Jaramillo García, B. K. y Aucanshala Naula, L. A. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el*

*ilustre Municipio de Riobamba*. Tesis de grado previa a la obtención del título de magister en tributación. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador.

López Pagán, J. (2016). *La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local*, memoria para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid. España.

López, M. (2011) *Cobranza consecuencia del crédito*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/moisestheslopezfca/cobranza-8948401>

Martin Ponce, D. I. (2015). *La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la municipalidad distrital de santa maría del valle en el período 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad de Huánuco. Perú.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2012) *Taller de Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial*.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016) *Aspectos de la Administración Tributaria Municipal (ATM) para el cumplimiento de la META 32*

Naser A. y Ramírez Alujas A. (2014) *Manual: Plan de gobierno abierto Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Santiago de Chile: ISSN

NASER, A., RAMÍREZ ALUJAS, Á. y ROSALES D. (2017) *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas. Santiago de Chile.

Ortega, J. y Gasset G. M. (2013) *El gobierno abierto y los desafíos tecnológicos en Latinoamérica*, Madrid. España: Cyan, Proyectos Editoriales S.A

Oszlak, O. y Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. E-Book: IDRC-CRDI/Red GEALC/OEA. Recuperado de: <http://www.redgealc.org/download.php?len=es&>



- Peñaranda Castañeda (2011) *La política tributaria en el Perú: diagnóstico y propuesta*. Lima. Perú: IEDEP
- Presidencia del Consejo de Ministros (9 de abril de 2012) *Aprueban el Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto* Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM. Lima. Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2016) *Identificación y análisis de las tendencias en materia de modernización de la gestión pública con una visión a 2030*. 1° ed. Lima. Perú: Bravo Publicidad Gráfica S.A.C.
- Pro Gobernabilidad y Gobierno regional de La Libertad (Pro Gobernabilidad 2017) *“Plan de Compromisos de Gobierno Abierto”*. Recuperado de <http://www.progobernabilidad.org.pe/noticias/progobernabilidad-y-gobierno-regional-de-la-libertad-presentan-plan-de-compromisos-de-gobierno-abierto/>
- Quintanilla Mendoza G. y Gil García, J. R. (2013) *Gobierno Abierto en América Latina: Modelo Conceptual, Planes de Acción y Resultados Preliminares*. 1° ed. Cuajimalpa, México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Quiroz Gómez, R. (2017) *Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno, 2016*. Tesis para optar el título profesional de Abogado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Rivero, A. (2014) *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (venvidrio)*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Campus Barbula. Venezuela.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010) *Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Universidad Autónoma de Sinaloa.

Tapscott, D. y Williams A. D. (2011) *Macro Wikinomics. Nuevas fórmulas para impulsar la economía mundial*. Paidós, Barcelona.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de puntuación de las variables

#### a) Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable gobierno abierto

MUESTRA	TRANSPARENCIA		PARTICIPACION CIUDADANA		COLABORACION		RENDICION DE CUENTAS		INNOVACION Y TECNOLOGICA		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	23	Deficiente	14	Deficiente	8	Deficiente	6	Muy deficiente	7	Muy deficiente	58	Deficiente
2	27	Deficiente	10	Muy deficiente	16	Regular	21	Regular	6	Muy deficiente	80	Deficiente
3	52	Bueno	44	Bueno	20	Bueno	23	Regular	19	Regular	158	Bueno
4	41	Regular	32	Regular	18	Regular	23	Regular	19	Regular	133	Regular
5	29	Regular	23	Deficiente	12	Deficiente	15	Deficiente	12	Deficiente	91	Deficiente
6	46	Bueno	33	Regular	16	Regular	22	Regular	18	Regular	135	Regular
7	34	Regular	31	Regular	23	Bueno	19	Regular	18	Regular	125	Regular
8	48	Bueno	42	Bueno	19	Bueno	30	Bueno	22	Bueno	161	Bueno
9	40	Regular	29	Regular	15	Regular	23	Regular	16	Regular	123	Regular
10	47	Bueno	39	Bueno	17	Regular	23	Regular	24	Bueno	150	Bueno
11	51	Bueno	33	Regular	17	Regular	23	Regular	22	Bueno	146	Bueno
12	27	Deficiente	15	Deficiente	10	Deficiente	11	Deficiente	20	Regular	83	Deficiente
13	48	Bueno	32	Regular	15	Regular	25	Bueno	22	Bueno	142	Bueno
14	40	Regular	40	Bueno	17	Regular	23	Regular	21	Bueno	141	Bueno
15	36	Regular	40	Bueno	15	Regular	25	Bueno	20	Regular	136	Regular
16	28	Deficiente	25	Regular	10	Deficiente	21	Regular	8	Deficiente	92	Deficiente
17	28	Deficiente	40	Bueno	15	Regular	20	Regular	19	Regular	122	Regular
18	39	Regular	38	Bueno	18	Regular	24	Regular	21	Bueno	140	Bueno
19	32	Regular	34	Regular	20	Bueno	21	Regular	17	Regular	124	Regular
20	36	Regular	40	Bueno	18	Regular	24	Regular	21	Bueno	139	Bueno
21	31	Regular	36	Regular	18	Regular	20	Regular	17	Regular	122	Regular
22	36	Regular	17	Deficiente	18	Regular	24	Regular	17	Regular	112	Regular
23	35	Regular	27	Regular	18	Regular	21	Regular	18	Regular	119	Regular
24	35	Regular	31	Regular	13	Regular	16	Deficiente	16	Regular	111	Regular

25	35	Regular	30	Regular	20	Bueno	22	Regular	20	Regular	127	Regular
26	33	Regular	29	Regular	22	Bueno	19	Regular	18	Regular	121	Regular
27	33	Regular	23	Deficiente	17	Regular	28	Bueno	19	Regular	120	Regular
28	34	Regular	21	Deficiente	16	Regular	21	Regular	22	Bueno	114	Regular
29	34	Regular	28	Regular	17	Regular	22	Regular	16	Regular	117	Regular
30	27	Deficiente	30	Regular	17	Regular	21	Regular	17	Regular	112	Regular
31	38	Regular	24	Deficiente	18	Regular	25	Bueno	20	Regular	125	Regular
32	33	Regular	31	Regular	18	Regular	26	Bueno	22	Bueno	130	Regular
33	33	Regular	27	Regular	16	Regular	24	Regular	22	Bueno	122	Regular
34	33	Regular	28	Regular	19	Bueno	19	Regular	21	Bueno	120	Regular
35	32	Regular	21	Deficiente	14	Regular	28	Bueno	22	Bueno	117	Regular
36	29	Regular	32	Regular	17	Regular	24	Regular	16	Regular	118	Regular
37	31	Regular	31	Regular	22	Bueno	28	Bueno	18	Regular	130	Regular
38	35	Regular	32	Regular	14	Regular	21	Regular	18	Regular	120	Regular
39	35	Regular	27	Regular	17	Regular	26	Bueno	21	Bueno	126	Regular
40	33	Regular	32	Regular	16	Regular	21	Regular	20	Regular	122	Regular
41	33	Regular	29	Regular	17	Regular	24	Regular	22	Bueno	125	Regular
42	37	Regular	20	Deficiente	15	Regular	21	Regular	19	Regular	112	Regular
43	29	Regular	29	Regular	16	Regular	22	Regular	21	Bueno	117	Regular
44	21	Deficiente	23	Deficiente	12	Deficiente	14	Deficiente	13	Deficiente	83	Deficiente
45	35	Regular	24	Deficiente	18	Regular	22	Regular	18	Regular	117	Regular
46	34	Regular	29	Regular	14	Regular	24	Regular	18	Regular	119	Regular
47	33	Regular	32	Regular	17	Regular	22	Regular	19	Regular	123	Regular
48	33	Regular	22	Deficiente	18	Regular	21	Regular	22	Bueno	116	Regular
49	35	Regular	28	Regular	17	Regular	23	Regular	21	Bueno	124	Regular
50	37	Regular	24	Deficiente	16	Regular	20	Regular	17	Regular	114	Regular
51	32	Regular	31	Regular	19	Bueno	20	Regular	20	Regular	122	Regular
52	33	Regular	25	Regular	17	Regular	23	Regular	18	Regular	116	Regular
53	35	Regular	36	Regular	16	Regular	24	Regular	19	Regular	130	Regular
54	37	Regular	27	Regular	16	Regular	22	Regular	20	Regular	122	Regular
55	32	Regular	33	Regular	16	Regular	22	Regular	21	Bueno	124	Regular
56	32	Regular	30	Regular	19	Bueno	22	Regular	18	Regular	121	Regular
57	29	Regular	30	Regular	16	Regular	22	Regular	18	Regular	115	Regular
58	32	Regular	31	Regular	16	Regular	21	Regular	20	Regular	120	Regular

59	34	Regular	39	Bueno	18	Regular	26	Bueno	20	Regular	137	Regular
60	38	Regular	39	Bueno	16	Regular	23	Regular	20	Regular	136	Regular
61	30	Regular	25	Regular	17	Regular	21	Regular	21	Bueno	114	Regular
62	31	Regular	39	Bueno	17	Regular	23	Regular	18	Regular	128	Regular
63	37	Regular	33	Regular	16	Regular	21	Regular	21	Bueno	128	Regular
64	36	Regular	37	Bueno	17	Regular	18	Regular	21	Bueno	129	Regular
65	30	Regular	30	Regular	16	Regular	20	Regular	19	Regular	115	Regular
66	35	Regular	29	Regular	18	Regular	21	Regular	16	Regular	119	Regular
67	31	Regular	29	Regular	18	Regular	22	Regular	16	Regular	116	Regular
68	37	Regular	33	Regular	15	Regular	23	Regular	20	Regular	128	Regular
69	35	Regular	36	Regular	18	Regular	23	Regular	21	Bueno	133	Regular
70	33	Regular	34	Regular	17	Regular	24	Regular	22	Bueno	130	Regular
71	36	Regular	28	Regular	17	Regular	21	Regular	21	Bueno	123	Regular
72	39	Regular	33	Regular	18	Regular	23	Regular	20	Regular	133	Regular
73	33	Regular	30	Regular	18	Regular	22	Regular	19	Regular	122	Regular
74	32	Regular	33	Regular	16	Regular	20	Regular	19	Regular	120	Regular

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

**b) Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable gestión de cobranza**

MUESTRA	CONCIENCIA TRIBUTARIA		INFORMACION Y DIFUSION		TRANSPARENCIA DE LOS RECURSOS		RECAUDACION		POLITICA		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	18	Deficiente	15	Deficiente	15	deficiente	17	Deficiente	14	Deficiente	79	Deficiente
2	20	Deficiente	8	Muy deficiente	18	deficiente	36	Regular	13	Deficiente	95	Deficiente
3	31	Regular	26	Bueno	28	bueno	42	Bueno	28	Bueno	155	Bueno
4	41	Bueno	16	Deficiente	22	regular	44	Bueno	25	Regular	148	Bueno
5	20	Deficiente	15	Deficiente	17	deficiente	23	Deficiente	17	Deficiente	92	Deficiente
6	35	Bueno	19	Regular	17	deficiente	33	Regular	18	Deficiente	122	Regular
7	40	Bueno	28	Bueno	33	bueno	44	Bueno	31	Bueno	176	Bueno
8	38	Bueno	29	Bueno	32	bueno	44	Bueno	32	Bueno	175	Bueno
9	32	Regular	17	Regular	27	regular	36	Regular	26	Regular	138	Regular
10	36	Bueno	24	Regular	31	bueno	35	Regular	27	Regular	153	Bueno
11	35	Bueno	25	Bueno	26	regular	39	Bueno	28	Bueno	153	Bueno
12	19	Deficiente	15	Deficiente	16	deficiente	17	Deficiente	13	Deficiente	80	Deficiente
13	28	Regular	23	Regular	26	regular	35	Regular	21	Regular	133	Regular
14	38	Bueno	24	Regular	25	regular	33	Regular	32	Bueno	152	Bueno
15	33	Regular	29	Bueno	29	bueno	38	Bueno	30	Bueno	159	Bueno
16	21	Deficiente	16	Deficiente	18	deficiente	23	Deficiente	17	Deficiente	95	Deficiente
17	33	Regular	27	Bueno	28	bueno	34	Regular	28	Bueno	150	Bueno
18	31	Regular	34	Excelente	28	bueno	28	Regular	24	Regular	145	Bueno
19	36	Bueno	29	Bueno	26	regular	36	Regular	20	Regular	147	Bueno
20	29	Regular	23	Regular	26	regular	34	Regular	29	Bueno	141	Regular
21	22	Deficiente	27	Bueno	23	regular	34	Regular	33	Bueno	139	Regular
22	23	Regular	27	Bueno	23	regular	29	Regular	26	Regular	128	Regular
23	33	Regular	19	Regular	21	regular	31	Regular	26	Regular	130	Regular
24	30	Regular	27	Bueno	23	regular	34	Regular	25	Regular	139	Regular
25	38	Bueno	29	Bueno	33	bueno	22	Deficiente	32	Bueno	154	Bueno
26	38	Bueno	19	Regular	31	bueno	44	Bueno	27	Regular	159	Bueno
27	35	Bueno	24	Regular	28	bueno	31	Regular	29	Bueno	147	Bueno
28	39	Bueno	23	Regular	30	bueno	44	Bueno	26	Regular	162	Bueno

29	38	Bueno	23	Regular	29	bueno	45	Bueno	27	Regular	162	Bueno
30	29	Regular	25	Bueno	18	deficiente	39	Bueno	25	Regular	136	Regular
31	36	Bueno	23	Regular	30	bueno	35	Regular	30	Bueno	154	Bueno
32	36	Bueno	25	Bueno	31	bueno	39	Bueno	29	Bueno	160	Bueno
33	32	Regular	25	Bueno	24	regular	33	Regular	30	Bueno	144	Regular
34	35	Bueno	17	Regular	28	bueno	38	Bueno	27	Regular	145	Bueno
35	40	Bueno	22	Regular	25	regular	32	Regular	32	Bueno	151	Bueno
36	34	Bueno	22	Regular	19	regular	38	Bueno	25	Regular	138	Regular
37	32	Regular	26	Bueno	21	regular	35	Regular	28	Bueno	142	Regular
38	34	Bueno	22	Regular	29	bueno	35	Regular	25	Regular	145	Bueno
39	37	Bueno	26	Bueno	22	regular	37	Bueno	29	Bueno	151	Bueno
40	34	Bueno	20	Regular	28	bueno	40	Bueno	24	Regular	146	Bueno
41	39	Bueno	24	Regular	20	regular	35	Regular	26	Regular	144	Regular
42	38	Bueno	17	Regular	28	bueno	33	Regular	26	Regular	142	Regular
43	26	Regular	27	Bueno	23	regular	37	Bueno	27	Regular	140	Regular
44	22	Deficiente	16	Deficiente	18	deficiente	23	Deficiente	17	Deficiente	96	Deficiente
45	31	Regular	28	Bueno	18	deficiente	35	Regular	30	Bueno	142	Regular
46	38	Bueno	26	Bueno	31	bueno	37	Bueno	27	Regular	159	Bueno
47	40	Bueno	16	Deficiente	32	bueno	34	Regular	25	Regular	147	Bueno
48	33	Regular	24	Regular	25	regular	33	Regular	27	Regular	142	Regular
49	38	Bueno	26	Bueno	31	bueno	31	Regular	27	Regular	153	Bueno
50	33	Regular	25	Bueno	25	regular	41	Bueno	29	Bueno	153	Bueno
51	31	Regular	17	Regular	23	regular	43	Bueno	28	Bueno	142	Regular
52	36	Bueno	25	Bueno	20	regular	35	Regular	28	Bueno	144	Regular
53	36	Bueno	20	Regular	25	regular	33	Regular	31	Bueno	145	Bueno
54	37	Bueno	13	Deficiente	29	bueno	36	Regular	29	Bueno	144	Regular
55	28	Regular	26	Bueno	29	bueno	34	Regular	26	Regular	143	Regular
56	34	Bueno	21	Regular	30	bueno	36	Regular	21	Regular	142	Regular
57	31	Regular	29	Bueno	24	regular	40	Bueno	26	Regular	150	Bueno
58	38	Bueno	21	Regular	15	deficiente	38	Bueno	33	Bueno	145	Bueno
59	40	Bueno	24	Regular	24	regular	33	Regular	27	Regular	148	Bueno
60	36	Bueno	15	Deficiente	25	regular	32	Regular	31	Bueno	139	Regular
61	35	Bueno	24	Regular	32	bueno	41	Bueno	25	Regular	157	Bueno
62	38	Bueno	20	Regular	22	regular	43	Bueno	23	Regular	146	Bueno
63	35	Bueno	22	Regular	28	bueno	35	Regular	18	Deficiente	138	Regular

64	29	Regular	29	Bueno	22	regular	30	Regular	31	Bueno	141	Regular
65	35	Bueno	22	Regular	18	deficiente	33	Regular	32	Bueno	140	Regular
66	36	Bueno	27	Bueno	18	deficiente	44	Bueno	26	Regular	151	Bueno
67	31	Regular	27	Bueno	31	bueno	40	Bueno	27	Regular	156	Bueno
68	32	Regular	18	Regular	32	bueno	35	Regular	29	Bueno	146	Bueno
69	38	Bueno	21	Regular	26	regular	36	Regular	29	Bueno	150	Bueno
70	30	Regular	26	Bueno	31	bueno	33	Regular	25	Regular	145	Bueno
71	36	Bueno	20	Regular	26	regular	31	Regular	22	Regular	135	Regular
72	34	Bueno	23	Regular	25	regular	36	Regular	25	Regular	143	Regular
73	35	Bueno	26	Bueno	28	bueno	43	Bueno	31	Bueno	163	Bueno
74	35	Bueno	18	Regular	23	regular	37	Bueno	22	Regular	135	Regular

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017




## Anexo 2: ficha de validación de contenido de los instrumentos

### DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	MANUEL FERNANDO CRUZ NEUATECO	DNI N°	17867264
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	VINATEA REYMOSE 667- URB. SANTO DOMINGUITO	Teléfono domicilio	535662
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR.	Teléfono Celular	956677907.
Grado Académico	MAGISTER.		
Mención	GESTION PUBLICA.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO 09-12-2017.


### DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	WILFREDO FRANCISCO REBARA GARCIA	DNI N°	18021229
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Calle Tomás Jefferson N° 246 La Peda	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Contador Público	Teléfono Celular	982218952
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo; 09 de diciembre del 2017


### DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Calle los Esmeraldas 350- Urb. Sta. Inés-Trujillo.	Teléfono domicilio	044-622989
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Médico	Teléfono Celular	966814497
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administración de la Educación		
FIRMA	 <small>Dr. Pedro Otaniel Morales Salazar LIC. EDUCACION SUPERIOR MG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</small>	Lugar y Fecha:	Trujillo, 03 de Diciembre 2017


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	MEDARDO HERMÓGENEJ RUBIO CABRENS	DNI N°	17-853209
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Mz 55- lotes Los Rosales.	Teléfono domicilio	54-7591
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA	Teléfono Celular	94-8533527
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN		
FIRMA	 ULADECH GATOLICA Escuela Profesional de Contabilidad Dr. Medardo Hermógenes Rubio Cabrens	Lugar y Fecha:	Trujillo: NUEVE DE DICIEMBRE DEL MILDIESESIETE


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Rubio Herrera Felix Miguel	DNI N°	45845129
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Mz 55 lotes urb. Los Rosales de San Andrés	Teléfono domicilio	547591
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	939274283
Grado Académico	Magister		
Mención	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA	 RUBIO HERRERA FELIX MIGUEL ABOGADO REG. CALL N° 008348	Lugar y Fecha:	Trujillo: 09 de diciembre del 2017


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	JORGE Luis SAAVEDRA CORONEL	DNI N°	41347398
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Mz. H Lt. 17 URB. Las Flores	Teléfono domicilio	295948
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA	Teléfono Celular	949928700
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 09 DE DICIEMBRE DEL 2017

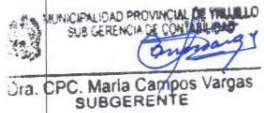
**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Domingo Estuardo OLIVER LINARES	DNI N°	17000018
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Pje. J. BALMES N° 439 - URB. LA MARIA	Teléfono domicilio	375985
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono Celular	949618414
Grado Académico	DOCTOR EN CONTABILIDAD		
Mención	CONTABILIDAD		
FIRMA	 DR. DOMINGO ESTUARDO OLIVER LINARES	Lugar y Fecha:	Trojillo 07 DIC 2017


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	FRED WILLIAMSON PASTOR RUIZ	DNI N°	18217305
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	AV. PUMACAHUA # 1660 - EL PORVENIR	Teléfono domicilio	044-728835
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono Celular	94-9425605
Grado Académico	MAESTRO		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA	 Mg. Fred W. Pastor Ruiz CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. N° 02 - 8894	Lugar y Fecha:	Trojillo, 11 de Diciembre de 2017.

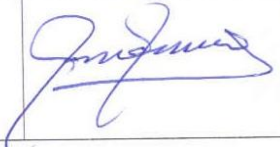
**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	MARIA ANTONIA CAMPOS VARGAS	DNI N°	18860825
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobierno abierto		
Dirección domiciliaria	Jaine Balmes N° 439 Urb. la Maria	Teléfono domicilio	044-375985
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono Celular	998422010
Grado Académico	DOCTORA EN CONTABILIDAD		
Mención	CONTABILIDAD Y FINANZAS		
FIRMA	 Dra. CPC. Maria Campos Vargas SUBGERENTE	Lugar y Fecha:	Trojillo, 07 de Dic 2017.


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	MARIA ANTONIA CAMPOS VARGAS	DNI N°	18860825
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	Jaime Balmes N°439- Urb La Noxia	Teléfono domicilio	044-375985
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PUBLICO	Teléfono Celular	998422010
Grado Académico	DOCTORA		
Mención	DOCTORA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS		
FIRMA	 M. PROVISORIO DE TRUJILLO SUBGERENTE Dra. CPC. Maria Campos Vargas SUBGERENTE	Lugar y Fecha:	Trujillo, 07 Diciembre 2017


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO	DNI N°	17867264.
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	VINATEA REINOSO. 667. URB. SANTO DOMINGO	Teléfono domicilio	535662
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR.	Teléfono Celular	956677907
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	GESTION PUBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO 04-12-2017.


**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	WILFREDO FRANUSIO REBARZ GARCIA	DNI N°	18021229
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	Calle Tomás Jefferson N° 246 La Perla	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Contador Público	Teléfono Celular	982218952
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 09 de diciembre del 2017

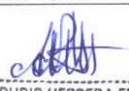
**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	Calle las Esmeraldas - Urb. Sta. Inés - Trujillo	Teléfono domicilio	044622989
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Celular	966814497
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administración de la Educación		
FIRMA	 Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA MG. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Lugar y Fecha:	Trujillo, 03 de Diciembre 2017

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	MEDARDO HERMIGENES RUBIO CABRERA	DNI N°	17-853269
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	MZ 55 - LOTE 5 LOS ROSALES	Teléfono domicilio	54-7591
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA	Teléfono Celular	94-8533527
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN		
FIRMA	 UNLADECH CATOLICA Escuela Profesional de Contabilidad Dr. Medardo Hermígenes Rubio Cabrera	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, NUEVE DE DICIEMBRE DOS MIL DIECISIETE

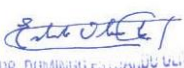
**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	Rubio Herrera Felix Miguel	DNI N°	45845129
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	MZ 55 lote 5 Urb. Los Rosales de San Andrés	Teléfono domicilio	547591
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	9392-74283
Grado Académico	Magister		
Mención	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA	 RUBIO HERRERA FELIX MIGUEL ABOGADO REG. CALL N° 008348	Lugar y Fecha:	Trujillo, 09 de Diciembre de 2017

**DATOS DEL EXPERTO:**


Nombres y Apellidos	<i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Nombre del instrumento	Cuestionario de gobiernoabierto		
Dirección domiciliaria	<i>Calle los Emuceldes 350- Urb. Sta Cruz - Trojillo.</i>	Teléfono domicilio	<i>044-622989</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico</i>	Teléfono Celular	<i>966814497</i>
Grado Académico	<i>Doctor</i>		
Mención	<i>Administración de la Educación</i>		
FIRMA	 <small>..... Pedro Otaniel Morales Salazar LIC. EDUCACIÓN SUPERIOR ING. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	Lugar y Fecha:	<i>Trojillo, 03 de Diciembre 2017</i>

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	<i>Domingo Estuardo Oliver Linares</i>	DNI N°	<i>17822218</i>
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	<i>Pje. J. Balner 439 - Urb. La Noxia</i>	Teléfono domicilio	<i>375785</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>CONTADOR PÚBLICO DOCTOR EN CONTABILIDAD</i>	Teléfono Celular	<i>949618414</i>
Grado Académico	<i>DOCTOR EN CONTABILIDAD</i>		
Mención	<i>CONTABILIDAD</i>		
FIRMA	 <small>..... DR. DOMINGO ESTUARDO OLIVER LINARES</small>	Lugar y Fecha:	<i>Trojillo 07 DIC 2017</i>



**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	<i>Fred Williamson Pastor Ruiz</i>	DNI N°	<i>18217305</i>
Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de cobranza		
Dirección domiciliaria	<i>Du. PUMACHUA #1660 - El Porvenir</i>	Teléfono domicilio	<i>044-728835</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>CONTADOR PÚBLICO</i>	Teléfono Celular	<i>94-9425605</i>
Grado Académico	<i>MAESTRO</i>		
Mención	<i>GESTIÓN PÚBLICA</i>		
FIRMA	 <small>..... Mtro. Fred W. Pastor Ruiz CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. N° 02 - 8884</small>	Lugar y Fecha:	<i>Trojillo, 11 de Diciembre de 2017.</i>

### Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validados

#### Validación de contenido de la variable independiente gobierno abierto

ITEMS	CRITERIOS	JUECES									Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09							
1	¿La municipalidad utiliza los procedimientos de transparencia, acceso a la información pública?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
2	¿La Municipalidad tiene voluntad política para transparentar la información Pública?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
3	¿Cuenta su entidad con algún tipo de normativa sobre transparencia y buen gobierno?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
4	¿Existe funcionario responsable de entregar la información de acceso público?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
5	¿Existe responsable del cumplimiento de las obligaciones de transparencia?	Redacción	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

6	¿Dispone su entidad de un portal de transparencia en su página web?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
7	¿Se difunde vía portal de transparencia u otra herramienta virtual, las hojas de vida de sus funcionarios y personal de confianza?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.78	0.048	Válido	0.56	Validez baja
8	¿Se difunde información detallada sobre las contrataciones de bienes o servicios y la ejecución de obras, vía portal de transparencia u otra herramienta virtual?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
9	¿Considera que la filosofía del Gobierno abierto modifica las prácticas de los organismos municipales?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
10	¿La municipalidad genera una cultura más abierta?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
11	¿La municipalidad cuenta con oficina de atención al usuario y comunicación?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
12	¿La municipalidad informa a la ciudadanía que puede hacer el seguimiento de la	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta



	ejecución presupuestal a través de la página amigable?	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
13	¿Considera que la ciudadanía de El Porvenir está preparada para aprovechar las iniciativas de transparencia, que el municipio impulsa?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
14	¿La Municipalidad cuenta con capacidad institucional para hacer frente a las demandas de los ciudadanos por mayor transparencia?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
15	¿La Municipalidad lleva algún registro sobre el tipo de información que solicitan las personas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
16	¿La Municipalidad hace público las convocatorias que realiza?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
17	¿La Municipalidad capacita, sensibiliza a su personal sobre la importancia de la transparencia?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
18	¿La municipalidad cuenta con responsable de las políticas de participación ciudadana?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
19	¿La municipalidad cuenta con plataforma virtual de consulta ciudadana en el diseño y formulación de políticas públicas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
20	¿La municipalidad cuenta con mecanismos de diálogo y negociación entre el estado, las empresas y la ciudadanía de su jurisdicción?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
21	¿La municipalidad cuenta con un registro formal y actualizado de las empresas y organizaciones de la ciudadanía que existen en su jurisdicción?	Redacción	1	0	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
22	¿La municipalidad publica las propuestas y proyectos para que sean debatidos y valorados por los ciudadanos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
23	¿La municipalidad publica datos en formato reutilizable, que puedan ser editados y tratados, por parte de los ciudadanos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
24	¿La municipalidad publica información completa, clara y comprensible?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
25	¿La municipalidad comunica fecha, hora y	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	

	lugar de las audiencias públicas?	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
26	¿La municipalidad toma en cuenta la opinión de los ciudadanos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
27	¿La municipalidad toma en cuenta las propuestas normativas, de actividades, proyectos de los ciudadanos?	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
28	¿La municipalidad realiza informes sobre las respuestas recibidas, quienes participaron, y los tiene de fácil acceso para los que deseen consultarlo?	Adecuación	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
29	¿Considera que los intereses de los distintos actores están representados y son escuchados por las autoridades?	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
30	¿Los actores sociales asumen compromisos y los cumplen?	Coherencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
31	¿Considera que hay barrios más comprometidos que otros a la hora de participar en temas públicos?	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
32	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana como veedor de los concursos, remates y procesos de licitaciones?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
33	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público privado, con empresas privadas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
34	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público social, con organizaciones de la ciudadanía?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
35	¿La municipalidad cuenta con un Plan de Desarrollo Concertado alineado al Plan Bicentenario: Perú al 2021?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
36	¿Sostiene reuniones permanentes con los actores involucrados, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Local Concertado?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
37	¿Cuenta con un plan estratégico y operativo de gobierno abierto?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

38	¿Los actores sociales colaboran en la producción de bienes y servicios?	Redacción	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
39	¿La municipalidad crea políticas en donde fomente la colaboración de los ciudadanos en la producción de bienes y servicios?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
40	¿La municipalidad rinde cuentas sobre la ejecución anual de su presupuesto?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
41	¿La municipalidad rinde cuentas periódicas a la población de los avances, logros y dificultades de su gestión?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
42	¿Los funcionarios de la municipalidad cumplen los códigos de buena conducta administrativa?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
43	¿En la institución hay antecedente de malversación de fondos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
44	¿Existen canales de protección para los funcionarios públicos que denuncien y	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	hagan pública la información que revela actos de corrupción, mala administración o derroche de recursos públicos dentro del gobierno?	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
45	¿La municipalidad es transparente en las compras públicas y adquisiciones que realiza?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
46	¿La institución cuenta con órganos internos de control?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
47	¿La institución verifica las acciones contenidas en el plan de gastos de acuerdo a los formatos, directrices y fechas establecidas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
48	¿Verifican que el presupuesto asignado a un programa no sea desviado para otros fines?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
49	¿Los gastos y activos / pasivos financieros de fin de año fiscal se somete a la auditoría externa dentro de los seis meses posteriores a la finalización de dicho año?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
50	¿Considera que las iniciativas de inclusión digital son necesarias para empoderar a la ciudadanía?	Redacción	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
51	¿El municipio impulsa algún tipo de proyecto en conjunto con otros actores basado en las tecnología de Información y comunicación?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
52	¿La municipalidad cuenta con recurso humano que tenga habilidades y destrezas en la nueva tecnología?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
53	¿La municipalidad utiliza redes sociales (facebook, whatsApp y twitter para comunicarse con la ciudadanía)?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
54	¿Se ha implementado servicios en línea o tramites virtuales?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
55	¿La municipalidad cuenta con intercambio electrónico de datos con otras entidades (RENIEC, SUNARP)?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
56	¿La Municipalidad ha diseñado aplicativos móviles para que los ciudadanos interpongan sus denuncias?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
57	¿La Municipalidad cuenta con el sistema	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	

integrado de archivos municipales?	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta



## Validación de contenido de la variable dependiente gestión de cobranza

ITEMS	CRITERIOS	JUECES									Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09							
1	¿La municipalidad realiza campañas de concientización sobre recaudación tributaria?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
2	¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre Recaudación tributaria?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
3	¿Se debe crear las bases para tener disposición en pagar los tributos desde la niñez?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
4	¿Los contribuyentes acuden oportunamente a pagar sus tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
5	¿Los contribuyentes acuden voluntariamente a pagar sus tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
6	¿Los contribuyentes conocen la normatividad tributaria?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
7	¿Sabe que el cumplimiento de la obligación tributaria es un beneficio común para la sociedad?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
8	¿Sabe usted que con el pago de sus impuestos se financian los servicios públicos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
9	¿Cree que pagar los impuestos responde a una obligación impuesta por el municipio?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
10	¿Se debe crear las bases para tener disposición en pagar los tributos desde la niñez?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
11	¿Se debe inculcar y enseñar los deberes tributarios?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
12	¿Asume la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos ciudadanos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

13	¿Considera que el sistema tributario es justo, simple y de tasas moderadas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
14	¿Sabe usted si se realizan campañas informativas institucionales?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
15	¿Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
16	¿Existe participación de los contribuyentes a las charlas informativas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
17	¿Conoce usted si se difunde las fechas de vencimiento de pago de los tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
18	¿Considera que facilitan al contribuyente los diversos medios de pago?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
19	¿Considera usted que el área de recaudación es conformada por	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

	servidores públicos con el perfil adecuado?	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
20	¿Conoce usted si los informes de la utilización de los recursos lo hacen al detalle y fiables?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
21	¿Sabe si sistematizan el padrón de contribuyentes con valores actualizados?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
22	¿Considera que las capacitaciones tributarias son de actualidad y periódicas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
23	¿Cree usted que difunde mayor información sobre la importancia que tiene el realizar los pagos de los impuestos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
24	¿Dan a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
25	¿Considera usted que el manejo de recursos se realiza con claridad a través de financiamiento de servicios y obras públicas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

		Comprensión	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
26	¿Realizan acciones de fiscalización y control?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
27	¿El grado de aceptación del sistema tributario está en función a la calidad de los servicios que brinda la municipalidad?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	7	0.78	0.048	Válido	0.56	Validez baja
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
28	¿Está de acuerdo con el monto que paga por sus tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
29	¿La tributación está condicionada por la utilización del lenguaje poco comprensible para el ciudadano?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
30	¿Mantienen un registro ordenado y confiable?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
31	¿Cree usted que utiliza la población la página web como herramienta de información abierta?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
32	¿Cuenta la Municipalidad con un	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	

	soporte informático para atender a los contribuyentes?	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
33	¿Difunden a través de diferentes medios el direccionamiento de los recursos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
34	¿Cree usted que las acciones realizadas por las autoridades municipales están sustentadas de acuerdo a las leyes y reglamentos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
35	¿Conoce si se aplican fraccionamiento de la deuda tributaria?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
36	¿Conoce si están identificados los contribuyentes de impuestos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
37	¿Sabe si se implementan medidas que facilite el pago de los tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
38	¿La municipalidad da prorroga a sus contribuyentes?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
39	¿Se realizan trabajos de campo para llegar al contribuyente?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
40	¿Sabe si luchan contra la evasión de los impuestos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
41	¿Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
42	¿Considera usted que las reglas son claras y sencillas para entenderlos y aplicarlos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
43	¿Las inafectaciones e incentivos tributarios son un elemento de distorsión y complejidad del sistema tributario?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
44	¿Cancela sus impuestos en forma oportuna?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

45	¿Se genera una percepción de riesgo en los contribuyentes por incumplimiento?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
46	¿Los contribuyentes que no cumplen con su obligación tributaria estarán sujetos a un costo adicional?	Redacción	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
47	¿Sabe si existe una oficina de cobranzas coactivas?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
48	¿Realizan recaudación por cobro coactivo al mayor número de cuentas por rezago?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
49	¿La municipalidad utiliza técnicas de recaudación?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
50	¿La municipalidad realiza la simplificación del sistema tributario?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
51	¿Facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias asistiendo al	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta



	contribuyente y reduciendo sus costos de cumplimiento?	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
52	¿Existe fortalecimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
53	¿Se ha reorganizado las funciones administrativas de las autoridades municipales?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
54	¿Se rediseño la estructura fiscal municipal?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
55	¿Se elabora la tabla de valores de suelo y construcciones acordes a las características que emite el MVCS?	Redacción	1	1	0	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.89	0.048	Válido	0.78	Excelente Validez	
56	¿Se incorporan los predios no registrados al padrón de contribuyentes?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
57	¿Se revalúan los predios registrados en el municipio?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta	

		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
58	¿La municipalidad realiza las exoneraciones de acuerdo a ley?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
59	¿Existe recompensas por pago oportuno de los tributos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
60	¿Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos?	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1.00	0.001	Válido	1.00	Validez perfecta

## Anexo 4: Validación de constructo

### Validación de constructo de los ítems de la variable independiente gobierno abierto

ITEM	DIMENSIONES	COMUNALIDADES >0.4
	<b>Transparencia</b>	
1	¿La municipalidad utiliza los procedimientos de transparencia, acceso a la información pública?	0,839
2	¿La municipalidad tiene voluntad política para transparentar la información Pública?	0,835
3	¿Cuenta su entidad con algún tipo de normativa sobre transparencia y buen gobierno?	0,887
4	¿Existe funcionario responsable de entregar la información de acceso público?	0,900
5	¿Existe responsable del cumplimiento de las obligaciones de transparencia?	0,739
6	¿Dispone su entidad de un portal de transparencia en su página web?	0,651
7	¿Se difunde vía portal de transparencia u otra herramienta virtual, las hojas de vida de sus funcionarios y personal de confianza?	0,867
8	¿Se difunde información detallada sobre las contrataciones de bienes o servicios y la ejecución de obras, vía portal de transparencia u otra herramienta virtual?	0,918
9	¿Considera que la filosofía del gobierno abierto modifica las prácticas de los organismos municipales?	0,790
10	¿La municipalidad genera una cultura más abierta?	0,822
11	¿La municipalidad cuenta con oficina de atención al usuario y comunicación?	0,853
12	¿La municipalidad informa a la ciudadanía que puede hacer el seguimiento de la ejecución presupuestal a través de la página amigable?	0,690
13	¿Considera que la ciudadanía de El Porvenir está preparada para aprovechar las iniciativas de transparencia, que el municipio impulsa?	0,953
14	¿La municipalidad cuenta con capacidad institucional para hacer frente a las demandas de los ciudadanos por mayor transparencia?	0,780
15	¿La municipalidad llevan algún registro sobre el tipo de información que solicitan las personas?,	0,864
16	¿La municipalidad hace público las convocatorias que realiza?	0,823
17	¿La municipalidad capacita, sensibiliza a su personal sobre la importancia de la transparencia?	0,842
Medida de adecuación KMO 0.510 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
	<b>Participación ciudadana</b>	
18	¿La municipalidad cuenta con responsable de las políticas de participación ciudadana?	0,818
19	¿La municipalidad cuenta con plataforma virtual de consulta ciudadana en el diseño y formulación de políticas públicas	0,892
20	¿La municipalidad cuenta con mecanismos de diálogo y negociación entre el estado, las empresas y la ciudadanía de su jurisdicción?	0,737
21	¿La municipalidad cuenta con un registro formal y actualizado de las empresas y organizaciones de la ciudadanía que existen en su jurisdicción?	0,670

22	¿La municipalidad publica las propuestas y proyectos para que sean debatidos y valorados por los ciudadanos?	0,843
23	¿La municipalidad publica datos en formato reutilizable, que puedan ser editados y tratados, por parte de los ciudadanos?	0,875
24	¿La municipalidad publica información completa, clara y comprensible?	0,739
25	¿La municipalidad comunica fecha, hora y lugar de las audiencias públicas?	0,880
26	¿La municipalidad toma en cuenta la opinión de los ciudadanos?	0,853
27	¿La municipalidad toma en cuenta las propuestas normativas, de actividades, proyectos de los ciudadanos?	0,841
28	La municipalidad realiza informes sobre las respuestas recibidas, quienes participaron, y los tiene de fácil acceso para los que deseen consultarlo?	0,670
29	¿Considera que los intereses de los distintos actores están representados y son escuchados por las autoridades?	0,879
30	¿Los actores sociales asumen compromisos y los cumplen?	0,958
31	¿Considera que hay barrios más comprometidos que otros a la hora de participar en temas públicos?	0,899
32	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana como veedor de los concursos, remates y procesos de licitaciones?	0,708
Medida de adecuación KMO 0.531 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Colaboración</b>		
33	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público privado, con empresas privadas?	0,626
34	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público social, con organizaciones de la ciudadanía?	0,840
35	¿La municipalidad cuenta con un Plan de Desarrollo Concertado alineado al Plan Bicentenario: Perú al 2021?	0,671
36	¿Sostiene reuniones permanentes con los actores involucrados, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Local Concertado?	0,703
37	¿Cuenta con un plan estratégico y operativo de gobierno abierto?	0,634
38	¿Los actores sociales colaboran en la producción de bienes y servicios?	0,955
39	¿La municipalidad crea políticas en donde fomente la colaboración de los ciudadanos en la producción de bienes y servicios?	0,868
Medida de adecuación KMO 0.591 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.002<0.05		
<b>Rendición de cuentas</b>		
40	¿La municipalidad rinde cuentas sobre la ejecución anual de su presupuesto?	0,831
41	¿La municipalidad rinde cuentas periódicas a la población de los avances, logros y dificultades de su gestión?	0,530
42	¿Los funcionarios de la municipalidad cumplen los códigos de buena conducta administrativa?	0,868
43	¿En la institución hay antecedente de malversación de fondos?	0,517
44	¿Existen canales de protección para los funcionarios públicos que denuncien y hagan pública la información que revela actos de corrupción, mala administración o derroche de recursos públicos dentro del gobierno?	0,860
45	¿La municipalidad es transparente en las compras públicas y adquisiciones que realiza?	0,559
46	¿La institución cuenta con órganos internos de control?	0,675
47	¿La institución verifica las acciones contenidas en el plan de gastos de acuerdo a los formatos, directrices y fechas establecidas?	0,722

48	¿Verifican que el presupuesto asignado a un programa no sea desviado para otros fines?	0,646
49	¿Los gastos y activos / pasivos financieros de fin de año fiscal se somete a la auditoría externa dentro de los seis meses posteriores a la finalización de dicho año?	0,861
Medida de adecuación KMO 0.512 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Innovación y tecnología</b>		
50	¿Considera que las iniciativas de inclusión digital son necesarias para empoderar a la ciudadanía?	0,764
51	¿El municipio impulsa algún tipo de proyecto en conjunto con otros actores basado en las tecnología de Información y comunicación?	0,885
52	¿La municipalidad cuenta con recurso humano que tenga habilidades y destrezas en la nueva tecnología?	0,829
53	¿La municipalidad utiliza redes sociales (facebook, whatsApp y twitter para comunicarse con la ciudadanía?	0,858
54	¿Se ha implementado servicios en línea o tramites virtuales?	0,839
55	¿La municipalidad cuenta con intercambio electrónico de datos con otras entidades (RENIEC, SUNARP)?	0,887
56	¿La municipalidad ha diseñado aplicativos móviles para que los ciudadanos interpongan sus denuncias?	0,939
57	¿La municipalidad cuenta con el sistema integrado de archivos municipales?	0,877
Medida de adecuación KMO 0.670 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

## Validación de constructo de los ítems de la variable dependiente gestión de cobranza

ITEM	DIMENSIONES	COMUNALIDADES >0.4
	<b>Conciencia tributaria</b>	
1	¿La municipalidad realiza campañas de concientización sobre recaudación tributaria?	0,842
2	¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre recaudación tributaria?	0,880
3	¿Se debe crear las bases para tener disposición en pagar los tributos desde la niñez?	0,693
4	¿Se debe inculcar y enseñar los deberes tributarios?	0,595
5	¿Asume la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos ciudadanos?	0,735
6	¿Se Incentiva a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?	0,646
7	¿Los contribuyentes acuden oportunamente a pagar sus tributos?	0,695
8	¿Los contribuyentes acuden voluntariamente a pagar sus tributos?	0,723
9	¿Los contribuyentes conocen la normatividad tributaria?	0,513
10	¿Sabe que el cumplimiento de la obligación tributaria es un beneficio común para la sociedad?	0,820
11	¿Sabe usted que con el pago de sus impuestos se financian los servicios públicos?	0,789
12	¿Cree que pagar los impuestos responde a una obligación impuesta por el municipio?	0,810
13	¿Considera que el sistema tributario es justo, simple y de tasas moderadas?	0,827
Medida de adecuación KMO 0.521 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
	<b>Información y difusión</b>	
14	¿Sabe usted si se realizan campañas informativas institucionales?	0,663
15	¿Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades?	0,799
16	¿Existe participación de los contribuyentes a las charlas informativas?	0,649
17	¿Conoce usted si se difunde las fechas de vencimiento de pago de los tributos?	0,782
18	¿Considera que facilitan al contribuyente los diversos medios de pago?	0,781
19	¿Considera usted que el área de recaudación es conformada por servidores públicos con el perfil adecuado?	0,750
20	¿Conoce usted si los informes de la utilización de los recursos lo hacen al detalle y fiables?	0,669
21	¿Sabe si sistematizan el padrón de contribuyentes con valores actualizados?	0,624
22	¿Considera que las capacitaciones tributarias son de actualidad y periódicas?	0,707
23	¿Cree usted que difunde mayor información sobre la importancia que tiene el realizar los pagos de los impuestos?	0,477
Medida de adecuación KMO 0.709 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		

<b>Transparencia de los recursos</b>		
24	¿Dan a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos?	0,503
25	¿Considera usted que el manejo de recursos se realiza con claridad a través de financiamiento de servicios y obras públicas?	0,764
26	¿Realizan acciones de fiscalización y control?	0,303
27	¿El grado de aceptación del sistema tributario está en función a la calidad de los servicios que brinda la municipalidad?	0,808
28	¿Está de acuerdo con el monto que paga por sus tributos?	0,855
29	¿La tributación está condicionada por la utilización del lenguaje poco comprensible para el ciudadano?	0,684
30	¿Mantienen un registro ordenado y confiable?	0,747
31	¿Cree usted que utiliza la población la página web como herramienta de información abierta?	0,546
32	¿Cuenta la municipalidad con un soporte informático para atender a los contribuyentes?	0,787
33	¿Difunden a través de diferentes medios el direccionamiento de los recursos?	0,732
34	¿Cree usted que las acciones realizadas por las autoridades municipales están sustentadas de acuerdo a las leyes y reglamentos?	0,551
Medida de adecuación KMO 0.624 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.02<0.05		
<b>Recaudación</b>		
35	¿Conoce si se aplican fraccionamiento de la deuda tributaria?	0,567
36	¿Conoce si están identificados los contribuyentes de impuestos?	0,691
37	¿Sabe si se implementan medidas que facilite el pago de los tributos?	0,788
38	¿La municipalidad da prorroga a sus contribuyentes?	0,854
39	¿Se realizan trabajos de campo para llegar al contribuyente?	0,704
40	¿Sabe si luchan contra la evasión de los impuestos?	0,652
41	¿Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo?	0,627
42	¿Considera usted que las reglas son claras y sencillas para entenderlos y aplicarlos?	0,821
43	¿Las inafectaciones e incentivos tributarios son un elemento de distorsión y complejidad del sistema tributario?	0,750
44	¿Cancela sus impuestos en forma oportuna?	0,716
45	¿Se genera una percepción de riesgo en los contribuyentes por incumplimiento?	0,734
46	¿Los contribuyentes que no cumplen con su obligación tributaria estarán sujetos a un costo adicional?	0,817
47	¿Sabe si existe una oficina de cobranzas coactivas?	0,895
48	¿Realizan recaudación por cobro coactivo al mayor número de cuentas por rezago?	0,802
49	¿La municipalidad utiliza técnicas de recaudación?	0,847
Medida de adecuación KMO 0.501 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>política</b>		
50	¿La municipalidad realiza la simplificación del sistema tributario?	0,900
51	¿Facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias asistiendo al contribuyente y reduciendo sus costos de cumplimiento?	0,543
52	¿Existe fortalecimiento de los derechos y garantías de los	0,738

	contribuyentes?	
53	¿Se ha reorganizado las funciones administrativas de las autoridades municipales?	0,692
54	¿Se rediseño la estructura fiscal municipal?	0,807
55	¿Se elabora la tabla de valores de suelo y construcciones acordes a las características que emite el MVCS?	0,624
56	¿Se incorporan los predios no registrados al padrón de contribuyentes?	0,649
57	¿Se revalúan los predios registrados en el municipio?	0,798
58	¿La municipalidad realiza las exoneraciones de acuerdo a ley?	0,806
59	¿Existe recompensas por pago oportuno de los tributos?	0,678
60	¿Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos?	0,650
Medida de adecuación KMO 0.546 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.



## Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

### Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable independiente gobierno abierto

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	<b>Transparencia</b>	
1	¿La municipalidad utiliza los procedimientos de transparencia, acceso a la información pública?	0,771
2	¿La municipalidad tiene voluntad política para transparentar la información Pública?	0,793
3	¿Cuenta su entidad con algún tipo de normativa sobre transparencia y buen gobierno?	0,772
4	¿Existe funcionario responsable de entregar la información de acceso público?	0,796
5	¿Existe responsable del cumplimiento de las obligaciones de transparencia?	0,764
6	¿Dispone su entidad de un portal de transparencia en su página web?	0,793
7	¿Se difunde vía portal de transparencia u otra herramienta virtual, las hojas de vida de sus funcionarios y personal de confianza?	0,773
8	¿Se difunde información detallada sobre las contrataciones de bienes o servicios y la ejecución de obras, vía portal de transparencia u otra herramienta virtual?	0,747
9	¿Considera que la filosofía del gobierno abierto modifica las prácticas de los organismos municipales?	0,781
10	¿La municipalidad genera una cultura más abierta?	0,781
11	¿La municipalidad cuenta con oficina de atención al usuario y comunicación?	0,770
12	¿La municipalidad informa a la ciudadanía que puede hacer el seguimiento de la ejecución presupuestal a través de la página amigable?	0,783
13	¿Considera que la ciudadanía de El Porvenir está preparada para aprovechar las iniciativas de transparencia, que el municipio impulsa?	0,782
14	¿La municipalidad cuenta con capacidad institucional para hacer frente a las demandas de los ciudadanos por mayor transparencia?	0,801
15	¿La municipalidad llevan algún registro sobre el tipo de información que solicitan las personas?,	0,778
16	¿La municipalidad hace público las convocatorias que realiza?	0,764
17	¿La municipalidad capacita, sensibiliza a su personal sobre la importancia de la transparencia?	0,779
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,789$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	<b>Participación ciudadana</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
18	¿La municipalidad cuenta con responsable de las políticas de participación ciudadana?	00,899
19	¿La municipalidad cuenta con plataforma virtual de consulta ciudadana en el diseño y formulación de políticas públicas	0,898
20	¿La municipalidad cuenta con mecanismos de diálogo y negociación entre el estado, las empresas y la ciudadanía de su jurisdicción?	0,890
21	¿La municipalidad cuenta con un registro formal y actualizado de las empresas y organizaciones de la ciudadanía que existen en su jurisdicción?	0,887

22	¿La municipalidad publica las propuestas y proyectos para que sean debatidos y valorados por los ciudadanos?	0,894
23	¿La municipalidad publica datos en formato reutilizable, que puedan ser editados y tratados, por parte de los ciudadanos?	0,890
24	¿La municipalidad publica información completa, clara y comprensible?	0,885
25	¿La municipalidad comunica fecha, hora y lugar de las audiencias públicas?	0,891
26	¿La municipalidad toma en cuenta la opinión de los ciudadanos?	0,886
27	¿La municipalidad toma en cuenta las propuestas normativas, de actividades, proyectos de los ciudadanos?	0,895
28	La municipalidad realiza informes sobre las respuestas recibidas, quienes participaron, y los tiene de fácil acceso para los que deseen consultarlo?	0,893
29	¿Considera que los intereses de los distintos actores están representados y son escuchados por las autoridades?	0,877
30	¿Los actores sociales asumen compromisos y los cumplen?	0,877
31	¿Considera que hay barrios más comprometidos que otros a la hora de participar en temas públicos?	0,901
32	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana como veedor de los concursos, remates y procesos de licitaciones?	0,887
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,897$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	<b>Colaboración</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
33	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público privado, con empresas privadas?	0,673
34	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público social, con organizaciones de la ciudadanía?	0,774
35	¿La municipalidad cuenta con un Plan de Desarrollo Concertado alineado al Plan Bicentenario: Perú al 2021?	0,651
36	¿Sostiene reuniones permanentes con los actores involucrados, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Local Concertado?	0,618
37	¿Cuenta con un plan estratégico y operativo de gobierno abierto?	0,700
38	¿Los actores sociales colaboran en la producción de bienes y servicios?	0,753
39	¿La municipalidad crea políticas en donde fomente la colaboración de los ciudadanos en la producción de bienes y servicios?	0,586
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,721$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	<b>Rendición de cuentas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
40	¿La municipalidad rinde cuentas sobre la ejecución anual de su presupuesto?	0,817
41	¿La municipalidad rinde cuentas periódicas a la población de los avances, logros y dificultades de su gestión?	0,815
42	¿Los funcionarios de la municipalidad cumplen los códigos de buena conducta administrativa?	0,771
43	¿En la institución hay antecedente de malversación de fondos?	0,782
44	¿Existen canales de protección para los funcionarios públicos que denuncien y hagan pública la información que revela actos de corrupción, mala administración o derroche de recursos públicos dentro del gobierno?	0,798
45	¿La municipalidad es transparente en las compras públicas y adquisiciones que realiza?	0,788
46	¿La institución cuenta con órganos internos de control?	0,783
47	¿La institución verifica las acciones contenidas en el plan de gastos de acuerdo a los formatos, directrices y fechas establecidas?	0,806

48	¿Verifican que el presupuesto asignado a un programa no sea desviado para otros fines?	0,798
49	¿Los gastos y activos / pasivos financieros de fin de año fiscal se somete a la auditoría externa dentro de los seis meses posteriores a la finalización de dicho año?	0,803
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,813$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	<b>Innovación y tecnología</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
50	¿Considera que las iniciativas de inclusión digital son necesarias para empoderar a la ciudadanía?	0,784
51	¿El municipio impulsa algún tipo de proyecto en conjunto con otros actores basado en las tecnología de Información y comunicación?	0,836
52	¿La municipalidad cuenta con recurso humano que tenga habilidades y destrezas en la nueva tecnología?	0,751
53	¿La municipalidad utiliza redes sociales (facebook, whatsApp y twitter para comunicarse con la ciudadanía?	0,819
54	¿Se ha implementado servicios en línea o tramites virtuales?	0,742
55	¿La municipalidad cuenta con intercambio electrónico de datos con otras entidades (RENIEC, SUNARP)?	0,752
56	¿La municipalidad ha diseñado aplicativos móviles para que los ciudadanos interpongan sus denuncias?	0,736
57	¿La municipalidad cuenta con el sistema integrado de archivos municipales?	0,723
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,796$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,932$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

## Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable dependiente gestión de cobranza

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
<b>Conciencia tributaria</b>		
1	¿La municipalidad realiza campañas de concientización sobre recaudación tributaria?	0,694
2	¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre recaudación tributaria?	0,702
3	¿Se debe crear las bases para tener disposición en pagar los tributos desde la niñez?	0,681
4	¿Se debe inculcar y enseñar los deberes tributarios?	0,722
5	¿Asume la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos ciudadanos?	0,660
6	¿Se Incentiva a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?	0,709
7	¿Los contribuyentes acuden oportunamente a pagar sus tributos?	0,638
8	¿Los contribuyentes acuden voluntariamente a pagar sus tributos?	0,639
9	¿Los contribuyentes conocen la normatividad tributaria?	0,742
10	¿Sabe que el cumplimiento de la obligación tributaria es un beneficio común para la sociedad?	0,692
11	¿Sabe usted que con el pago de sus impuestos se financian los servicios públicos?	0,674
12	¿Cree que pagar los impuestos responde a una obligación impuesta por el municipio?	0,686
13	¿Considera que el sistema tributario es justo, simple y de tasas moderadas?	0,717
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,720$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
<b>Información y difusión</b>		<b>Alfa de Cronbach</b>
14	¿Sabe usted si se realizan campañas informativas institucionales?	0,787
15	¿Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades?	0,781
16	¿Existe participación de los contribuyentes a las charlas informativas?	0,771
17	¿Conoce usted si se difunde las fechas de vencimiento de pago de los tributos?	0,791
18	¿Considera que facilitan al contribuyente los diversos medios de pago?	0,843
19	¿Considera usted que el área de recaudación es conformada por servidores públicos con el perfil adecuado?	0,779
20	¿Conoce usted si los informes de la utilización de los recursos lo hacen al detalle y fiables?	0,778
21	¿Sabe si sistematizan el padrón de contribuyentes con valores actualizados?	0,787
22	¿Considera que las capacitaciones tributarias son de actualidad y periódicas?	0,766
23	¿Cree usted que difunde mayor información sobre la importancia que tiene el realizar los pagos de los impuestos?	0,796
Alfa De Cronbach: $A = 0,807$ La Fiabilidad Se Considera Como BUENA		

	<b>Transparencia de los recursos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
24	¿Dan a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos?	0,741
25	¿Considera usted que el manejo de recursos se realiza con claridad a través de financiamiento de servicios y obras públicas?	0,770
26	¿Realizan acciones de fiscalización y control?	0,744
27	¿El grado de aceptación del sistema tributario está en función a la calidad de los servicios que brinda la municipalidad?	0,749
28	¿Está de acuerdo con el monto que paga por sus tributos?	0,785
29	¿La tributación está condicionada por la utilización del lenguaje poco comprensible para el ciudadano?	0,751
30	¿Mantienen un registro ordenado y confiable?	0,699
31	¿Cree usted que utiliza la población la página web como herramienta de información abierta?	0,714
32	¿Cuenta la municipalidad con un soporte informático para atender a los contribuyentes?	0,712
33	¿Difunden a través de diferentes medios el direccionamiento de los recursos?	0,706
34	¿Cree usted que las acciones realizadas por las autoridades municipales están sustentadas de acuerdo a las leyes y reglamentos?	0,718
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,756$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	<b>Recaudación</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
35	¿Conoce si se aplican fraccionamiento de la deuda tributaria?	0,758
36	¿Conoce si están identificados los contribuyentes de impuestos?	0,748
37	¿Sabe si se implementan medidas que facilite el pago de los tributos?	0,748
38	¿La municipalidad da prorroga a sus contribuyentes?	0,731
39	¿Se realizan trabajos de campo para llegar al contribuyente?	0,715
40	¿Sabe si luchan contra la evasión de los impuestos?	0,739
41	¿Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo?	0,730
42	¿Considera usted que las reglas son claras y sencillas para entenderlos y aplicarlos?	0,743
43	¿Las inafectaciones e incentivos tributarios son un elemento de distorsión y complejidad del sistema tributario?	0,773
44	¿Cancela sus impuestos en forma oportuna?	0,743
45	¿Se genera una percepción de riesgo en los contribuyentes por incumplimiento?	0,774
46	¿Los contribuyentes que no cumplen con su obligación tributaria estarán sujetos a un costo adicional?	0,807
47	¿Sabe si existe una oficina de cobranzas coactivas?	0,777
48	¿Realizan recaudación por cobro coactivo al mayor número de cuentas por rezago?	0,750
49	¿La municipalidad utiliza técnicas de recaudación?	0,768
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,785$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
	<b>política</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
50	¿La municipalidad realiza la simplificación del sistema tributario?	0,814
51	¿Facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias asistiendo al contribuyente y reduciendo sus costos de cumplimiento?	0,802

52	¿Existe fortalecimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes?	0,781
53	¿Se ha reorganizado las funciones administrativas de las autoridades municipales?	0,806
54	¿Se rediseño la estructura fiscal municipal?	0,818
55	¿Se elabora la tabla de valores de suelo y construcciones acordes a las características que emite el MVCS?	0,822
56	¿Se incorporan los predios no registrados al padrón de contribuyentes?	0,794
57	¿Se revalúan los predios registrados en el municipio?	0,806
58	¿La municipalidad realiza las exoneraciones de acuerdo a ley?	0,786
59	¿Existe recompensas por pago oportuno de los tributos?	0,822
60	¿Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos?	0,804
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,820$		
La fiabilidad se considera como BUENA		

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la municipalidad distrital de El Porvenir - 2017.

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,893$ , siendo la fiabilidad se considera como BUENA.

## Anexo 6: Instrumentos

### Cuestionario de la Variable: Gobierno abierto

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer sobre el gobierno abierto. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

#### Instrucciones:

El cuestionario comprende 57 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista acerca del gobierno abierto.

N°	ITEMS	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Transparencia</b>						
1	¿La municipalidad utiliza los procedimientos de transparencia, acceso a la información pública?					
2	¿La Municipalidad tiene voluntad política para transparentar la información Pública?					
3	¿Cuenta su entidad con algún tipo de normativa sobre transparencia y buen gobierno?					
4	Existe funcionario responsable de entregar la información de acceso público					
5	¿Existe responsable del cumplimiento de las obligaciones de transparencia?					
6	¿Dispone su entidad de un portal de transparencia en su página web?					
7	¿Se difunde vía portal de transparencia u otra herramienta virtual, las hojas de vida de sus funcionarios y personal de confianza?					
8	¿Se difunde información detallada sobre las contrataciones de bienes o servicios y la ejecución de obras, vía portal de transparencia u otra herramienta virtual?					
9	¿Considera que la filosofía del Gobierno abierto modifica las prácticas de los organismos municipales?					
10	¿La municipalidad genera una cultura más abierta?					

11	¿La municipalidad cuenta con oficina de atención al usuario y comunicación?					
12	¿La municipalidad informa a la ciudadanía que puede hacer el seguimiento de la ejecución presupuestal a través de la página amigable?					
13	¿Considera que la ciudadanía de El Porvenir está preparada para aprovechar las iniciativas de transparencia, que el municipio impulsa?					
14	¿La Municipalidad cuenta con capacidad institucional para hacer frente a las demandas de los ciudadanos por mayor transparencia?					
15	¿La Municipalidad llevan algún registro sobre el tipo de información que solicitan las personas?,					
16	¿La Municipalidad hace público las convocatorias que realiza?					
17	¿La Municipalidad capacita, sensibiliza a su personal sobre la importancia de la transparencia?					
<b>Participación ciudadana</b>						
18	¿La municipalidad cuenta con responsable de las políticas de participación ciudadana?					
19	¿La municipalidad cuenta con plataforma virtual de consulta ciudadana en el diseño y formulación de políticas públicas					
20	¿La municipalidad cuenta con mecanismos de diálogo y negociación entre el estado, las empresas y la ciudadanía de su jurisdicción?					
21	¿La municipalidad cuenta con un registro formal y actualizado de las empresas y organizaciones de la ciudadanía que existen en su jurisdicción?					
22	¿La municipalidad publica las propuestas y proyectos para que sean debatidos y valorados por los ciudadanos?					
23	¿La municipalidad publica datos en formato reutilizable, que puedan ser editados y tratados, por parte de los ciudadanos?					
24	¿La municipalidad publica información completa, clara y comprensible?					
25	¿La municipalidad comunica fecha, hora y lugar de las audiencias públicas?					
26	¿La municipalidad toma en cuenta la opinión de los ciudadanos?					
27	¿La municipalidad toma en cuenta las propuestas normativas, de actividades, proyectos de los ciudadanos?					
28	La municipalidad realiza informes sobre las respuestas recibidas, quienes participaron, y los tiene de fácil acceso para los que deseen consultarlo?					



29	¿Considera que los intereses de los distintos actores están representados y son escuchados por las autoridades?					
30	¿Los actores sociales asumen compromisos y los cumplen?					
31	¿Considera que hay barrios más comprometidos que otros a la hora de participar en temas públicos?					
32	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana como veedor de los concursos, remates y procesos de licitaciones?					
<b>Colaboración</b>						
33	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público privado, con empresas privadas?					
34	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público social, con organizaciones de la ciudadanía?					
35	¿La municipalidad cuenta con un Plan de Desarrollo Concertado alineado al Plan Bicentenario: Perú al 2021?					
36	¿Sostiene reuniones permanentes con los actores involucrados, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Local Concertado?					
37	¿Cuenta con un plan estratégico y operativo de gobierno abierto?					
38	¿Los actores sociales colaboran en la producción de bienes y servicios?					
39	¿La municipalidad crea políticas en donde fomente la colaboración de los ciudadanos en la producción de bienes y servicios?					
<b>Rendición de cuentas</b>						
40	¿La municipalidad rinde cuentas sobre la ejecución anual de su presupuesto?					
41	¿La municipalidad rinde cuentas periódicas a la población de los avances, logros y dificultades de su gestión?					
42	¿Los funcionarios de la municipalidad cumplen los códigos de buena conducta administrativa?					
43	¿En la institución hay antecedente de malversación de fondos?					
44	¿Existen canales de protección para los funcionarios públicos que denuncien y hagan pública la información que revela actos de corrupción, mala administración o derroche de recursos públicos dentro del gobierno?					

45	¿La municipalidad es transparente en las compras públicas y adquisiciones que realiza?					
46	¿La institución cuenta con órganos internos de control?					
47	¿La institución verifica las acciones contenidas en el plan de gastos de acuerdo a los formatos, directrices y fechas establecidas?					
48	¿Verifican que el presupuesto asignado a un programa no sea desviado para otros fines?					
49	¿Los gastos y activos / pasivos financieros de fin de año fiscal se somete a la auditoría externa dentro de los seis meses posteriores a la finalización de dicho año?					
<b>Innovación y tecnología</b>						
50	¿Considera que las iniciativas de inclusión digital son necesarias para empoderar a la ciudadanía?					
51	¿El municipio impulsa algún tipo de proyecto en conjunto con otros actores basado en las tecnología de Información y comunicación?]					
52	¿La municipalidad cuenta con recurso humano que tenga habilidades y destrezas en la nueva tecnología?					
53	¿La municipalidad utiliza redes sociales (facebook, whatsApp y twitter para comunicarse con la ciudadanía?					
54	¿Se ha implementado servicios en línea o tramites virtuales?					
55	¿La municipalidad cuenta con intercambio electrónico de datos con otras entidades (RENIEC, SUNARP)?					
56	¿La Municipalidad ha diseñado aplicativos móviles para que los ciudadanos interpongan sus denuncias?					
57	¿La Municipalidad cuenta con el sistema integrado de archivos municipales?					

### Cuestionario de la Variable: Gestión de cobranza.

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer a cerca de la gestión de cobranza. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

#### **Instrucciones:**

El cuestionario comprende 60 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista acerca de la gestión de cobranza.

N°	ITEMS	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Conciencia tributaria</b>						
1	¿La municipalidad realiza campañas de concientización sobre recaudación tributaria?					
2	¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre recaudación tributaria?					
3	¿Se debe crear las bases para tener disposición en pagar los tributos desde la niñez?					
4	¿Se debe inculcar y enseñar los deberes tributarios?					
5	¿Asume la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos ciudadanos?					
6	¿Se Incentiva a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?					
7	¿Los contribuyentes acuden oportunamente a pagar sus tributos?					
8	¿Los contribuyentes acuden voluntariamente a pagar sus tributos?					
9	¿Los contribuyentes conocen la normatividad tributaria?					
10	¿Sabe que el cumplimiento de la obligación tributaria es un beneficio común para la sociedad?					
11	¿Sabe usted que con el pago de sus impuestos se financian los servicios públicos?					
12	¿Cree que pagar los impuestos responde a una obligación impuesta por el municipio?					

13	¿Considera que el sistema tributario es justo, simple y de tasas moderadas?					
<b>Información y difusión</b>						
14	¿Sabe usted si se realizan campañas informativas institucionales?					
15	¿Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades?					
16	¿Existe participación de los contribuyentes a las charlas informativas?					
17	¿Conoce usted si se difunde las fechas de vencimiento de pago de los tributos?					
18	¿Considera que facilitan al contribuyente los diversos medios de pago?					
19	¿Considera usted que el área de recaudación es conformada por servidores públicos con el perfil adecuado?					
20	¿Conoce usted si los informes de la utilización de los recursos lo hacen al detalle y fiables?					
21	¿Sabe si sistematizan el padrón de contribuyentes con valores actualizados?					
22	¿Considera que las capacitaciones tributarias son de actualidad y periódicas?					
23	¿Cree usted que difunde mayor información sobre la importancia que tiene el realizar los pagos de los impuestos?					
<b>Transparencia de los recursos</b>						
24	¿Dan a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos?					
25	¿Considera usted que el manejo de recursos se realiza con claridad a través de financiamiento de servicios y obras públicas?					
26	¿Realizan acciones de fiscalización y control?					
27	¿El grado de aceptación del sistema tributario está en función a la calidad de los servicios que brinda la municipalidad?					
28	¿Está de acuerdo con el monto que paga por sus tributos?					
29	¿La tributación está condicionada por la utilización del lenguaje poco comprensible para el ciudadano?					
30	¿Mantienen un registro ordenado y confiable?					
31	¿Cree usted que utiliza la población la página web como herramienta de información abierta?					
32	¿Cuenta la Municipalidad con un soporte informático para atender a los contribuyentes?					
33	¿Difunden a través de diferentes medios el direccionamiento de los recursos?					

34	¿Cree usted que las acciones realizadas por las autoridades municipales están sustentadas de acuerdo a las leyes y reglamentos?					
<b>Recaudación</b>						
35	¿Conoce si se aplican fraccionamiento de la deuda tributaria?					
36	¿Conoce si están identificados los contribuyentes de impuestos?					
37	¿Sabe si se implementan medidas que facilite el pago de los tributos?					
38	¿La municipalidad da prorroga a sus contribuyentes?					
39	¿Se realizan trabajos de campo para llegar al contribuyente?					
40	¿Sabe si luchan contra la evasión de los impuestos?					
41	¿Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo?					
42	¿Considera usted que las reglas son claras y sencillas para entenderlos y aplicarlos?					
43	¿Las inafectaciones e incentivos tributarios son un elemento de distorsión y complejidad del sistema tributario?					
44	¿Cancela sus impuestos en forma oportuna?					
45	¿Se genera una percepción de riesgo en los contribuyentes por incumplimiento?					
46	¿Los contribuyentes que no cumplen con su obligación tributaria estarán sujetos a un costo adicional?					
47	¿Sabe si existe una oficina de cobranzas coactivas?					
48	¿Realizan recaudación por cobro coactivo al mayor número de cuentas por rezago?					
49	¿La municipalidad utiliza técnicas de recaudación?					
<b>Política</b>						
50	¿La municipalidad realiza la simplificación del sistema tributario?					
51	¿Facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias asistiendo al contribuyente y reduciendo sus costos de cumplimiento?					
52	¿Existe fortalecimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes?					
53	¿Se ha reorganizado las funciones administrativas de las autoridades municipales?					
54	¿Se rediseño la estructura fiscal municipal?					
55	¿Se elabora la tabla de valores de suelo y construcciones acordes a las características que emite el MVCS?					

56	¿Se incorporan los predios no registrados al padrón de contribuyentes?					
57	¿Se revalúan los predios registrados en el municipio?					
58	¿La municipalidad realiza las exoneraciones de acuerdo a ley?					
59	¿Existe recompensas por pago oportuno de los tributos?					
60	¿Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos?					

## **ANEXO 7: Fichas técnicas de los instrumentos**

### **Ficha técnica 01: Instrumento de gobierno abierto**

**1. Nombre:**

Cuestionario de gobierno abierto

**2. Autor:**

Br. Rodríguez Mendoza, Arco Quinto

**3. Objetivo:**

Identificar el nivel de avance del Gobierno abierto en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**4. Normas:**

- Es importante que al momento de contestar los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, sean sincero y objetivos con sus respuestas para obtener información veraz.
- Se debe tener en cuenta el tiempo utilizado para desarrollar cada encuesta.

**5. Usuarios (muestra):**

La población estuvo conformada por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**6. Unidad de análisis:**

Servidores públicos nombrados, Cas y de confianza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

**7. Modo de aplicación:**

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 57 ítems, agrupadas en cinco dimensiones de gobierno abierto y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 30 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo.

## 8. Estructura:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
GOBIERNO ABIERTO	Trasparencia	Cumplimiento de la normatividad	¿La municipalidad utiliza los procedimientos de transparencia, acceso a la información pública?					
			¿La Municipalidad tiene voluntad política para transparentar la información Pública?					
			¿Cuenta su entidad con algún tipo de normativa sobre transparencia y buen gobierno?					
		Responsables	Existe funcionario responsable de entregar la información de acceso público					
			¿Existe responsable del cumplimiento de las obligaciones de transparencia?					
		Portal de transparencia	¿Dispone su entidad de un portal de transparencia en su página web?					
			¿Se difunde vía portal de transparencia u otra herramienta virtual, las hojas de vida de sus funcionarios y personal de confianza?					
			¿Se difunde información detallada sobre las contrataciones de bienes o servicios y la ejecución de obras, vía portal de transparencia u otra herramienta virtual?					
		Cambio de cultura de gobierno	¿Considera que la filosofía del Gobierno abierto modifica las prácticas de los organismos municipales?					
			¿La municipalidad genera una cultura más abierta?					
		Oficia de atención al usuario	¿La municipalidad cuenta con oficina de atención al usuario y comunicación?					
		Página amigable	¿La municipalidad informa a la ciudadanía que puede hacer el seguimiento de la ejecución presupuestal a través de la página amigable?					
		Ciudadanía preparada	¿Considera que la ciudadanía de El Porvenir está preparada para aprovechar las iniciativas de transparencia, que el municipio impulsa?					



		Capacidad institucional	¿La Municipalidad cuenta con capacidad institucional para hacer frente a las demandas de los ciudadanos por mayor transparencia?						
		Registro de información solicitada	¿La Municipalidad llevan algún registro sobre el tipo de información que solicitan las personas?,						
		Publicidad de convocatorias	¿La Municipalidad hace público las convocatorias que realiza?						
		Capacitación	¿La Municipalidad capacita, sensibiliza a su personal sobre la importancia de la transparencia?						
Participación ciudadana		Responsable	¿La municipalidad cuenta con responsable de las políticas de participación ciudadana?						
		Plataforma virtual	¿La municipalidad cuenta con plataforma virtual de consulta ciudadana en el diseño y formulación de políticas públicas						
		Mecanismos de dialogo	¿La municipalidad cuenta con mecanismos de diálogo y negociación entre el estado, las empresas y la ciudadanía de su jurisdicción?						
		Registro de organizaciones	¿La municipalidad cuenta con un registro formal y actualizado de las empresas y organizaciones de la ciudadanía que existen en su jurisdicción?						
		Publicación de datos	¿La municipalidad publica las propuestas y proyectos para que sean debatidos y valorados por los ciudadanos?						
			¿La municipalidad publica datos en formato reutilizable, que puedan ser editados y tratados, por parte de los ciudadanos?						
			¿La municipalidad publica información completa, clara y comprensible?						
		Audiencias publicas	¿La municipalidad comunica fecha, hora y lugar de las audiencias públicas?						
		Opinión de ciudadanos	¿La municipalidad toma en cuenta la opinión de los ciudadanos?						
			¿La municipalidad toma en cuenta las propuestas normativas, de actividades, proyectos de los ciudadanos?						
	Respuestas de ciudadanos	¿La municipalidad realiza informes sobre las respuestas recibidas, quienes participaron, y los tiene de fácil acceso para los que deseen consultarlo?							
	Actores sociales	¿Considera que los intereses de los distintos actores están representados y son escuchados por las							

		autoridades?					
		¿Los actores sociales asumen compromisos y los cumplen?					
	Compromiso ciudadano	¿Considera que hay barrios más comprometidos que otros a la hora de participar en temas públicos?					
		¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana como veedor de los concursos, remates y procesos de licitaciones?					
Colaboración	Convenios	¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público privado, con empresas privadas?					
		¿La municipalidad ha suscrito convenios de asociación público social, con organizaciones de la ciudadanía?					
	Plan concertado	¿La municipalidad cuenta con un Plan de Desarrollo Concertado alineado al Plan Bicentenario: Perú al 2021?					
		¿Sostiene reuniones permanentes con los actores involucrados, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Local Concertado?					
		¿Cuenta con un plan estratégico y operativo de gobierno abierto?					
	Coproducción	¿Los actores sociales colaboran en la producción de bienes y servicios?					
¿La municipalidad crea políticas en donde fomente la colaboración de los ciudadanos en la producción de bienes y servicios?							
Rendición de cuentas	Información de uso de recursos	¿La municipalidad rinde cuentas sobre la ejecución anual de su presupuesto?					
	Información de gestión	¿La municipalidad rinde cuentas periódicas a la población de los avances, logros y dificultades de su gestión?					
	Códigos de buena conducta	¿Los funcionarios de la municipalidad cumplen los códigos de buena conducta administrativa?					
	Malversación de fondos	¿En la institución hay antecedente de malversación de fondos?					
		¿Existen canales de protección para los funcionarios públicos que denuncien y hagan pública la información que revela actos de corrupción, mala administración o derroche de recursos públicos dentro del gobierno?					
Compras publicas transparentes	¿La municipalidad es transparente en las compras públicas y adquisiciones que realiza?						

		Control interno	¿La institución cuenta con órganos internos de control?					
			¿La institución verifica las acciones contenidas en el plan de gastos de acuerdo a los formatos, directrices y fechas establecidas?					
¿Verifican que el presupuesto asignado a un programa no sea desviado para otros fines?								
		Control externo	¿Los gastos y activos / pasivos financieros de fin de año fiscal se somete a la auditoría externa dentro de los seis meses posteriores a la finalización de dicho año?					
Innovación y tecnología		Inclusión digital	¿Considera que las iniciativas de inclusión digital son necesarias para empoderar a la ciudadanía?					
		Tecnologías de información y comunicación	¿El municipio impulsa algún tipo de proyecto en conjunto con otros actores basado en las tecnología de Información y comunicación?]					
		Personal capacitado	¿La municipalidad cuenta con recurso humano que tenga habilidades y destrezas en la nueva tecnología?					
		Redes sociales	¿La municipalidad utiliza redes sociales (facebook, whatsApp y twitter para comunicarse con la ciudadanía?					
		Servicios en línea	¿Se ha implementado servicios en línea o tramites virtuales?					
		Intercomunicación	¿La municipalidad cuenta con intercambio electrónico de datos con otras entidades (RENIEC, SUNARP)?					
		Aplicativos móviles	¿La Municipalidad ha diseñado aplicativos móviles para que los ciudadanos interpongan sus denuncias?					
		Sistema integrado de archivos	¿La Municipalidad cuenta con el sistema integrado de archivos municipales?					

## 9. Escalas:

### Escala general de la variable independiente: Gobierno abierto

Intervalo	Nivel
0-46	Muy deficiente
47-92	Deficiente
93-138	Regular
139-183	Bueno
184-228	Excelente

**Escala específica (por dimensión):**

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Transparencia	0-14	Muy deficiente
	15-28	Deficiente
	29-42	Regular
	43-55	Bueno
	56-68	Excelente

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Participación ciudadana	0-12	Muy deficiente
	13-24	Deficiente
	25-36	Regular
	37-48	Bueno
	49-60	Excelente

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Rendición de cuentas	0-8	Muy deficiente
	9-16	Deficiente
	17-24	Regular
	25-32	Bueno
	33-40	Excelente

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Colaboración	0-6	Muy deficiente
	7-12	Deficiente
	13-18	Regular
	19-23	bueno
	24-28	Excelente

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Innovación y tecnología	0-7	Muy deficiente
	8-14	Deficiente
	15-20	Regular
	21-26	Bueno
	27-32	Excelente

**Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Totalmente en desacuerdo	: 0
En desacuerdo	: 1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	: 2
De acuerdo	: 3
Totalmente de acuerdo	: 4

**10. Validación y confiabilidad:**

La validez de contenido del instrumento se realizó por opinión de nueve expertos. Se utilizó la prueba de V de Aiken.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach siendo de  $\alpha = 0,932$ . La fiabilidad se considera como EXCELENTE.

## Ficha técnica 02: Instrumento de gestión de cobranza

### 1. Nombre:

Cuestionario de gestión de cobranza

### 2. Autor:

Br. Rodríguez Mendoza, Arco Quinto

### 3. Objetivo:

Identificar el nivel de cumplimiento de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### 4. Normas:

- Es importante que al momento de contestar los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, sean sincero y objetivos con sus respuestas para obtener información veraz.
- Se debe tener en cuenta el tiempo utilizado para desarrollar cada encuesta.

### 5. Usuarios (muestra):

La población estuvo conformada por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### 6. Unidad de análisis:

Servidores públicos nombrados, Cas y de confianza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### 7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 60 ítems, agrupadas en cinco dimensiones de gobierno abierto y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 30 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo.

## 8. Estructura:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
GESTIÓN DE COBRANZA	Conciencia tributaria	Sensibilización y concientización	¿La municipalidad realiza campañas de concientización sobre recaudación tributaria?					
			¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre Recaudación tributaria?					
			¿Se debe crear las bases para tener disposición en pagar los tributos desde la niñez?					
			¿Se debe inculcar y enseñar los deberes tributarios?					
			¿Asume la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos ciudadanos?					
		Incentivos	¿Se Incentiva a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago?					
		Pago oportuno	¿Los contribuyentes acuden oportunamente a pagar sus tributos?					
		Pago voluntario	¿Los contribuyentes acuden voluntariamente a pagar sus tributos?					
		Conocimiento de normas tributarias	¿Los contribuyentes conocen la normatividad tributaria?					
			¿Sabe que el cumplimiento de la obligación tributaria es un beneficio común para la sociedad?					
			¿Sabe usted que con el pago de sus impuestos se financian los servicios públicos?					
		Obligación impuesta	¿Cree que pagar los impuestos responde a una obligación impuesta por el municipio?					
	Sistema tributario	¿Considera que el sistema tributario es justo, simple y de tasas moderadas?						
	Información y difusión	Campañas	¿Sabe usted si se realizan campañas informativas institucionales?					
			¿Hacen campañas de fortalecimiento de cultura tributaria en escuelas, institutos y universidades?					
			¿Existe participación de los contribuyentes a las charlas					

		informativas?					
	Publicación de plazos	¿Conoce usted si se difunde las fechas de vencimiento de pago de los tributos?					
	Medios de pago	¿Considera que facilitan al contribuyente los diversos medios de pago?					
	Personal capacitado	¿Considera usted que el área de recaudación es conformada por servidores públicos con el perfil adecuado?					
	Informan del uso de los recursos	¿Conoce usted si los informes de la utilización de los recursos lo hacen al detalle y fiables?					
	Sistematización	¿Sabe si sistematizan el padrón de contribuyentes con valores actualizados?					
	Capacitación	¿Considera que las capacitaciones tributarias son de actualidad y periódicas?					
	Importancia de los tributos	¿Cree usted que difunde mayor información sobre la importancia que tiene el realizar los pagos de los impuestos?					
Transparencia de recursos	Información de la utilización de los recaudado	¿Dan a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos?					
		¿Considera usted que el manejo de recursos se realiza con claridad a través de financiamiento de servicios y obras públicas?					
	Fiscalización	¿Realizan acciones de fiscalización y control?					
	Aceptación de sistema tributario	¿El grado de aceptación del sistema tributario está en función a la calidad de los servicios que brinda la municipalidad?					
		¿Está de acuerdo con el monto que paga por sus tributos?					
	Lenguaje comprensible	¿La tributación está condicionada por la utilización del lenguaje poco comprensible para el ciudadano?					
	Actualización de registros	¿Mantienen un registro ordenado y confiable?					
	Página web	¿Cree usted que utiliza la población la página web como herramienta de información abierta?					
	Soporte informático	¿Cuenta la Municipalidad con un soporte informático para atender a los contribuyentes?					
		¿Difunden a través de diferentes medios el direccionamiento de los recursos?					
Uso de las normas	¿Cree usted que las acciones realizadas por las autoridades						



		municipales están sustentadas de acuerdo a las leyes y reglamentos?					
Recaudación	Fraccionamiento	¿Conoce si se aplican fraccionamiento de la deuda tributaria?					
	Identificación de contribuyentes	¿Conoce si están identificados los contribuyentes de impuestos?					
	Facilidad de pago	¿Sabe si se implementan medidas que facilite el pago de los tributos?					
		¿La municipalidad da prórroga a sus contribuyentes?					
	Visitas	¿Se realizan trabajos de campo para llegar al contribuyente?					
	Evasión	¿Sabe si luchan contra la evasión de los impuestos?					
	Sanciones	¿Aplican sanciones de coacción en relación al pago del tributo?					
		¿Considera usted que las reglas son claras y sencillas para entenderlos y aplicarlos?					
	Inafectación	¿Las inafectaciones e incentivos tributarios son un elemento de distorsión y complejidad del sistema tributario?					
	Pago oportuno	¿Cancela sus impuestos en forma oportuna?					
	Consecuencias de incumplimiento	¿Se genera una percepción de riesgo en los contribuyentes por incumplimiento?					
		¿Los contribuyentes que no cumplen con su obligación tributaria estarán sujetos a un costo adicional?					
	Cobranza coactiva	¿Sabe si existe una oficina de cobranzas coactivas?					
¿Realizan recaudación por cobro coactivo al mayor número de cuentas por rezago?							
Técnicas de cobro	¿La municipalidad utiliza técnicas de recaudación?						
Política	Simplificación tributaria	¿La municipalidad realiza la simplificación del sistema tributario?					
		¿Facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias asistiendo al contribuyente y reduciendo sus costos de cumplimiento?					
	Derechos de contribuyentes	¿Existe fortalecimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes?					
	Funciones administrativas	¿Se ha reorganizado las funciones administrativas de las autoridades municipales?					
		¿Se rediseño la estructura fiscal municipal?					
Actualización de datos	¿Se elabora la tabla de valores de suelo y construcciones acordes a las características que emite el MVCS?						

		¿Se incorporan los predios no registrados al padrón de contribuyentes?					
		¿Se revalúan los predios registrados en el municipio?					
	Exoneración	¿La municipalidad realiza las exoneraciones de acuerdo a ley?					
	Recompensas	¿Existe recompensas por pago oportuno de los tributos?					
		¿Establecen estímulos (descuentos) a los ciudadanos por pagar sus impuestos?					

## 9. Escalas:

### Escala general de la variable independiente: Gestión de cobranza

Intervalo	Nivel
0-48	Muy deficiente
49-96	Deficiente
97-144	Regular
145-192	Bueno
193-240	Excelente

### Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Conciencia tributaria	0-11	Muy deficiente
	12-22	Deficiente
	23-33	Regular
	34-42	Bueno
	43-52	Muy bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Información y difusión	0-8	Muy deficiente
	9-16	Deficiente
	17-24	Regular
	25-32	Bueno
	33-40	Excelente

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Transparencia de los recursos - Política	0-9	Muy deficiente
	10-18	Deficiente
	19-27	Regular
	28-36	Bueno
	37-44	Excelente

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Recaudación	0-12	Muy deficiente
	13-24	Deficiente
	25-36	Regular
	37-48	Bueno
	49-60	Excelente

#### **Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Totalmente en desacuerdo	: 0
En desacuerdo	: 1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	: 2
De acuerdo	: 3
Totalmente de acuerdo	: 4

#### **10. Validación y confiabilidad:**

La validez de contenido del instrumento se realizó por opinión de nueve expertos. Se utilizará la prueba de V de Aiken.

La confiabilidad del instrumento se realizará con el método de Alfa de Cronbach  $\alpha = 0,893$ , siendo la fiabilidad se considera como BUENA.

## Anexo 8: Constancia de realización del trabajo de investigación



*Municipalidad Distrital de El Porvenir*

### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

El Administrador de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Departamento La Libertad.

#### HACE CONSTAR:

Que, el Br. **RODRIGUEZ MENDOZA, ARCO QUINTO** estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado: **GOBIERNO ABIERTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR, 2017**, y en el mes de Diciembre 2017, ha aplicado dos Instrumentos de Recolección de Datos, consistente en un Cuestionario de Gobierno Abierto y un Cuestionario de Gestión de Cobranza dirigido a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

Se expide la presente a solicitud escrita del interesado para los fines que estime conveniente.

El Porvenir, 12 de Enero del 2018

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR  
Econ. Luis E. Yzquierdo Pérez  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AV. SÁNCHEZ CARRIÓN N° 500 - TELEFAX: 400503 ANEXO 229 - EL PORVENIR - TRUJILLO - PERÚ  
www.muniporvenir.gob.pe - alcaldia@muniporvenir.gob.pe - muniporvenir@hotmail.com

## Anexo 9: Matriz de constancia interna del informe de tesis

TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

INTRODUCCION	MÉTODO			RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
ESTUDIOS PREVIOS:	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOS DE INVESTIGACIÓN:	DESCRIPCION DE RESULTADOS:			
<p>Quiroz Gómez (2017), en su trabajo “Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno”. Las conclusiones fueron que el 56.25 % de los gobiernos locales “NO” aplican el gobierno abierto. se aplica e implementa de una forma muy parcial, en cuanto a transparencia, los gobiernos locales “Sí” aplican el gobierno abierto en un 43.75%, ubicándose en un nivel regular, en participación los gobiernos locales el 62.5% “NO” aplica la política de gobierno abierto, y finalmente en colaboración el 86.25% “Sí” aplican el gobierno abierto</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Gobierno abierto</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b> Ortega y Gasset (2013, p. 13) refieren que un gobierno abierto es el que mantiene una permanente relación con los ciudadanos, con la finalidad de escuchar sus necesidades, además permiten la colaboración de los ciudadanos a los funcionarios en desarrollar acciones para encontrar soluciones a dichas</p>	<p>Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de la normatividad</li> <li>▪ Responsables de la transparencia</li> <li>▪ Portal de transparencia</li> <li>▪ Cambio de cultura de gobierno</li> <li>▪ Oficia de atención al usuario</li> <li>▪ Página amigable</li> <li>▪ Ciudadanía preparada</li> <li>▪ Capacidad institucional</li> <li>▪ Registro de información solicitada</li> <li>▪ Publicidad de convocatorias</li> <li>▪ Capacitación</li> </ul>	<p><b>METODOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Método hipotético deductivo o llamado también contrastación de hipótesis, en donde se realizó una secuencia de actos, se empezó por la observación del fenómeno a investigar, luego se formuló la hipótesis para ser contrastada; este método tiene dos momentos el racional (hipótesis) y el empírico (observación), además permite determinar si la hipótesis planteada es verdadera o falsa ya que no se puede determinar directamente (Behar Rivero, 2008, p. 40).</p>	<p><b>DESCRIPCION DE RESULTADOS:</b></p> <p>Los resultados que se obtuvieron, fueron analizados en base a los objetivos propuestos en la investigación. Lo cual, se utilizó coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman, con la finalidad de determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p>En la tabla 2, Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gobierno abierto y gestión de cobranza, se observa que el nivel que predomina en la</p>	<p>Analizando la tabla 2, se observa que el nivel que predomina en la variable gobierno abierto, es el nivel regular con un 81.1%. Haciendo un análisis de los resultados encontrados se puede evidenciar que solo el 10.8% refiere que hay un gobierno abierto, siendo un resultado muy alarmante, lo que significa que en la municipalidad distrital de El porvenir aún no se ha llegado a implementar completamente la política de gobierno abierto que hoy en día se viene trabajando como política de gestión pública, por lo que es preocupante, porque las instituciones del sector público se rigen de acuerdo a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El nivel de avance de gobierno abierto, en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, es de nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%.</li> <li>▪ El nivel de avance de cumplimiento de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, es de nivel bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%.</li> <li>▪ Es el nivel regular que prevalece en las dimensiones de la variable independiente gobierno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al gobierno regional La Libertad realizar socialización de políticas con los gobiernos locales, además de brindar toda la información para que dichos gobiernos locales implementen y apliquen la políticas nacionales de modernización de la gestión pública como la de gobierno abierto.</li> <li>▪ Al gobierno regional La Libertad debe fomentar la formalización de una comisión o grupo de trabajo que se encarga de supervisar las buenas prácticas de gobierno abeto en la región, que contribuyan los gobiernos locales que ya trabajan en ello, que fomenten el dialogo para rescatar las experiencias, propuestas y soluciones, además</li> </ul>

<p>porque realizan convenios entre el sector público y privado</p> <p>Huamán Huamani (2015). En su investigación "El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP". Las conclusiones fueron que el país se encuentra en una fase inicial de gobierno abierto, porque no se encuentra avances importantes, se evidencio que el 75% de los compromisos solo tiene una área de acción. Además un 70% no incluyen tecnología como medio de apoyo para conseguir mejor rendición de cuentas y participación ciudadana; finalmente para</p>	<p>necesidades, todo de una manera transparente; es decir, es un doctrina política que se sustenta en que la gestión pública y el gobierno debe ser abierta en todo los niveles, en especial en transparencia</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b></p> <p>La variable se operacionalizó con la aplicación de una encuesta, a través del instrumento elaborado que consistió en un cuestionario tipo escala de Likert, que contiene 57 ítems de las cinco dimensiones transparencia,</p>	<p>Participación ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable de políticas</li> <li>▪ Plataforma virtual</li> <li>▪ Mecanismos de dialogo</li> <li>▪ Registro de organizaciones</li> <li>▪ Publicación de datos</li> <li>▪ Audiencias publicas</li> <li>▪ Opinión de ciudadanos</li> <li>▪ Respuestas de ciudadanos</li> <li>▪ Actores sociales</li> <li>▪ Compromiso ciudadano</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>El tipo es no experimental, porque no se manipulación, no se influye ni se controla las variables, sino que se observan situaciones ya existentes, para posteriormente analizarlas (Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152).</p>	<p>variable gobierno abierto de los trabajadores encuestados, es el nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%, y el nivel deficiente con el 8.1%. A diferencia de la variable gestión de cobranza, el nivel que predomina es el bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%, y el nivel deficiente con 8.1%.</p>	<p>las políticas establecidas, por lo tanto, la municipalidad de El Porvenir tienen un gran reto que cumplir, es decir, debe estar actualizada y hacer todo lo posible para implementar las políticas de gestión pública actual. Así tenemos a Oszlak (2013a), citado por Gómez (2015, p. 15), quien refiere que gobierno abierto es un nuevo modelo que compromete a realizar ciertos cambios en el Estado, que debe dejar su modelo centrado y cerrado a un modelo de estado abierto, que incluya la transparencia, que busque ser más eficiente, permita la participación de ciudadanos y colaboración de entidades privadas, ONGs y la ciudadanía, que</p>	<p>abierto en el orden que sigue, dimensión transparencia con 82.4%; dimensión colaboración con 79.7%; dimensión rendición de cuentas con un 79.7%; dimensión participación ciudadana en con un 64.9%; y finalmente la dimensión innovación y tecnología con 60.8%.</p>	<p>crear un espacio de colaboración entre dichos gobierno locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe tener en cuenta la implementación del gobierno abierto al 100%, teniendo en cuenta que es una política de gestión pública que permite mejorar la gestión administrativa al permitir la participación de la sociedad y fomentar la información abierta a través de la tecnología, por lo tanto, es mucho más difícil la corrupción y el abuso de poder.</li> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe fomentar la cultura de la transparencia, mediante la sensibilización, para conseguir que sus trabajadores interioricen la relevancia de la transparencia y</li> </ul>
		<p>Colaboración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convenios</li> <li>▪ Plan concertado</li> <li>▪ Coproducción</li> </ul>	<p><b>DISEÑO:</b></p> <p>correlacional causal, transversal</p> <pre> graph LR     M[M] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     r[r] --&gt; O2   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de uso de recursos</li> <li>▪ Información de gestión</li> <li>▪ Códigos de buena conducta</li> <li>▪ Malversación de fondos</li> <li>▪ Compras publica transparentes</li> <li>▪ Control interno</li> <li>▪ Control externo</li> </ul>	<p>En la tabla 3, Comparación de los puntajes obtenidos de los niveles de las dimensiones de gobierno abierto que las cinco dimensiones de la variable independiente, todas prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión transparencia con 82.4% en nivel</p>	<p>Es el nivel regular que prevalece en cuatro dimensiones de la variable dependiente gestión de cobranza en el orden que sigue, dimensión recaudación con 55.4%, dimensión</p>	

<p>lograr un gobierno abierto es fundamental la voluntad política, en donde el 80% de compromisos tiene un impacto positivo.</p> <p>Gonzales Saldaña, Hurtado Pérez, Lazarte Cruz, y Ramírez Rodríguez (2015), en su estudio "Análisis de la gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ecological Amazon Foods S.A.C. durante el periodo 2011-2013". Las conclusiones fueron que las cuentas por cobrar crecieron del 2011 al 2012 en 52%, al 2013 aumento el 18%, y en forma general desde el 2011 al 2013 el incremento fue de 79%. Por lo tanto la gestión de cobranzas fue que la empresa tiene un nivel regular y se encuentra en</p>	<p>participación ciudadana, colaboración, rendición de cuentas e innovación y tecnología. Con intervalo de la variable</p> <p>Muy deficiente: 0-46 Deficiente de 47-92 Regular de 93-138 Bueno de 139-183 Excelente de 184-228</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b> Escala tipo Likert Ordinal Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Excelente</p>	<p>Innovación y tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión digital</li> <li>▪ Tecnologías de información y comunicación</li> <li>▪ Personal capacitado</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Servicios en línea</li> <li>▪ Intercomunicación</li> <li>▪ Aplicativos móviles</li> <li>▪ Sistema integrado de archivos</li> </ul>		<p>regular , un 9.5% en nivel deficiente y 8.1% en nivel bueno; la dimensión colaboración con 79.7% en nivel regular, un 13.5% en nivel bueno y 6,8% en nivel deficiente; dimensión de cuentas en nivel regular con un 79.7%, nivel bueno con 13.5%, y 5.4% con nivel deficiente; la dimensión participación ciudadana en nivel regular con un 64.9% , en 17.6% en nivel deficiente y 16.2% con nivel bueno; y finalmente la dimensión innovación y tecnología con 60.8% en nivel regular, 32.4% en nivel bueno y un 4.7% en nivel muy deficiente.</p> <p>En la tabla 4, Comparación de</p>	<p>exista un vínculo entre Estado y Sociedad, para la co-innovación, la co-creación y soluciones de problemas de la sociedad. Por lo tanto, los resultados obtenidos tienen concordancia con Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación "Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno". En donde refiere que el 56.25 % de los gobiernos locales "NO" aplican el gobierno abierto, lo que significa que las políticas de gobierno abierto se aplica e implementa de una forma muy parcial. Continuando el análisis de la tabla 2, se observa que el nivel que predomina en la</p>	<p>política con 48.6%; dimensión información y difusión con 45.9% y la dimensión transparencia de recursos con 43.2%; a diferencia de la dimensión conciencia tributaria se observa un 58.1% de nivel bueno, 32.4% en nivel regular.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La influencia del gobierno abierto es significativa en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, con una valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.002, el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de</li> </ul>	<p>rendición de cuentas, se debe volver una práctica propia de la gestión pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe elaborar e implementar sus propias estrategias de participación ciudadana, empezando hacer un análisis de las necesidades, expectativas y percepciones del proceso participativo y en función al diagnóstico realizado integrar al ciudadano con la municipalidad, teniendo en cuenta que el ciudadano debe ser un participante activo, ser actor del desarrollo local, porque el ciudadano valora la importancia de sus intervenciones en toma de decisiones.</li> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe formular y elaborar un plan de acción que mejore la</li> </ul>
	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Gestión de cobranza</p> <p><b>DEFINICIÓN</b></p>	<p>Conciencia tributaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilización y concientización</li> <li>▪ Incentivos</li> <li>▪ Pago oportuno</li> <li>▪ Pago voluntario</li> <li>▪ Conocimiento de normas tributarias</li> <li>▪ Obligación impuesta</li> <li>▪ Sistema tributario</li> </ul>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población estuvo conformada por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Se consideró a toda la población como la muestra universal por ser pequeña</p>			

<p>proceso de mejoría, gracias a que se evidencia que lo días de conversión de cuentas por cobrar en efectivo es menor tiempo de catorce días, por lo que significa que la empresa tiene más liquidez, y coadyuva a la toma de decisiones.</p> <p>Cruzado Saldaña (2015), en su investigación "Recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad, Provincial de Patate, 2014". Las conclusiones fueron que la recaudación tributaria se ubica en nivel deficiente con 48% lo que refleja que gran parte de los trabajadores encuestados creen que el nivel de recaudación tributaria es baja, en cuanto a conciencia tributaria tiene nivel</p>	<p><b>CONCEPTUAL</b> La gestión de cobranzas estriba en desarrollar las actividades para facilitar la recaudación, dichas actividades depende de la fase en la que se ubique el procedimiento que puede ser preventiva o precoactiva, también se debe ver el tipo de cartera. Pero lo más resaltante en este proceso es la proactividad, es decir, buscar estrategias para que el contribuyente asuma su responsabilidad de pago (Barrera Ayala, 2010, p. 38).</p>	<p>Información y difusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas</li> <li>▪ Publicación de plazos</li> <li>▪ Medios de pago</li> <li>▪ Personal capacitado</li> <li>▪ Informan del uso de los recursos</li> <li>▪ Sistematización</li> <li>▪ Capacitación</li> <li>▪ Importancia de los tributos</li> </ul>	<p><b>TECNICAS:</b> Encuesta  Análisis documental</p>	<p>los puntajes obtenidos de las dimensiones de la gestión de cobranza se observa que en cuatro dimensiones de la variable dependiente, prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión recaudación con 55.4% en nivel regular, un 36.5% en nivel bueno y 8.1% en nivel deficiente; seguido de la dimensión política con 48.6% en nivel regular, un 40.5% en nivel bueno y 10.8% en nivel deficiente; luego la dimensión información y difusión con 45.9% en nivel regular, un 39.2% en nivel bueno y 12.2 en nivel deficiente y la dimensión transparencia de</p>	<p>variable gestión de cobranza, es el nivel bueno con un 52.7% (39 trabajadores encuestados), seguido del nivel regular con un 39.2% (29 trabajadores encuestados), y el nivel deficiente con 8.1% (6 trabajadores encuestados). Lo que significa que la gestión de cobranza en la municipalidad de El Porvenir no es la adecuada, por lo que se debe continuar trabajando para llegar a un nivel excelente, teniendo en cuenta que los gobiernos locales realizan gestión de cobranza con la finalidad de recaudar tributos para conseguir recursos económicos y así poder realizar y cumplir con todos los objetivos como es brindar servicios públicos de calidad</p>	<p>significancia menor al 5% de significancia estándar (<math>P &lt; 0,05</math>); demostrándose que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El gobierno abierto en cuanto a la dimensión transparencia influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con una valor de significancia de Tau-b de Kendall el de 0.015, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.351 (positiva baja, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (<math>P &lt; 0,05</math>).</li> </ul>	<p>democracia, incentivando la colaboración activa de los ciudadanos, realizando convenios y alianzas con entidades privadas, con organizaciones, contar con un plan de desarrollo concertado, brindando todas las facilidades para que los ciudadanos sean coproductores de bienes y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe promover a sus funcionarios que realicen la rendición de cuentas, que justifiquen las actividades que realizan en base a una normativa, además de fomentarles la responsabilidad de sus actos penalizando algún acto ilícito.</li> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe utilizar la tecnología, para innovar un gobierno electrónico, es decir, basadas en páginas web para compartir</li> </ul>
	<p>Transparencia de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de la utilización de los recaudado</li> <li>▪ Fiscalización</li> <li>▪ Aceptación de sistema tributario</li> <li>▪ Lenguaje comprensible</li> <li>▪ Actualización de registros</li> <li>▪ Página web</li> <li>▪ Soporte informático</li> <li>▪ Uso de las normas</li> </ul>	<p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario  Registro de análisis documental</p>					
	<p>Recaudación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fraccionamiento</li> <li>▪ Identificación de contribuyentes</li> <li>▪ Facilidad de pago</li> <li>▪ Visitas</li> <li>▪ Evasión</li> <li>▪ Sanciones</li> <li>▪ Inafectación</li> <li>▪ Pago oportuno</li> <li>▪ Consecuencias de incumplimiento</li> <li>▪ Cobranza coactiva</li> <li>▪ Técnicas de cobro</li> </ul>	<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b> La variable se operacionalizó con la aplicación de una encuesta, a través del instrumento</p>					



<p>deficiente con 64%; información y difusión con nivel deficiente con 62%. Transparencia nivel regular con 46%; Políticas con 54% nivel regular.</p> <p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b>  <b>Gobierno abierto,</b> Ramírez y Rosales (2017, p. 57), el gobierno abierto tiene su origen en un Estado democrático de derecho, por lo tanto se fundamenta en los derechos fundamentales, de preferencia en el acceso a la información, así como las garantías ciudadanas y la eficacia de las entidades públicas, por lo que un gobierno abierto trata de articular la ciudadanía con el gobierno para tener una administración más responsable preocupada por satisfacer las necesidades de la sociedad. Es decir,</p>	<p>elaborado que consistía en un cuestionario tipo escala de Likert, que contiene 60 ítems para las cinco dimensiones que son:</p> <p>Conciencia tributaria, información y difusión, transparencia de los recursos, recaudación y política. Con intervalo de la variable:</p> <p>Muy deficiente de 0-48  Deficiente de 49-96  Regular de 97-144  Bueno de 145-192  Excelente de 193-240</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b></p> <p>Escala tipo Likert Ordinal  Muy deficiente  Deficiente  Regular  Bueno  Excelente</p>	<p>Política</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplificación tributaria</li> <li>▪ Derechos de contribuyentes</li> <li>▪ Funciones administrativas</li> <li>▪ Actualización de datos</li> <li>▪ Exoneración</li> <li>▪ Recompensas</li> </ul>	<p><b>MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS</b></p> <p><b>Estadística descriptiva</b>  Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente gobierno abierto y de la variable dependiente de cobranza con la base de datos recolectados (ver anexo 1).</p> <p>Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación de las mismas en programa Excel. Determinación de la estadística descriptiva: media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación.</p> <p><b>Inferencia estadística</b>  Se utilizó el software SPSS versión 23 para</p>	<p>recursos con 43.2% en nivel regular, un 40.5% en nivel bueno y un 16.2% en nivel deficiente; a diferencia de la dimensión conciencia tributaria se observa un 58.1% de nivel bueno, 32.4% en nivel regular y en 9.5% en nivel deficiente..</p> <p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p><b>Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre el gobierno abierto y sus dimensiones y la variable gestión de cobranza</b>  En la tabla 5, se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable gobierno abierto y sus respectivas dimensiones y gestión de</p>	<p>para satisfacer las necesidades de los ciudadanos; de lo contrario la municipalidad no tendría liquidez para solventar dichos servicios públicos y son los ciudadanos quienes sufren las consecuencias; por lo tanto, la municipalidad debe realizar y plantear nuevas estrategias en gestión de cobranza; haciendo mención a Barrera Ayala (2010, p. 38). Refiere que la gestión de cobranzas estriba en desarrollar actividades para facilitar la recaudación, dichas actividades depende de la fase en la que se ubique el procedimiento que puede ser preventiva o proactiva, pero lo más resaltante en este proceso es la proactividad, es decir, buscar estrategias para que el contribuyente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El gobierno abierto en cuanto a la dimensión participación ciudadana influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia Tau-b de Kendall de 0.010, el coeficiente Rho de Spearman = 0.314 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (<math>P &lt; 0,05</math>).</li> <li>▪ El gobierno abierto en cuanto a la dimensión colaboración influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de</li> </ul>	<p>información, creación de plataformas para acceder a servicios en línea e intercambiar ideas, además debe realizar convenios interinstitucional para realizar el análisis, diseño e implementación de aplicativos con la finalidad de aumentar el acceso a la información, transparencia y participación. Aplicativos que ayudaran a realizar denuncias, conocer los lugares más delictivos; permitirá acceder a ofertas y demandas laborales, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La municipalidad distrital de El Porvenir debe realizar campañas de información a través de mecanismos democráticos como talleres y charlas, tanto en instituciones educativas como organizaciones civiles, ONGs sobre gestión de cobranza, importancia de pagar los tributos a tiempo, para que sirva los tributos, es decir</li> </ul>
--	--	-----------------	--	--	---	--	--	---

<p>el gobierno abierto se preocupa por el interés general, participación ciudadana, reutilización de información, utilización de tecnología, calidad de servicios, trabajo interinstitucional e intersectorial</p> <p><b>Gestión de cobranza</b> Fernández Origgi (2003, p. 260), la importancia de la cobranza radica en que el país tiene una serie de compromiso que cumplir para lo cual necesita recaudar los recursos económicos suficientes, recursos que se recauda a través de los impuestos, para que el Estado cumpla con la satisfacción de necesidades que presenta la sociedad. Por el contrario si no se realiza la cobranza de impuesto se generaría un perjuicio a la economía local.</p>				<p>procesar la información y hacer la contrastación de las hipótesis.</p> <p>Se realizó la Prueba de Kolmogorov Smirnov, con un nivel de significancia al 5%, para determinar si los datos encontrados son paramétricos o no paramétricos.</p> <p>Como los datos encontrados fueron no paramétricos, se utilizó prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman. con el nivel de significancia estándar al 5% (P &lt; 0.05)</p>	<p>cobranza, demostrándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menor al 5% de significancia estándar (p &lt; 0.05), en todas sus dimensiones; por lo tanto su distribución es de manera no normal, por lo cual utilizara pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y este caso usaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman.</p> <p><b>Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la gestión de cobranza y sus dimensiones y la variable gobierno abierto</b> En la tabla 6 se observa el resultado de la prueba de</p>	<p>asuma su responsabilidad de pago. Los resultados obtenidos coinciden con los de Bedoya (2011. Párr. 2), quien refiere que la gestión de cobranza; ha tenido un aporte importante en el crecimiento económico, sin embargo, sigue siendo baja.</p> <p>En la tabla 3, se observa que las cinco dimensiones de la variable independiente, todas prevalece el nivel regular en el orden que sigue, la dimensión transparencia con 82.4% (61 trabajadores encuestados); la dimensión colaboración con 79.7.% (59 trabajadores encuestados); al igual que la dimensión rendición de cuentas en nivel regular con un 79.7% (59 trabajadores</p>	<p>Tau-b de Kendall de 0.007, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.378 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P &lt; 0,05).</p> <p>El gobierno abierto en cuanto a la dimensión rendición de cuentas influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.001, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.407 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P &lt; 0,05).</p>	<p>educar para fomentar una cultura tributaria, sobre todo desde la niñez.</p>
--	--	--	--	---	--	---	--	--

<p><b>JUSTIFICACIÓN:</b> Las entidades locales están en la obligación de aplicar e implementar las políticas públicas de gobierno abierto para tener una institución transparente, que interactúe con los ciudadanos, involucre a la ciudadanía en toma de decisiones, que fomente la rendición de cuenta, valores y liderazgo; además de tener una población más informada, conectada, preparada y comprometida. La presente investigación se realiza motivada en las grandes ventajas que proporciona un gobierno abierto, al tener la información de forma abierta la ciudadanía conocerá mejor lo que hace el gobierno municipal y por ende genera mayor confianza en la sociedad,</p>					<p>normalidad (kolmogorov-smirnov) de la variable gestión de cobranza y sus respectivas dimensiones y la variable gobierno abierto, en donde se demuestra que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los valores son menor al 5% de significancia estándar (<math>p &lt; 0.05</math>), en todas sus dimensiones, por lo tanto, su distribución es de manera normal, por lo cual utilizara pruebas paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y este caso usaremos prueba Tau-b de Kendall y Rho de spearman.</p> <p><b>Prueba de hipótesis general</b></p> <p>El gobierno abierto influye significativamente</p>	<p>encuestados); la dimensión participación ciudadana en nivel regular con un 64.9% (48 trabajadores encuestados) y finalmente la dimensión innovación y tecnología con 60.8% (45 trabajadores encuestados).Haciendo el análisis de las dimensiones podemos evidenciar que ninguna dimensión tiene porcentaje en nivel excelente, en el nivel bueno el mayor porcentaje es 32.4% en la dimensión innovación y luego participación ciudadana con 16%, los resultados obtenidos se deben a que no existe un responsable de entregar información al público, que cumpla con las obligaciones de transparencia, la información no es actualizada en su</p>	<p>El gobierno abierto en cuanto a la dimensión innovación y tecnología su influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.044, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.271 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (<math>P &lt; 0,05</math>).</p> <p>El gobierno abierto no influye significativamente en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>además como eje transversal de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública garantizando y promoviendo la participación activa y colaboración de la ciudadanía, la transparencia aprovechando la nueva tecnología para aumentar la eficacia y garantizar la rendición de cuentas, su influencia en la gestión de cobranza, tal como es el caso en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, trayendo consigo la generación de una mayor recaudación.</p> <p><b>PARADIGMA:</b> La presente investigación se enmarca en la investigación cuantitativa basado en el paradigma positivista, es decir, se utiliza información cuantificable para poder detallar de manera lógica y adecuada los</p>					<p>en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p>En la tabla 7 se evidencia que el 44.6% de los trabajadores perciben un nivel regular en el gobierno abierto y bueno en gestión de cobranza, 36.5% de los encuestados perciben un nivel regular en gobierno abierto y en gestión de cobranza, a diferencia de un 8.1% de los encuestados perciben un nivel bueno en gobierno abierto y gestión de cobranza, al igual que 8.1% de los encuestados perciben un nivel deficiente en gobierno abierto y gestión de cobranza; en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es</p>	<p>página web sobre todo los temas de proyectos y propuestas, además que en la Municipalidad no realiza capacitaciones para sensibilizar a su personal sobre la importancia de la transparencia, la municipalidad no llevan ningún registro sobre el tipo de información que solicitan las personas, además no se practica la rendición de cuentas. Por lo que el gobierno abierto en la municipalidad distrital de El Porvenir en todas sus dimensiones es bajo, resultados que pueden estar influenciados por lo que es una política nueva que se vienen implementado a nivel nacional y en la región la libertad se institucionalizo en el 2015; sin embargo, la municipalidad debe prestar atención a estas dimensiones en el</p>	<p>Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.054, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.312 (positiva baja), con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar (<math>P &lt; 0,05</math>).</p> <p>El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.401 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de</p>	
---	--	--	--	--	--	---	--	--

<p>fenómenos que se investiga; además, utiliza métodos y técnicas para obtener información que sea capaz de ser procesada (Durkheim, 2001).</p> <p><b>PROBLEMA:</b> Existe cierta desconfianza de la población hacia las instituciones públicas mayormente por los casos de corrupción que se han presentado, ocasionado que la ciudadanía exija transparencia en dichas instituciones, además tome más conciencia de las políticas existentes; dándose cuenta que los mecanismos de representación que existen no representan sus verdaderos intereses, disminuyendo a un más la apreciación negativa de las instituciones y funcionarios; por lo tanto el gobierno ha tenido que realizar una reingeniería en</p>					<p>0.002, el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P&lt;0,05); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.</p>	<p>mismo orden, porque la institución debe llegar a un nivel excelente de gobierno abierto y en base a estos resultados debe trabajar en brindar mayor transparencia, permitir más participación y colaboración de los ciudadanos, utilizar la innovación y tecnología, además rendir cuentas de todo lo que realiza. Resultados que coinciden con los de Quiroz Gómez (2017), quien refiere que los gobiernos locales en cuanto a transparencia, "Sí" aplican en un 43.75%, ubicándose en un nivel regular, debido a que aún existe ciertas deficiencias en mantener la información actualizada a través de sus páginas webs y no tienen la cultura de rendir cuentas, en</p>	<p>significancia estándar (P &lt; 0,05).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El gobierno abierto influye significativa en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.005, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.373 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (P &lt; 0,05).</li> <li>▪ El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017,</li> </ul>	
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>sus políticas para dar solución a esta problemática . La política de gobierno abierto sirve para que exista en al entidades más transparencia, la población tenga acceso a la información de forma oportuna, rinda cuentas de sus actos y obtenga más colaboración de los ciudadanos, en donde también la población debe cumplir con sus obligaciones tributarias para que la entidad tenga recursos y pueda cumplir con sus objetivos propuestos, de ahí nace la formulación de un problema de investigación que es el siguiente:</p> <p>¿De qué manera influye el gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017?</p> <p><b>HIPÓTESIS:</b></p>						<p>cuanto a participación los gobiernos locales el 62.5% "NO" aplica la política de gobierno abierto, debido a que no tienen implementado plataformas virtuales que sirvan para realizar trámites virtuales o que permitan la formulación de diálogo y negociación entre Estado y la ciudadanía y finalmente en colaboración el 86.25% "SI" aplican el gobierno abierto debido a que los municipio realizan convenios entre el sector público y privado.</p> <p>En la tabla 4, haciendo un análisis los resultados evidencian que la gestión de cobranza no llega a un nivel excelente que es lo que se espera encontrar, en cuanto a conciencia tributaria se</p>	<p>con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.027, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.323 (positiva muy baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar (<math>P &lt; 0,05</math>).</p> <p>El gobierno abierto influye significativamente en la dimensión política de la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017, con un valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.002, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.440 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>El gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS:</b>  <b>Objetivo general</b>  Determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>Objetivo específicos</b>  <b>O<sub>1</sub>:</b> Identificar el nivel de avance del gobierno abierto en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O<sub>2</sub>:</b> Identificar el nivel de cumplimiento de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O<sub>3</sub>:</b> Determinar la influencia de la transparencia del gobierno abierto en la gestión de</p>						<p>alcanza un nivel bueno con 58,5% (43 encuestados), cual significa que la mayoría de trabajadores de la municipalidad de EL Porvenir consideran que esto se debería a que los ciudadanos todavía no asumen la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos, la municipalidad no brinda facilidades de pago, además que la mayoría de contribuyentes acuden a destiempo a pagar sus tributos; no se incentiva a la población a cancelar sus tributos otorgándoles facilidades de pago; por lo contrario la dimensión de información y difusión se llega 45.9% de nivel regular (34 trabajadores encuestados), evidenciándose la débil difusión de</p>	<p>estándar (<math>P &lt; 0,05</math>).</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O4:</b> Determinar la influencia de la participación ciudadana del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O5:</b> Determinar la influencia de la colaboración del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O6:</b> Determinar la influencia de la rendición de cuentas del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O7:</b> Determinar la influencia de la innovación y tecnología del gobierno abierto en</p>						<p>información que se le brinda a los ciudadanos, además de no realizar una sistematización adecuada del padrón de contribuyentes; de igual manera en transparencia de recursos con 43.2% en nivel regular (32 trabajadores encuestados), porque según resultados se observa que no se da a conocer a la población la utilización de los pago de sus tributos; además que no hay concordancia entre el sistema tributario, es decir, lo que el ciudadano paga con la calidad de los servicios que brinda la municipalidad; en recaudación con recaudación con 55.4% en nivel regular (41 trabajadores encuestados), teniendo en cuenta que no se tiene actualizado la relación de</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--



<p>la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O<sub>8</sub>:</b> Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión conciencia tributaria de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O<sub>9</sub>:</b> Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión información y difusión de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O<sub>10</sub>:</b> Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión transparencia de los recursos de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p><b>O<sub>11</sub>:</b> Determinar la influencia del</p>						<p>contribuyentes, además no refieren si se aplica sanciones relacionadas al pago tributario, y política con 48% en nivel regular (36 trabajadores encuestados), por lo tanto la percepción es que no son eficaces en las gestiones del sistema tributario en lo que corresponde, por ejemplo al impuesto predial, no se establecen políticas de estímulos y/o descuentos a los ciudadanos por pagar puntualmente, no se revalúan los predios registrados en el municipio, no se realiza la simplificación del sistema tributario.</p> <p>En la tabla 7 la influencia del gobierno abierto es significativa en la gestión de cobranza. Esto corrobora la teoría teniendo en cuenta que el gobierno</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>gobierno abierto en la dimensión recaudación de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p> <p>O12: Determinar la influencia del gobierno abierto en la dimensión política de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.</p>						<p>abierto es una política de gestión pública que permite una reforma de la gobernanza, a través de políticas que permiten a los ciudadanos a tener más acceso a la información, sin embargo para que no se quede en una simple propuesta y cause mayor desconfianza es necesario que el gobierno local cuente con instrumentos, además de capacidad institucional, ya que la institución es un eje primordial para realizar dicha reforma; por todo, lo anteriormente mencionado el gobierno abierto si influye en una gestión de cobranza entendida como los procedimiento que realiza una entidad para conseguir la mejor recaudación, por lo que debe poner en práctica todo las políticas de gobierno abierto para que tenga</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

						mejor colaboración de sus contribuyentes.		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

## Anexo 10: Papel fotográfico



**Aplicación de instrumento a trabajador de la  
municipalidad distrital de El Porvenir.**



**Aplicación de instrumento a los trabajadores de la municipalidad distrital de  
El Porvenir**



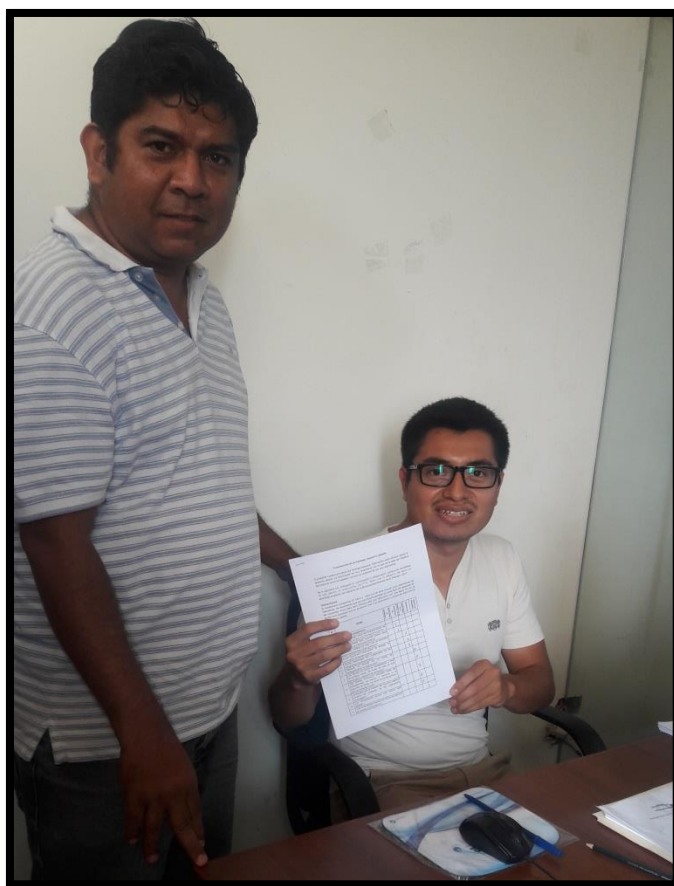
**Evidencia de aplicación de instrumento a trabajadora de la municipalidad disitral de El Porvenir.**



**Aplicación de instrumento a trabajadora de la municipalidad El Porvenir.**



**Aplicación de instrumento a trabajadora de la municipalidad distrital El Porvenir.**



**Instrumento aplicado por trabajador de la municipalidad El Porvenir.**

## Anexo 11: Constancia Autorización de Publicación de Tesis



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo RODRIGUEZ MENDOZA ARCO QUINTO identificado con DNI N° 00249882, egresado del Programa Académico de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 00249882

Trujillo 10 de Marzo del 2018

## **Anexo 12: ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **1. TÍTULO**

Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

### **2. AUTOR**

Nombres y Apellidos: Br. Arco Quinto Rodriguez Mendoza.

Correo electrónico: [arcorodriguez@hotmail.com](mailto:arcorodriguez@hotmail.com)

Afiliación institucional: Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

### **3. RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal y el método de investigación aplicado fue el hipotético-deductivo. La población estuvo constituido por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, Se consideró a toda la población como la muestra universal por ser pequeña, se utilizaron dos instrumentos, cuestionarios tipo escala Likert, los cuales se les realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach y, la validación de contenido con la Razón de Validez de contenido de Lawshe y del Coeficiente de V de Aiken; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 23.

El resultado obtenido de la influencia del gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Fue utilizando el coeficiente de prueba Tau-b de Kendall con un valor de significancia de 0.002, y el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. El nivel que predomina en la variable gobierno abierto es el nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%, y el nivel deficiente con el 8.1%; a diferencia de la variable dependiente gestión de cobranza es el nivel bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%, y el nivel deficiente con 8.1%.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Gobierno Abierto, Gestión Pública, Cobranza, Transparencia, Participación, Colaboración, Innovación, Información y Difusión.



## 5. ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of determining the influence of open government in the collection management of the District Municipality of El Porvenir, 2017. The type of study is the non-experimental, the study design is correlational causal and the applied research method was the hypothetico-deductive. The population was constituted by 74 workers of the administrative part of the District Municipality of El Porvenir, 2017. The whole population was considered as the universal sample because it was small, the instruments were two, Likert scale questionnaires, subject to the reliability test with Alfa de cronbach, and the validation of the content with the validity of Lawshe and Aiken V Coefficient; to process the information was used SPSS software version 23, the results were represented in tables and figures.

The result obtained from the influence of the open government in the collection management of the district municipality of El Porvenir, 2017. It was using the test coefficient Tau-b of Kendall with a value of significance of 0.002, and the Rho coefficient of Spearman = 0.448 (moderate positive), with significance level below than 5% of standard significance ( $P < 0.05$ ); demonstrating that the hypothesis of the investigation is accepted and the null hypothesis is rejected. The level that predominates in the variable open government is the regular level with 81.1% (60 workers surveyed), followed by the good level with 10.8% (8 workers surveyed), and the deficient level with 8.1% (6 workers surveyed); unlike the dependent variable, collection management is the good level with 52.7% (39 workers surveyed), followed by the regular level with 39.2% (29 workers surveyed), and the deficient level with 8.1% (6 workers surveyed).

## 6. KEY WORDS

Open Government, Public Management, Collection, Transparency, Participation, Collaboration, Innovation, Information and Dissemination.

## 7. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se encuentra ubicado en la línea de investigación de Dirección.

El gobierno abierto se relaciona con el rol de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública; rol de los ciudadanos y su relación con el estado, además de la forma en la que el gobierno se desempeña y financia servicios creando valor público, pero también existes otros temas importantes relacionados con el gobierno abierto como empoderamiento de los ciudadanos en especial incluir los sectores más vulnerables, acceso

a la información pública, y que las autoridades rindan cuentas de su gestión, así como lo establece Quintanilla Mendoza y Gil García (2013, p. 23) menciona que el gobierno abierto es un derecho de las personas a tener acceso a la información que maneja un gobierno, además busca una transparencia de todos los datos, con la finalidad que los ciudadanos tengan acceso a ella, para que les permita conocer, compartir y comunicar decisiones.

Los gobiernos locales realizan la recaudación tributaria de los impuestos con la finalidad de conseguir recursos económicos para realizar y cumplir con todos los objetivos planteados como es brindar servicios públicos de calidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, sin embargo, la cartera de cobranza de las municipalidades locales se incrementa debido a la situación económica del país por tal razón presentan mayores desafíos en la gestión de cobranza de sus carteras de deuda.

De ahí que nació la idea de investigar el gobierno abierto y la gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, y su justificación se basa en que las entidades locales están en la obligación de aplicar e implementar las políticas públicas de gobierno abierto para tener una institución transparente, que interactúe con los ciudadanos, involucre a la sociedad en toma de decisiones, que fomente la rendición de cuenta, valores y liderazgo; además de tener una población más informada, conectada, preparada y comprometida.

La presente investigación se realizó motivada a que los cambios a través de un gobierno abierto, como eje transversal de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Es importante el trabajo realizado por López Pagán (2016), en su trabajo de investigación “La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local”, que en España se implementó la política de gobierno abierto a raíz de una crisis económica, institucional y política que existió en el 2013 que atentó contra el sistema democrático, debido a los casos de corrupción en los gobiernos, desconfianza que aumentaba con la restricción de accesibilidad a la información, falta de comunicación con los ciudadanos; sin embargo la política de gobierno abierto y el uso de la tecnología proporciona instrumentos para combatir la crisis.

Así mismo Quiroz Gómez (2017, p. 19), refiere que en Puno, la población tiene una apreciación negativa a cerca de la gestión pública.

Fashbender y Albán (2010, p. 24), refieren que se debe implementar buenas prácticas en la administración tributaria para conseguir una administración más eficiente, generando una sana competencia, buenas practicas basadas en función de organización y dirección.

## **8. METODOLOGÍA**

La investigación realizada fue no experimental, el diseño es correlacional causal, transversal, la población estuvo conformada por 74 trabajadores de la parte administrativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, considerándose a toda la población como la muestra universal por ser pequeña, y teniendo como unidad de análisis al funcionario y servidor público nombrado, cas y de régimen 728.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y análisis documental, instrumento el cuestionario, referido a la variable independiente, gobierno abierto, tiene cinco dimensiones: Transparencia; participación ciudadana; colaboración; rendición de cuentas; innovación y tecnología, y lo referido a la variable dependiente gestión de cobranza comprende cinco dimensiones: Conciencia tributaria; información y difusión; transparencia de recursos; recaudación y; política, con la calificación obtenida de nueve expertos se realizó la prueba de Razón de Validez; con la prueba de V de Aiken, para decretar la de validez de contenido en los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión. También se realizó la prueba de Razón de Validez de contenido de Lawshe, resultando con excelente validez y validez perfecto, una vez validados los ítems de los cuestionarios de las variables, se aplicó la prueba piloto, a 15 funcionarios de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, y la validez de constructo se realizó con el SPSS Versión 23 utilizando datos de la prueba piloto, cuyo cálculo se determinó con el estadístico Medida de adecuación KMO (kayser, Meyer y Olkin) y la Prueba esférica Bartlett.

Para realizar la confiabilidad de los instrumentos utilizando datos de la prueba piloto, se determinó con Alfa de Cronbach. Los resultados fueron; en la variable independiente gobierno abierto fue  $\alpha = 0,932$ , siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE; y en la variable dependiente gestión de cobranza fue  $\alpha = 0,893$ , siendo la fiabilidad se considera como BUENA.

## **9. RESULTADOS**

Los resultados que se obtuvieron, fueron analizados en base a los objetivos propuestos en la investigación. Lo cual, se utilizó coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman, con la finalidad de determinar la influencia del Gobierno abierto en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017. Para recolectar la información necesaria para la investigación, se aplicó dos cuestionarios, instrumentos con los cuales se recopiló los datos relacionados con las respectivas variables y sus dimensiones cuyos resultados muestran:

Que el nivel que predomina en la variable gobierno abierto de los trabajadores encuestados, es el nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%, y el nivel deficiente con el 8.1%. A diferencia de la variable gestión de cobranza, el nivel que predomina es el bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%, y el nivel deficiente con 8.1%.

Se realizó la Prueba de Kolmogorov Smirnov, con un nivel de significancia al 5%, para determinar si los datos encontrados son paramétricos o no paramétricos. Obteniendo como resultados una prueba anormal o no paramétrica.

Para ver la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall por tratarse de una investigación correlacional causal, la cual es una medida no paramétrica de asociación para variables ordinales y Rho de Spearman.

**Hi:** El gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017.

Dentro de los resultados se evidencia en cuanto a la significancia de prueba Tau-b de Kendall el valor es 0.002, el coeficiente Rho de Spearman = 0.448 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); demostrándose que el gobierno abierto influye significativamente en la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2017.

## 10. DISCUSION

Se evidencia que el nivel que predomina en la variable gobierno abierto de los trabajadores encuestados, es el nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8%, y el nivel deficiente con el 8.1%. Haciendo un análisis de los resultados encontrados se puede evidenciar que solo el 10.8% refiere que hay un gobierno Abierto bueno, lo que significa que en la municipalidad distrital de El Porvenir aún no se ha llegado a implementar completamente la política de gobierno abierto que hoy en día se viene trabajando como política de gestión pública, por lo que es preocupante, porque las instituciones del sector público se rigen de acuerdo a las políticas establecidas, por lo tanto, la municipalidad de El Porvenir tienen un gran reto que cumplir, es decir, debe estar actualizada y hacer todo lo posible para implementar las políticas de gestión pública actual. Así tenemos a Oszlak (2013a), citado por Gómez (2015, p. 15), quien refiere que gobierno abierto es un nuevo modelo que compromete a realizar ciertos cambios en el Estado, que debe dejar su modelo centrado y cerrado a un modelo de estado abierto, que incluya la transparencia, que busque ser más eficiente, permita la participación de ciudadanos y colaboración de entidades privadas, ONGs y la ciudadanía, que exista un vínculo entre Estado y Sociedad.

Por lo tanto, los resultados obtenidos tienen concordancia con Quiroz Gómez (2017), en su trabajo de investigación "Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno". En donde refiere que el 56.25 % de los gobiernos locales "NO" aplican el gobierno abierto. De la misma manera Huamán Huamaní (2015). En su investigación "El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP", refiere que en el país se encuentra en una fase inicial de gobierno abierto, porque no hay avances importantes.

Que el nivel que predomina en la variable gestión de cobranza, es el nivel bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%, y el nivel deficiente con 8.1%. Lo que significa que la gestión de cobranza en la municipalidad de El Porvenir no es la adecuada, por lo que se debe continuar trabajando para llegar a un nivel excelente, teniendo en cuenta que los gobiernos locales realizan gestión de cobranza con la finalidad de recaudar tributos para conseguir recursos económicos y así poder realizar y cumplir con todos los objetivos como es brindar servicios públicos de calidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos; de lo contrario la municipalidad no tendría liquidez para solventar dichos servicios públicos y son los ciudadanos quienes sufren las consecuencias; por lo tanto, la municipalidad debe realizar y plantear nuevas estrategias en gestión de cobranza; haciendo mención a Barrera Ayala (2010, p. 38). Refiere que la gestión de cobranzas estriba en desarrollar actividades para facilitar la recaudación, buscar estrategias para que el contribuyente asuma su responsabilidad de pago. Los resultados obtenidos coinciden con los de Bedoya (2011. Párr. 2), quien refiere que la gestión de cobranza; ha tenido un aporte importante en el crecimiento económico, sin embargo, sigue siendo baja, problema que se produciría a la hora de cobrar impuestos, si bien existe inversiones privadas y generan muchas ganancias, en bastantes casos, estas entidades privadas no pagan los impuestos que realmente les corresponde, debido a que son beneficiadas con exenciones tributarias. También Peñaranda Castañeda (2011, párr. 2), refiere que dentro de los problemas en la política tributaria del Perú es: Bajos niveles de presión tributaria que se ubica por debajo del promedio de América Latina; así mismo Armijos Loaiza y Oña Muñoz (2015), en su trabajo de investigación "Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran". Quien refiere que la corporativa conserva una gestión de cobranza aceptable, no obstante, es indispensable cambios para mantener una disminución en morosidad y no pasar el 50%.

## 11. CONCLUSIONES

El nivel de avance de gobierno abierto, en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, es de nivel regular con un 81.1%, seguido del nivel bueno con un 10.8% y, el nivel de avance de cumplimiento de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017, es de nivel bueno con un 52.7%, seguido del nivel regular con un 39.2%, responde además a los desafíos que deberán afrontar los Gobiernos Locales en su esfuerzo de mejorar la gestión pública, realizar buenas prácticas de transparencias, disminuir la corrupción y conseguir que la ciudadanía tenga mayor confianza en la entidad, además como eje transversal de la política nacional de modernización de la gestión pública garantizando y promoviendo la participación activa y colaboración de la ciudadanía, por otro lado realizar una gestión de cobranza más adecuada y legal posible, con la finalidad de lograr objetivos, metas y resultados en pro de mejorar la calidad de vida de la población, enmarcado en un camino que permita lograr una gestión administrativa municipal eficiente, transparente y responsable.

## 12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DEL ARTÍCULO

- Armijos Loiza, A. D. y Oña Muñoz, J. C. (2015) Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Ingenieros en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana. Quito. Ecuador.
- Barrera Ayala, S. (2010) Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales. Lima. Perú: Realidades S.A.
- Bedoya C. (2011) Injusticia Tributaria en América Latina: cobrar o no cobrar impuestos. Instituto del tercer mundo. Recuperado de <http://agendaglobal.redtercermundo.org.uy/2011/07/14/injusticia-tributaria-en-america-latina-cobrar-o-no-cobrar-impuestos/>
- Fashbender, J. C., Albán E. (2010) Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales, 1ra. Ed. Lima. Perú: ISNB
- Gómez, L. (2015). La implementación de políticas de gobierno abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe. Tesis de Maestría en Administración Pública. Universidad de Buenos Aires. Argentina

- Huamán Huamaní, E. L. (2015). El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP, Trabajo para obtener el grado de Máster en Gestión de la Información. Universidad politécnica de Valencia.
- López Pagán, J. (2016). La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local, memoria para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Oszlak, O. y Kaufman, E. (2014). Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional. E-Book: IDRC-CRDI/Red GEALC/OEA. Recuperado de: <http://www.redgealc.org/download.php?len=es&>
- Peñaranda Castañeda (2011) La política tributaria en el Perú: diagnóstico y propuesta. Lima. Perú: IEDEP
- Quintanilla Mendoza G. y Gil García, J. R. (2013) Gobierno Abierto en América Latina: Modelo Conceptual, Planes de Acción y Resultados Preliminares. 1° ed. Cuajimalpa, México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Quiroz Gómez, R. (2017) Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región puno, 2016. Tesis para optar el título profesional de Abogado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.