



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del sector transportes y comunicaciones, Cajamarca – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Peralta Valderrama, Edwin David ([orcid.org/ 0000-0002-4151-3799](https://orcid.org/0000-0002-4151-3799))

ASESORES:

Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mi familia, a mi esposa Karina y a mis hijos Matias, Alessandra y Cristina, quienes han sido parte fundamental para escribir esta tesis, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y principales protagonistas de este sueño alcanzado.

Agradecimiento

Agradecer primordialmente a Dios todo poderoso, a mis padres Wilson y Rosa que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino hermoso y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AYALA ASENCIO CARLOS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Gobierno Electrónico y Recaudación de Ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022", cuyo autor es PERALTA VALDERRAMA EDWIN DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AYALA ASENCIO CARLOS ENRIQUE DNI: 07179981 ORCID: 0000-0003-4764-4359	Firmado electrónicamente por: CAYALAA el 12-01- 2024 12:32:53

Código documento Trilce: TRI - 0723760



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PERALTA VALDERRAMA EDWIN DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de Gobierno Electrónico y Recaudación de Ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PERALTA VALDERRAMA EDWIN DAVID DNI: 40071628 ORCID: 0000-0002-4151-3799	Firmado electrónicamente por: EDPERALTAVALDPE el 30-01-2024 08:28:48

Código documento Trilce: INV – 1460250

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figura	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicios de experto	18
Tabla 2 Resultado de la confiabilidad	18
Tabla 3 Recuento de la variable gestión de gobierno electrónico	21
Tabla 4 Recuento de las dimensiones de gestión de gobierno electrónico	22
Tabla 5 Recuento de la variable recaudación de ingresos	23
Tabla 6 Recuento de las dimensiones de Recaudación de ingresos	24
Tabla 7 Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos	25
Tabla 8 Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y costo y tiempo de cobranza	26
Tabla 9 Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y secuencia de las actividades	27
Tabla 10 Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y mejora continua	28
Tabla 11 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	72

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	15

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación de Reforma y Modernización del Estado. Siendo el objetivo de la investigación determinar la relación entre la Gestión de Gobierno Electrónico y Recaudación de Ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022. La investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, de corte transversal, explicativa, correlacional. La población estuvo conformada por servidores de Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022. La población y muestra de estudio se constituyó por 70 trabajadores. Se utilizó la técnica de recolección de información a través de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión de gobierno electrónico estuvo compuesta por 20 ítems y la variable recaudación de ingresos estuvo compuesta por 15 ítems. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión de gobierno electrónico se relaciona con la recaudación de ingresos de forma significativa en un nivel alto, cuyo coeficiente encontrado $\rho=0.743$ es significativa dado que el valor p calculado es 0.000, el cual muestra que la correlación es positiva y alta.

Palabras clave: Gestión de gobierno electrónico, recaudación de ingresos, usuarios, sector público.

Abstract

This thesis was framed in the line of research of Reform and Modernization of the State. The objective of the research is to determine the relationship between Electronic Government Management and Income Collection of a Regional Executing Unit of the Transportation and Communications Sector, Cajamarca - 2022. The research was basic, non-experimental, cross-sectional, explanatory design, correlational. The population was made up of employees from the Regional Execution Unit of the Transport and Communications Sector, Cajamarca - 2022. The population and study sample consisted of 70 workers. The information collection technique was used through a survey and the instrument was a questionnaire. The questionnaire to measure the e-government management variable was composed of 20 items and the revenue collection variable was composed of 15 items. The results of the research determined that the electronic government management variable is related to revenue collection significantly at a high level, whose coefficient found $\rho=0.743$ is significant given that the calculated p value is 0.000, which shows that the correlation is positive and high.

Keywords: E-government management, revenue collection, users, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, ciencia está experimentando actualmente un rápido progreso, con una sociedad cada vez más digitalizada. Esta transformación es evidente en la vida las personas, dado que los avances tecnológicos continúan desempeñando un papel importante. En los países europeos, ha habido un cambio notable hacia la mejora y mejora de los servicios prestados a los ciudadanos a través de Internet, lo que permite experiencias personalizadas (Beltramin et al., 2020).

En consecuencia, esto ha llevado a una creciente demanda de interacción entre los usuarios y las empresas en línea, de manera similar, América del Norte ha adoptado una cultura de innovación constante, utilizando plataformas para difundir información sobre temas relevantes para el sector público, mejorando así los intereses del gobierno. En Corea del Sur, el concepto de gobierno electrónico se ha establecido firmemente, lo que resulta en una interacción eficiente y eficaz entre los ciudadanos (Mergel et al., 2017).

A nivel latinoamericano en varios países de América del Sur han logrado avances considerables en el desarrollo del gobierno electrónico tales como Chile, Brasil y Colombia, quienes han realizado importantes inversiones en gobierno electrónico para beneficiar a las instituciones públicas, permitiéndoles acceder a un portal que alberga anuncios oficiales, la plataforma permite a las personas acceder a las plataformas en línea y a los detalles del correo electrónico. Se puede acceder a esta puerta de enlace mediante un identificador distintivo y una contraseña. Venezuela ha implementado un sistema de gobierno electrónico en tiempo real, pero requiere que los servidores públicos reciban una amplia capacitación para garantizar una toma de decisiones informada. En Colombia, el gobierno electrónico se ha integrado con éxito en el sector público, según (Gomis et al., 2017). Mientras tanto, México ha implementado medidas para aumentar su competitividad y mejorar los niveles de conectividad dentro de la nación (Nasser et al., 2021).

A nivel nacional, la forma en la que se hace la gestión de servicios de salud pública (Llerena et al., 2020) y la falta de coordinación interministerial resultaron en errores fatales. El aislamiento social inducido por la pandemia requirió el cierre de negocios no esenciales, dejando operativos solo hospitales, farmacias y otros servicios esenciales. La recaudación del arbitrio también se vio afectada,

careciendo inicialmente de medios electrónicos/virtuales de recaudación para que la población local pueda seguir contribuyendo (López et al., 2020).

A nivel local, las diferentes unidades ejecutoras, en diversos ámbitos del Perú, entre ellos Cajamarca, más aún de sectores críticos, como es el caso de Transportes y Comunicaciones, enfrentan dificultades para recaudar ingresos debido a las falencias operativas y procedimentales, que originan largas colas de usuarios que esperan para pagar sus trámites en la caja. Asimismo, se evidencia que los diferentes tipos de solicitudes, trámites y gestiones se han reducido, por ello que reconoció la necesidad crítica de modernizar y optimizar los sistemas públicos para mejorar la flexibilidad, la transparencia y la rentabilidad. Esto propició la rápida incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, que derivó en el desarrollo de aplicaciones complejas sustentadas por arquitecturas personalizadas. La máxima prioridad era aumentar la eficiencia a través de la integración de sistemas, la adopción de herramientas de gestión superiores y la implementación de modelos ajustados especialmente a los requisitos gubernamentales. El gobierno electrónico se ha enfocado en aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación para potenciar la gestión pública y empoderar tanto a los administradores como a los ciudadanos. Al posibilitar la transparencia y la participación ciudadana, el gobierno electrónico puede capitalizar de forma efectiva los beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación.

Con lo antes señalado se propuso la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022? Los problemas específicos seleccionados fueron: (i) ¿Cuál es la relación entre la gestión de gobierno electrónico y los costos y tiempo de cobranza de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la gestión de gobierno electrónico y las secuencias de las actividades de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022?; y, (iii) ¿Cuál es la relación entre la

gestión de gobierno electrónico y la mejora continua de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022?

En cuanto a la justificación teórica, este estudio contribuyó al conocimiento existente sobre gobierno electrónico y recaudación de ingresos, ayudando a llenar falencias teóricas respecto a las variables objeto de investigación. La lógica pragmática radica en la capacidad del estudio para generar una estrategia de mejora continua al analizar la relación entre las variables. La justificación metodológica reside en la validación de las herramientas, metodologías y procedimientos empleados en el proceso. Los hallazgos permitieron generar nuevo conocimiento que se puede adecuar a futuros contextos de investigación, expandiendo de esta manera el alcance de la exploración para próximos estudios. Siendo así éste trabajo se justifica porque tiene como objetivo demostrar de manera cuantitativa, utilizando medios objetivos, aportes teóricos y normativos, que la gestión de gobierno electrónico coadyuvado de forma eficiente a la recaudación de ingresos de la Unidad Ejecutora Regional Del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca.

Respecto al objetivo general este fue: Determinar la relación entre la Gestión de Gobierno Electrónico y Recaudación de Ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022. Los objetivos específicos fueron: (i) Establecer la relación entre la gestión de gobierno electrónico y los costos y tiempo de cobranza de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022; (ii) Establecer la relación entre la gestión de gobierno electrónico y las secuencias de las actividades de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022; y, (iii) Establecer la relación entre la gestión de gobierno electrónico y la mejora continua de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022.

La hipótesis planteada fue: Hay una relación de la gestión del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la unidad ejecutora regional del sector de transportes y comunicaciones de Cajamarca durante el año 2022. Asimismo, las hipótesis específicas fueron: (i) Existe relación de la gestión de gobierno electrónico y los costos y tiempo de cobranza de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022; (ii) Existe relación

entre la gestión de gobierno electrónico y las secuencias de las actividades de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022; y, (iii) Existe relación entre la gestión de gobierno electrónico y la mejora continua de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones, Cajamarca – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para obtener más información sobre las variables, se revisaron trabajos realizados a nivel internacional. Entre ellos, se consideró el de (Ríos et al.,2021), fue explorar la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo del gobierno electrónico en alcaldías del gobierno Táchira en Venezuela, con la finalidad de conocer el progreso de su gestión. Se trata de una investigación cuantitativa con un diseño analítico. Los investigadores analizaron los sitios web de veintinueve municipios para evaluar el progreso de su gestión. Descubrieron que solo nueve municipios tenían sitios web, lo que indica una oportunidad importante para desarrollar del gobierno electrónico y mejorar la gestión. El resultado de los investigadores sugiere que los municipios utilicen las tecnologías de la información y la comunicación paratransformar la administración pública a través de herramientas tecnológicas que promuevan un compromiso significativo con los ciudadanos. Con el fin de acelerar los trámites administrativos y mejorar el rendimiento, se recomienda el uso de la automatización de procesos como medida de ahorro de costos y tiempo que puede mejorar significativamente la eficiencia de la gestión y, en última instancia, beneficiar a los ciudadanos.

Asimismo, (González et al., 2020) realizaron un análisis extenso de la gobernanza electrónica y sus determinantes en las regiones más pobladas de Chile. Esta investigación es de tipo cuantitativa, el estudio incluyó 188 municipios, que abarcan más del 71% de la población nacional en 2016. Utilizando el índice e-valor 2016, los investigadores midieron la disponibilidad de servicios digitales dentro de cada municipio y georreferenciaron los resultados para examinar los patrones espaciales de distribución. Se usaron modelos de regresión lineal para identificar los factores clave que garantizan la implementación exitosa de estrategias de gobierno electrónico a nivel municipal. Los resultados de la investigación se centraron en los factores que determinan el desarrollo del gobierno electrónico en las municipalidades chilenas de las cinco regiones más pobladas del país.

Tuvieron como objetivo analizar la implementación y efectividad de programas innovadores destinados a incentivar el pago del impuesto predial.

Usando un método descriptivo longitudinal de cuatro años, la investigación descubrió varias mejores prácticas que impulsaron significativamente las tasas de cobro de propiedades. El estudio reveló que, la participación de gobiernos municipales, en ingresos municipales es limitada. Por lo tanto, los municipios deben priorizar estrategias innovadoras de gestión de recursos para optimizar los resultados en sus programas de gestión (López et al., 2020).

En un estudio realizado por (Guamán et al., 2019), se exploró el impacto de Gestión electrónica (GE) en niveles de satisfacción de usuarios de la comuna de Guayaquil con respecto a los procesos de documentación del gobierno local. El estudio tuvo como objetivo evaluar si los ciudadanos percibían satisfacción con los sistemas de gestión electrónica. La metodología de investigación no experimental involucró datos de encuestas recolectadas entre mayo y agosto de 2019. Se utilizó el enfoque cuantitativo para analizar variables y los datos del cuestionario de la ciudad de Guayaquil ayudaron a establecer una hipótesis. Los resultados del estudio revelaron una fuerte correlación ($Rho=0.766$) entre los sistemas de gestión electrónica, visión y satisfacción del usuario en comuna de Guayaquil.

Examinó la correlación matemática entre la satisfacción de los usuarios y la información recopilada por el Departamento de Gestión de la Cultura Organizacional, en comparación con el índice de producción de los principales servicios de la DIGERCIC prestados a través de su interfaz directa. Utilizando un enfoque cuantitativo y una muestra que arrojó el nivel de confianza del 97% y un margen de error del 5%, se puede concluir que la institución logró generar la calidad de los servicios para sus ciudadanos consiguiente la implementación del Plan de Modernización de la DIGERCIC. Este estudio también es importante por la incorporación de herramientas técnicas en la gestión de la DIGERCIC, que contribuyeron a mejorar la calidad del servicio al disminuir los tiempos de espera y descongestionar las agencias (Bautista et al., 2018).

Respecto a los antecedentes nacionales, se consideró a (Esquivel 2022) para entender la relación entre gobierno electrónico y cumplimiento tributario en una jurisdicción de Lima Metropolitana. El estudio empleó un diseño causal-correlacional, enfoque cuantitativo utilizando métodos no experimentales y

transversales. Los resultados revelaron que, una mayoría significativa de los participantes (74,4 %) demostraron altos niveles de gobierno electrónico y cumplimiento tributario (73 %). Además, una puntuación de Wald de 34,579 indicó una correlación estadísticamente significativa entre las variables a nivel de significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,001$. El estudio concluyó que el gobierno electrónico tuvo una influencia positiva en el cumplimiento tributario basado en estos resultados.

Allca et al. (2022) realizaron un estudio para explorar y establecer una correlación entre el gobierno electrónico y la interacción de los usuarios dentro del Gobierno Regional de Apurímac. La investigación utilizó un enfoque hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, utilizando el método cuantitativo. Los resultados revelaron que el nivel de implementación del gobierno electrónico fue deficiente, representando el 38,3% de la muestra, mientras que la interacción de los usuarios se encontró en un nivel bajo, representando el 45,8%. Al aplicar la estadística Rho de Spearman, se determinó que existe una fuerte relación ($Rho = 0,726$) entre el gobierno electrónico y la interacción con los beneficiarios.

realizó un examen exhaustivo de las metodologías empleadas para la recaudación de impuestos. La investigación empleó una metodología cualitativa e implementó un marco descriptivo de estudio de caso para evaluar la cultura tributaria, los canales de recaudación de impuestos y la efectividad del servicio de limpieza. A pesar de un déficit en la recaudación estimada de los impuestos de aseo público durante 2019, la estrategia de recaudación de la Gerencia de Ingresos y Administración Tributaria logró cumplir con el 70% de la meta proyectada. El 30% restante de los impuestos especiales se consideran morosos, lo que genera una deuda en términos de eficiencia del servicio. Los residuos separados por los ciudadanos de Los Olivos fueron recolectados sin falta, pero la eficacia de los recursos utilizados para esta tarea permaneció incierta. Asimismo, no quedó claro si la cultura tributaria jugó un papel en la recaudación de impuestos. (Muñoz et al., 2021)

La investigación de Castillo (2020) profundizó en el estudio de la gestión electrónica en la recaudación de ingresos organizacionales. La investigación tuvo como objetivo establecer la correlación entre ambos factores a través de una metodología correlacional causal no experimental utilizando un enfoque cuantitativo. El estudio reveló que el gobierno electrónico había logrado una calificación buena del 56,7% y había correlación moderada ($Rho=0,456$) entre gestión electrónica y recaudación de ingresos. Esta investigación es significativa porque destaca la dependencia de la recaudación de ingresos de la empresa en gestión electrónica, como lo demuestra, regresión ordinal de 0,378, que indica el fuerte impacto de gestión electrónica en la recaudación de impuestos.

Rojas (2019) exploró la correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de usuario, la identidad y registro civil en Chimbote. El estudio cuantitativo, no experimental. En tanto se halló una correspondencia positiva entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario, con un valor significativo de $Rho = 0,672$. Esto indica que el gobierno prioriza la satisfacción de los usuarios del RENIEC a través de las nuevas funcionalidades en línea del portal de la agencia. En general, el estudio concluye la existencia directa entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario, con una fuerte correlación entre ambos.

En referencia, a la fundamentación relacionada a variable gobierno electrónico, es importante mencionar a la Teoría Política del Pluralismo, pues destaca la complejidad de introducir esquemas de gobierno electrónico en naciones democráticas. La teoría del pluralismo de valores reconoce la multitud de problemas que se plantean, dando lugar a tensiones y oposición. Argumenta que aumentar el valor es imposible sin evitar los extremos (Villoria et al., 2019).

La teoría general de sistemas enfatiza que los atributos de un sistema no pueden describirse con precisión basándose sólo en elementos individuales. Sólo cuando se estudia el sistema como un todo se pueden comprender sus partes interdependientes. Este enfoque interdisciplinario tiene como objetivo identificar los atributos comunes de entidades y sistemas que existen en todos los niveles de la realidad, pero que se estudian en diferentes disciplinas (De la Peña et al., 2018).

De acuerdo con la teoría de la política digital, la regulación de las políticas digitales de un gobierno para la administración económica puede ser gestionada de manera eficiente y efectiva por la gestión electrónica. Al eliminar las barreras de distancia, la gestión electrónica permite mejorar las interrelaciones entre las instituciones públicas y establecer políticas claras para desarrollar aspectos económicos y sociales de los ciudadanos. Además, la gestión electrónica facilita la coordinación acelerada entre instituciones, ahorrando un tiempo valioso (Al Mubarak et al., 2020). La noción de participación ciudadana en la administración electrónica se refiere a participar activamente en actividades organizacionales que tienen como objetivo mejorar los estándares de gobernanza dentro de la organización (Karamoy et al., 2020). La transparencia, tal como la define gestión electrónica, hace hincapié en la accesibilidad de la información, en particular los datos financieros, a los ciudadanos (Mohammad, 2018). Esto permite que gestión electrónica aproveche información clara y ampliamente disponible para mejorar los servicios gubernamentales para todas las personas (Wakaisuka et al., 2018).

Asimismo, la PCM (2014) presentó una definición de gobierno electrónico como el uso de tecnologías de la información y comunicación por instituciones estatales nacionales en Perú para modernizar la transparencia, exactitud y provisión de servidores públicos. Después se desarrollaron la Ley N° 30823 (2018) y el DL N° 1412 para establecer lineamientos para que las entidades creen sus programas de administración electrónica. Estos programas deben enfocarse optimizando los activos, la población y los servicios prestados para el bien público (Presidencia del Consejo de Ministros et al., 2018).

El gobierno electrónico conlleva el empleo de herramientas técnicas para tener acceso a los datos/la información. Estas variedades digitales posibilitan la preparación, almacenamiento, recuperación y difusión de información de forma muy rápida y eficiente. Esto se consigue mediante la combinación de distintos modelos de código en el ámbito de la hipermedia (Antonio et al., 2018). Asimismo, el rol crucial y provechoso de la tecnología de gobierno electrónico en la gobernabilidad nacional mejora la operatividad y efectividad del personal, beneficia a los ciudadanos y ofrece soluciones óptimas (Twizeyimana et al., 2019). El cumplimiento digital o en tiempo real de varios requisitos, como pagos

tributarios, certificaciones, designaciones o admisión académica, relacionados con organismos públicos como municipalidades, gobiernos locales y departamentos gubernamentales, prosperidad en la calidad de vida de la población (Camilleri et al., 2020).

En cuanto a la variable de modernismo de la gestión pública, se requiere que el gobierno provea a la gestión estatal de las herramientas y asesorías necesarias (Chohan et al., 2022). Según Naser (2019), el gobierno moderno conlleva una innovación constante en los servicios, una mayor participación ciudadana y la utilización de la tecnología y medios para transformar las dinámicas tanto internas como externas. Un gobierno moderno es caracterizado por el uso de tecnologías avanzadas, particularmente internet, a fin de brindar servicios más eficientes y transparentes a los ciudadanos (García et al., 2020). Por otro lado, el gobierno moderno en empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público, cuyo objetivo es mejorar la validez, transparencia y capacidad de respuesta del gobierno a sus ciudadanos (González et al., 2020).

De Armas y de Armas (2011) describen las etapas fundamentales del gobierno electrónico de la siguiente manera: Externo, que se deriva del advenimiento de nuevos canales de comunicación a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Los funcionarios desempeñan el papel de facilitadores al informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados y los requisitos necesarios. Esto se logra a través de sitios web y salas de chat donde se realiza la interacción entre funcionarios y ciudadanos. Interno, por su parte, se refiere a los recursos físicos y digitales, procedimientos, funciones del personal y distribución de espacios de atención al cliente a través de los cuales se realizan las actividades planificadas de una organización para lograr sus objetivos.

Relacional, los gobiernos electrónicos han hecho posible que entidades públicas y privadas intercambien recursos y mejoren el funcionamiento interno de los organismos estatales para brindar mejores servicios a los ciudadanos. Esto se ha facilitado a través de redes de comunicación, que han fortalecido la relación entre los diferentes actores. Promocional, la institución ofrece servicios promocionales a través de un sitio web y aplicaciones de dichos mecanismos

facilita la accesibilidad mejorada de la información para los clientes, la descarga y el envío de archivos, la realización de trámites administrativos y el seguimiento de su evolución. Estos servicios están diseñados para satisfacer las demandas y requerimientos de los clientes.

Respecto el análisis tuvo en cuenta los diversos aspectos de la variable de gestión del gobierno electrónico al plan de gobierno digital 2023 – 2025 promulgada en R.V. N° 088-2023-EF/44. Considerando las siguiente: Dimensión capacidad tecnológica, se refiere a las posibilidades creadas por la tecnología para difundir información a través de diversos medios, incluidos los espacios físicos, el hardware y el acceso a Internet. No obstante, también abarca otros elementos críticos como ancho de banda, infraestructura de comunicación y tecnología de vanguardia. Esto permite al público acceder a información importante y servicios públicos.

La dimensión de accesibilidad digital se refiere a garantizar la disponibilidad y accesibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación para los usuarios del gobierno electrónico, lo cual es esencial para brindar servicios públicos ágiles y flexibles sin obstáculos burocráticos, además de facilitar el suministro de información oportuna a los usuarios (MEF, 2023).

Dimensión interacción con el ciudadano, participación de los ciudadanos en el desarrollo digital crea responsabilidades novedosas tanto para los gobiernos como para la sociedad. El dominio del gobierno electrónico fomenta los niveles democráticos y alienta a los ciudadanos a recuperar la esfera pública. Además, amplía el papel del gobierno para abordar las brechas en el acceso, uso e impacto de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, junto las prestaciones diversas en servicios gubernamentales (MEF, 2023).

Dimensión de Promoción: El uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de la administración electrónica está vinculado con la cultura informática, lo que requiere conocimientos fundamentales para asistir las operaciones oficiales o del servidor público. La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación es esencial en todos los aspectos de la gestión pública, dado que apoya la investigación, la presentación efectiva de información y el manejo de datos utilizando herramientas y conocimientos técnicos. El

conocimiento del desarrollo de hardware y software de computadora es fundamental en este sentido (MEF, 2023).

Para la fundamentación de la teoría de la variable recaudación de ingresos, se consideró una teoría de la tributación de Dworkin se centra en el proceso de recaudación más que en el gasto posterior. Según Dworkin, el objetivo principal de los impuestos es disminuir efectivamente la desigualdad dentro de la sociedad. Con esto en mente, Dworkin propone un sistema fiscal ideal el objetivo de esta iniciativa es garantizar un acceso equitativo a las oportunidades y corregir cualesquiera disparidades en suerte y talento entre los individuos. Hay dos formas distintas de igualdad implementadas por los gobiernos: igualdad ex post total e igualdad ex ante. El primero afirma que la sociedad tiene la responsabilidad de rectificar la situación económica de las personas que han experimentado un declive debido a circunstancias incontrolables, como desgracias, accidentes o discapacidades. Este concepto está estrechamente relacionado con la noción metafórica de un contrato social imaginario, que dicta que la riqueza debe redistribuirse de los ricos a los empobrecidos (Rojas, et al., 2017).

En cuanto a la igualdad ex ante, afirma que el gobierno la entidad tiene el deber de implementar todas las acciones esenciales con el objetivo de garantizarlo las personas se encuentren en una posición equitativa antes de sufrir consecuencias negativas como resultado de circunstancias desafortunadas. En otras palabras, tiene como objetivo anticipar y prevenir la ocurrencia de eventos adversos. Este concepto a menudo se describe a través de la metáfora de un fondo de seguro, al que todos deben contribuir para brindar asistencia a quienes lo necesitan. Según Dworkin, el concepto de igualdad ex ante y el uso de la metáfora del fondo de seguro ofrecen una comprensión persuasiva de la igualdad de trato y así establecen un estándar para definir el objetivo mínimo. Dworkin argumenta que los impuestos se pueden comparar con los pagos de las primas de seguros y que la cantidad y la estructura de los impuestos se pueden determinar examinando los mercados de seguros existentes (Costa et al., 2018).

Muñoz y Viillarreal (2020) aluden que Dworkin considera necesario examinar a fondo la analogía del fondo de seguros, a pesar de su susceptibilidad a las críticas. Esto se debe a que los programas redistributivos, a diferencia de los

voluntarios, no pueden regirse por dicho fondo. Además, la presencia de disparidades de riqueza lo hace ineficaz, ya que los fondos de seguros no estarían dispuestos a asegurar a las personas que carecen de los recursos adecuados. Por lo tanto, Dworkin aboga por una exploración exhaustiva y metódica de esta analogía.

Similar a los modelos de generación de ingresos para el público, este aspecto particular se alinea con el marco burocrático prevaleciente que fue prominente desde la década de 1930 hasta principios de la de 1980. Además, se examina el modelo meta burocrático actual, que implica un enfoque de la administración pública orientado a los resultados, donde los rankings tienen una influencia significativa en los asuntos relacionados con el público y el gobierno. En última instancia, se determina que el modelo actual de administración pública se centra en mejoras continuas, en las que las clasificaciones y las evaluaciones de desempeño tienen una importancia considerable en un contexto comparativo (Guerrero et al., 2019).

Por otra parte, sobre la Recaudación de ingresos, es necesario considerar que busca recuperar los pagos pendientes, pues se trata de recibir dinero en efectivo de una empresa o persona a la que se le han emitido facturas, boletas o recibos por un servicio en particular (Castro et al., 2020). Estos fondos luego se utilizan para financiar y mejorar la institución o el servicio. La importancia de la recaudación de ingresos para las empresas, ya que implica analizar y recuperar pagos de personas que aún están por pagar o no han pagado por algún motivo. La recaudación exitosa de ingresos es crucial para respaldar el crecimiento de una empresa (Madrigal et al., 2021).

Los ingresos generados por los pagos entrantes relacionados con la entrega de servicios o bienes son resultado de la actividad de una empresa, ya que los gastos iniciales ya han sido cubiertos. La diferencia entre los gastos aplicados a los resultados de explotación y los ingresos que éstos generan constituyen el resultado financiero (Briones et al., 2020).

Los ingresos públicos se erigen como el principal recurso en sector público para el desarrollo de sus actividades. Los impuestos sirven como el componente principal de los ingresos del gobierno en términos de cantidad. Los siguientes

impuestos son los ingresos generados por las instalaciones y servicios públicos de propiedad estatal. La venta de determinados activos, como la privatización de empresas, también puede contribuir a los fondos públicos, adicionalmente, el Estado puede captar recursos a través de la deuda (Galván et al., 2019).

En relación con la medición de los gastos y la duración requerida para la recolección; son los trámites, si bien son necesarios, pueden resultar costosos en tiempo y dinero tanto para el solicitante como para el ejecutor, a veces, incluso dificultan el crecimiento y el desarrollo, el Tiempo de cobranza, por su parte, implica una cadena de pasos que se deben realizar para revocar una obligación pactada contractualmente, este cobro, a su vez, proviene de una transacción de venta anterior, que se originó en un proceso de facturación (Castro et al., 2020).

Dimensión secuencia de las actividades; realiza las actividades personales totalmente comprometido con los trámites y prestaciones administrativas, para garantizar la agilidad en la integración y optimización de las administraciones públicas, el manual del sistema único de trámites emplea formularios electrónicos y trámites generales para el registro, todos los instrumentos necesarios están incorporados en una única plataforma, lo cual simplifica el proceso de elaboración de TUPA (Castro et al., 2020).

Dimensión mejora continua, la mejora de los procedimientos comerciales requiere una revisión continua de la gestión de problemas, la reducción de costos y la racionalización para garantizar la optimización, este rumbo para la mejora de procesos a menudo se vincula con la medición del desempeño para proporcionar retroalimentación sobre la ejecución e identificar áreas que requieren mejoras, adicionalmente, se debe desarrollar el seguimiento así como medición del desempeño a fin de Determinar, establecer, cuantificar, examinar, optimizar y regular los procedimientos administrativos gubernamentales (Castro et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

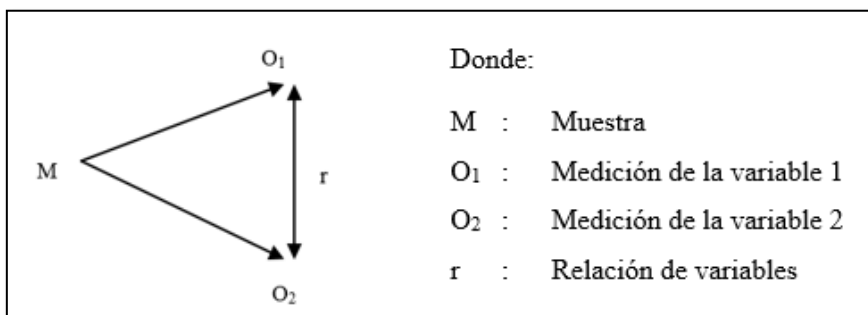
3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se realizó con objetivo claro y se clasifica como investigación básica. El propósito de este tipo de investigación es expandir el conocimiento y mejorar la comprensión de varios fenómenos. También conocida como investigación pura o básica (CONCYTEC, 2018), es una herramienta crucial para generar nuevas ideas, principios y teorías. La indagación sostuvo un enfoque cuantitativo, según Hernández (2018), porque se distingue por su énfasis en el razonamiento empírico-deductivo. Se basa en procedimientos meticulosos, metodologías experimentales y el uso de técnicas estadísticas para la recolección de datos, es decir, busca mostrar una realidad existente como es la gestión de gobierno electrónico y su impacto en la recaudación de ingresos.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal y correlacional. Como explica Bedoya (2020), la investigación no experimental es un proceso empírico y sistemático donde los científicos no pueden manipular directamente las variables porque ya han ocurrido o no pueden ser manipuladas inherentemente. Esta investigación es transversal porque recopila información en un solo momento en el tiempo con el objetivo de describir las variables y sus interrelaciones. También es correlacional porque implica estudios en los que se utilizan coeficientes de correlación para caracterizar o aclarar relaciones entre variables significativas (Houssay et al., 2021).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: gestión de gobierno electrónico: Definición conceptual: Según (Antonio et al. 2018) el gobierno electrónico, también conocido como gestión electrónica, representa un cambio fundamental en la forma de gestionar los gobiernos, el cual implica la adhesión de las tecnologías de la información y la comunicación, las estrategias de gestión y las prácticas administrativas para crear un nuevo modelo de gobernanza. **Definición operacional:** Para evaluar la variable gobierno electrónico, se utilizó un cuestionario de 20 ítems distribuidos en sus cuatro dimensiones. (Ver Anexo 1: Matriz de operacionalización). **Indicadores:** La accesibilidad de Internet, la capacidad de ancho de banda, la infraestructura y compatibilidad de las comunicaciones, los avances tecnológicos y el establecimiento de una presencia en línea, D2. La disponibilidad de acceso a Internet. Confianza en los avances tecnológicos, la utilización de Internet, el posible interés de los usuarios y la conversión de contenido a formatos digitales, D3. La capacidad del público para acceder fácilmente a la información, la comunicación efectiva con los ciudadanos, la participación ciudadana activa, la transparencia y rendición de cuentas, y el desarrollo de servicios, D4. La cultura que rodea a la informática, el entorno físico en el que se utilizan, el equipo utilizado y el proceso de transformación. Escala ordinal politómica.

Variable 2: Recaudación de ingreso: Definición conceptual: Según (Castro et al., 2020) esta función particular gira en torno a la recopilación de pagos pendientes, esencialmente, implica adquirir fondos de personas o empresas que han recibido recibos, facturas o boletos por un servicio en particular, los pagos recaudados luego se utilizan para invertir en el establecimiento o empresa, optimizando la calidad de los servicios prestados. **Definición operacional:** La variable de recaudación de ingreso es cualitativa, ordinal, politómica, será evaluada aplicando un cuestionario con 15 ítems distribuidos en sus dimensiones. **Indicadores.** D1. Hay una variedad significativa en los gastos asociados con diferentes procedimientos, así como los componentes individuales que contribuyen a estos costos. Además, la distribución de costos, el momento de las actividades de recolección y los períodos de inactividad también varían. D2. El proceso de desarrollo de procedimientos, evaluación de actividades y fomento de la

comunicación entre las distintas áreas es vital para una gestión eficaz. Los gerentes deben estar comprometidos con estas tareas y tener tendencia a agilizar y optimizar las actividades. Adicionalmente, la utilización de recursos tecnológicos juega un papel importante para facilitar la ejecución de estas actividades. D3. Eficiencia en los procedimientos, agilización de las tareas administrativas, clara dirección y división de responsabilidades, y control efectivo de las funciones; **Escala.** ordinal politómica.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el proceso de recolección de información, la población representa un conjunto de elementos que comparten características comunes (Condori-Ojeda, 2020). El presente estudio comprende a los 70 trabajadores de una Unidad Ejecutora Regional de Transportes y Comunicaciones, Cajamarca, cómo registra el CAP de la entidad. Afirma que, la muestra es un subconjunto particular de la población. En esta investigación se utilizó un método de muestreo no probabilístico. Específicamente, se encuestó a 70 trabajadores de varios departamentos, incluidos Comunicaciones, Tránsito Terrestre, Licencia de Conducir, Transporte Terrestre y Tesorería. El muestreo es el procedimiento mediante el cual se selecciona la muestra a examinar (Condori-Ojeda et al., 2020). El estudio en cuestión utilizó un muestreo no probabilístico censal. Criterios de inclusión. Todos los trabajadores nombrados y contratados en el presente año; Criterios de exclusión. Trabajadores con licencia y/o vacaciones.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para realizar la búsqueda, se emplear la técnica de la encuesta, Según (Useche et al. 2019) la técnica de la encuesta se puede describir como la utilización de una metodología estandarizada para recopilar información de un grupo sustancial de participantes, ya sea a través de medios orales o escritos.

En cuanto a los instrumentos de recolección, se aplicó el cuestionario, que según (Huaire et al. 2022) es una herramienta que permite recolección de datos a través de preguntas diseñadas específicamente para conseguir información sobre variables de interés dentro de una comunidad objetivo. Para la investigación se elaboró un cuestionario con 20 ítems para la variable gestión de gobierno electrónico, y un cuestionario de 15 ítems para la variable recaudación de ingreso

Los expertos evaluaron los cuestionarios mediante un juicio sobre la evidencia de validez de contenido. A través de esta evaluación, se determinó la claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario, así como la cohesión entre indicadores, ítems y dimensiones que conforman la variable (ver Anexo 4). La evidencia de validez se estableció como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1

Evaluación por juicio de experto

Variables	Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: gestión de gobierno electrónico	1	Deissy Loja Chávez	Maestra en gestión pública	Aplicable
V2: recaudación de ingresos	2	Elda Cabanillas Gavidia	Maestra en gestión Pública	Aplicable
	3	Amparo Gutiérrez C.	Maestra en gestión Pública	Aplicable

Además, se aplicó una prueba estadística para determinar que un cuestionario arroja resultados parecidos luego de su aplicación reiterada en poblaciones semejantes. En este caso, el proceso se realizó un pilotaje. Complementariamente, los dos cuestionarios fueron sometidos al coeficiente Alfa (Cronbach et al., 1951) cuyos resultados son demostrado en la tabla siguiente:

Tabla 2

Resultado de la confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión de gobierno electrónico	0.847	20
Recaudación de ingresos	0.972	15

3.5. Procedimientos

Para iniciar el proceso, se envió solicitud oficial a las autoridades para el levantamiento de información. Posteriormente se contactó a los trabajadores, previa autorización de los mismos, para explicar la finalidad de la investigación y

alentar su cooperación voluntaria. Se utilizó correos electrónicos y hojas de cálculo de WhatsApp (Google form) para el envío de los cuestionarios. Posteriormente, con datos recopilados se registró y almacenó en una hoja de cálculo en la nube para su posterior análisis. La muestra estuvo conformada por setenta (70) trabajadores, y los datos fueron organizados de manera que permitieron su análisis y procesamiento a través de estadística descriptiva e inferencial. Estas estadísticas se obtuvieron utilizando el programa SPSS, lo que resultó en la creación de cuadros, tablas, barras y gráficos estadísticos que se utilizaron para analizar los hallazgos. Los hallazgos del estudio y las recomendaciones correspondientes con respecto al problema identificado son presentados según guía de productos UCV.

3.6. Método de análisis de datos

Se emplea el análisis descriptivo, el procesamiento de datos ha producido tablas que muestran las variables junto con sus respectivas dimensiones. Para analizar e interpretar los datos recopilados, se emplearon varios criterios cuantitativos de los cuestionarios de la encuesta. El análisis e interpretación de los hallazgos se facilitó mediante la utilización de tablas y figuras que englobaron información derivada de la estadística descriptiva. Estas estadísticas permitieron conocer las características de las variables objeto de estudio.

Mientras tanto, en la estadística inferencial para evaluar cualquier suposición realizada, y los resultados se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnoff (KS) el cual sirvió para determinar si dos conjuntos de muestras separados siguen la misma distribución, dado los resultados alcanzados el p_valor fue de $0.000 < 0.50$, en ese sentido se aplicó la prueba de correlación Rho Spearman para la comprobación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación trabajo guiada por los principios de conducta y ética de la investigación, asegurando que se respete la autonomía de los participantes al momento de decidir participar. La información compilada en este estudio se esgrimió estrictamente para los fines de esta investigación y se mantuvo confidencial.

Para cumplir con las leyes de derechos de autor, se siguieron las pautas y citas adecuadas de la APA. Se respetaron estrictamente los estándares éticos señalados, incluida la transparencia en la presentación de resultados y el respeto a la propiedad intelectual. Además, el estudio evaluó la competencia profesional y científica para sustentar las variables. Previo al estudio, los participantes fueron informados sobre la investigación y otorgaron su consentimiento informado sin costo alguno. Previo al estudio, los participantes otorgaron su consentimiento informado sin costo alguno, según las normas éticas de investigación de la UCV.

IV. RESULTADOS

Con relación a los resultados se puede inferir una correlación significativa y robusta entre la gestión del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos, como veremos a continuación:

4.1. Resultados descriptivos

En cuanto a los resultados descriptivos, según los encuestados señalaron que el gobierno electrónico. Esto indica que los colaboradores de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones aún se encuentran inicialmente en reconocer el valor y comprender la significación de utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el avance de las organizaciones gubernamentales durante la revolución tecnológica.

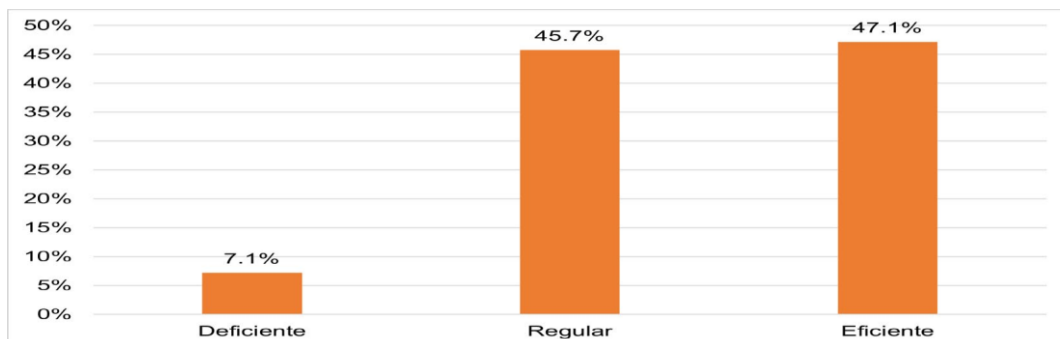
Tabla 3

Recuento de la variable gestión de gobierno electrónico

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V1. Gestión de gobierno electrónico	Deficiente	5	7.1%
	Regular	32	45.7%
	Eficiente	33	47.1%
	Total	70	100%

Observamos en la Tabla 3 la variable gestión de gobierno electrónico, obteniendo con mayor frecuencia la regular 33 con porcentaje 47.10%.

Figura1 Niveles de la variable gestión de gobierno electrónico



En cuanto a los resultados encontrados la tabla 1 y figura 2 presentan las percepciones según los encuestados respecto a la variable gestión de gobierno

electrónico donde alcanzó un nivel eficiente con un 47.1% y un nivel deficiente-regular un 52.8%.

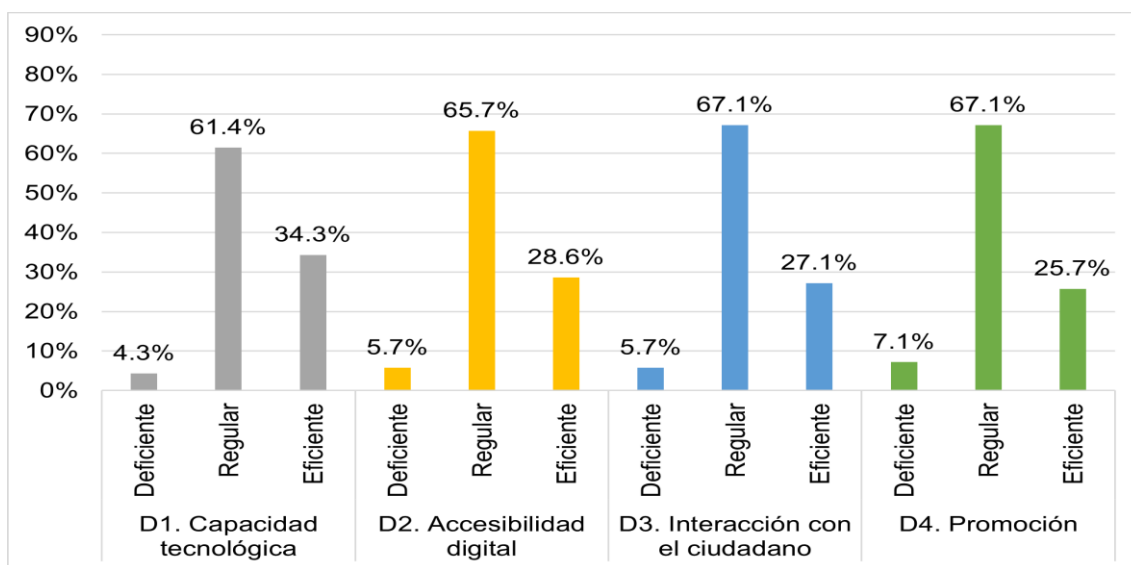
Tabla 4

Recuento de las dimensiones de gestión de gobierno electrónico

Niveles	D1. Capacidad tecnológica		D2. Accesibilidad digital		D3. Interacción con el ciudadano		D4. Promoción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	3	4.3%	4	5.7%	4	5.7%	5	7.1%
Regular	43	61.4%	46	65.7%	47	67.1%	47	67.1%
Eficiente	24	34.3%	20	28.6%	19	27.1%	18	25.7%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Observamos en la Tabla 4 que las dimensiones de gestión de gobierno electrónico en nivel "Regular" cuentan estadísticamente con las dimensiones D1, D2, D3 y D4. De ellas, la Interacción con el ciudadano y la Promoción son las más frecuentes.

Figura2 Niveles de las dimensiones de gestión de gobierno electrónico



Respecto a los conclusion encontrados, la tabla 2 y figura 3 señalan la percepción de los encuestado según las dimensiones, la dimensión capacidad tecnológica alcanzó un 61.4% la dimensión accesibilidad digital obtuvo un 65.7%, y las dimensiones interacción con el ciudadano y la dimensión promoción alcanzaron un 67.1% del nivel regular respectivamente.

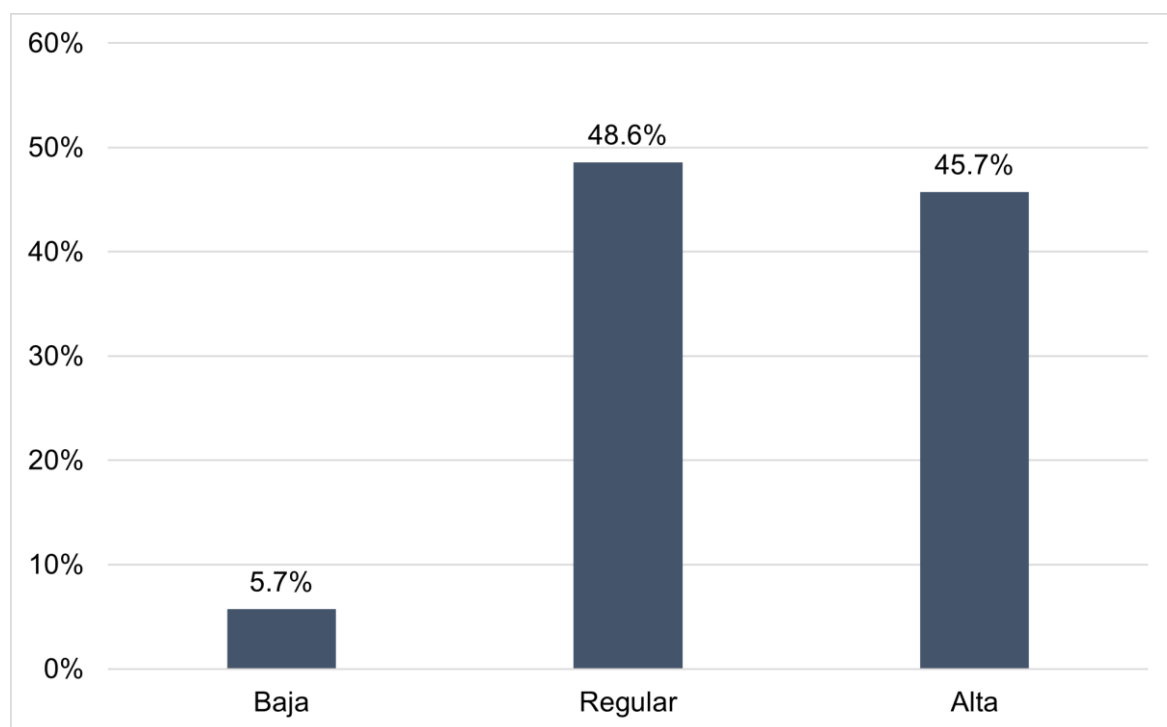
Tabla 5

Recuento de la variable recaudación de ingresos

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Recaudación de ingresos	Baja	4	5.7%
	Regular	34	48.6%
	Alta	32	45.7%
	Total	70	100%

Se observa en la Tabla 5 la variable recaudación de ingresos, obteniendo con mayor frecuencia la regular 34 con porcentaje 48.60%.

Figura 3 *Niveles de la variable recaudación de ingresos*



En cuanto a la percepción de los encuestados con respecto a la variable recaudación de ingresos, la Tabla 3 y la Figura 4 muestran que esta obtuvo un 48.6% en el nivel regular, un 45.7% en el nivel alto, y un 5.7% en el nivel bajo

Tabla 6

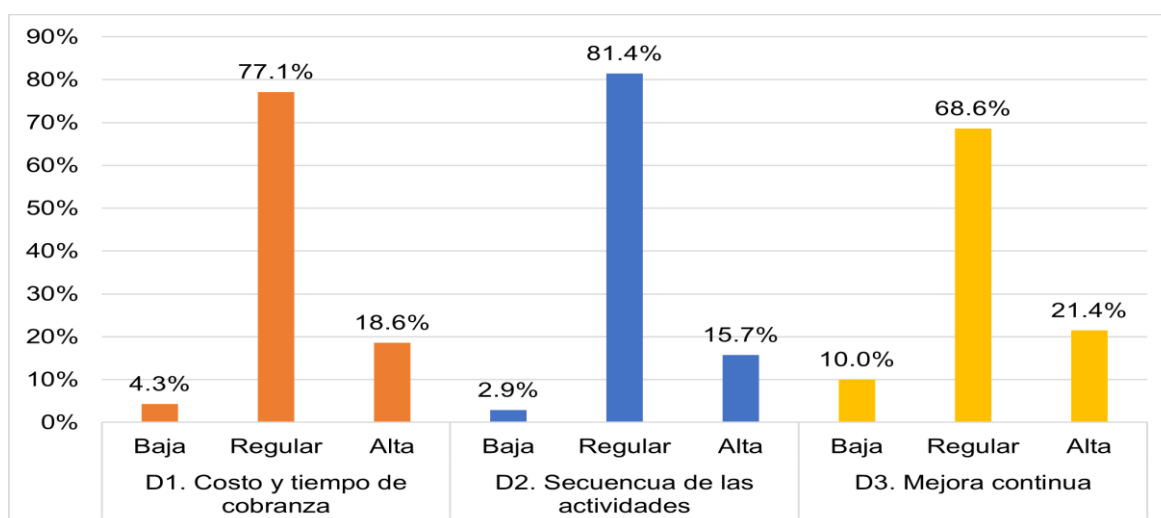
Recuento de las dimensiones de Recaudación de ingresos

Niveles	D1. Costo y tiempo de cobranza		D2. Secuencia de las actividades		D3. Mejora continua	
	f	%	f	%	f	%
Baja	3	4.3%	2	2.9%	7	10.0%
Regular	54	77.1%	57	81.4%	48	68.6%
Alta	13	18.6%	11	15.7%	15	21.4%
Total	70	100%	70	100%	70	100%

Se observa en la Tabla 6 que las dimensiones de recaudación de ingresos en nivel "Regular" cuentan estadísticamente con las dimensiones D1, D2 y D3, de ellas, secuencias de las actividades es las más frecuentes.

Figura 4

Niveles de las dimensiones de recaudación de ingresos



En tabla 4 y figura 5, se observa que la dimensión costo y tiempo de cobranza

demostró una mayor prevalencia del nivel regular con 77.1%. La segunda dimensión, secuencia de las actividades, también obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (81.4%). Y, la dimensión mejora continua, también alcanzó mayor porcentaje en el nivel regular 68.6%.

4.2. Resultados inferenciales

En el paso de prueba de hipótesis se inició determinando la prueba estadística adecuada para estos fines. De modo que, se determinó distribución de datos respecto a la normal, donde los coeficientes encontrados demostraron que la información recolectada no se ajusta a la normalidad (Anexo 7) en efecto se manejó la prueba paramétrica de Spearman para el cálculo de las correlaciones.

En análisis estadístico se consideró lo siguiente: Nivel de confianza: 0.95, nivel de significancia: 0.05, decisión estadística: cuando p_valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis general:

H₀: No existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

H_a: Existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

Tabla 7

Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos

		Gestión de gobierno electrónico	Recaudación de ingresos
Gestión de gobierno electrónico	Correlación de Spearman	1,000	,743**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	70	70
Recaudación de ingresos	Correlación de Spearman	,743**	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	70	70

Los resultados muestran que, el nivel de significancia calculado es menor que 0.05, de modo que se procede a rechazar H0 demostrándose que las variables analizadas se asocian entre sí. Asimismo, el coeficiente encontrado $\rho=0.743$ muestra que la correlación es alta. Por lo tanto, gestión de gobierno electrónico se asocia con la Recaudación de ingresos de forma significativa en un nivel alto.

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y costo y tiempo de cobranza de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

H_a: Existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y costo y tiempo de cobranza de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

Tabla 8 Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y costo y tiempo de cobranza

		V1. Gestión de gobierno electrónico	D1. Costo y tiempo de cobranza
	Correlación de Spearman	1,000	,740**
V1. Gestión de gobierno electrónico	Sig. (bilateral)		.000
	N	70	70
	Correlación de Spearman	,740**	1,000
D1. Costo y tiempo de cobranza	Sig. (bilateral)	.000	
	N	70	70

Los resultados muestran que el nivel de significancia calculado es menor que 0.05, de modo que se procede a rechazar H0 demostrándose que las variables analizadas se asocian entre sí. Asimismo, el coeficiente encontrado $\rho=0.740$ muestra que la correlación es alta. Por lo tanto, la gestión de gobierno electrónico se asocia con el costo y tiempo de cobranza de forma significativa en un nivel alto.

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y secuencia de las actividades de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

H_a: Existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y secuencia de las actividades de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

Tabla 9

Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y secuencia de las actividades

		V1. Gestión de gobierno electrónico	D2. Secuencia de las actividades
V1. Gestión de gobierno electrónico	Correlación de Spearman	1,000	,690**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	70	70
D2. Secuencia de las actividades	Correlación de Spearman	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	70	70

Los resultados muestran que el nivel de significancia calculado es menor que 0.05, de modo que se procede a rechazar H₀ demostrándose que las variables analizadas se asocian entre sí. Asimismo, el coeficiente encontrado $\rho=0.690$ muestra que la correlación es alta. Por lo tanto, la gestión de gobierno electrónico se asocia con la secuencia de las actividades de forma significativa, en términos estadísticos, en un nivel moderado.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y mejora continua de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

H_a: Existe relación significativa entre gestión de gobierno electrónico y mejora continua de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones Cajamarca.

Tabla 10

Correlación entre Gestión de gobierno electrónico y mejora continua

		V1. Gestión de gobierno electrónico	D3. Mejora continua
	Correlación de Spearman	1,000	,679**
V1. Gestión de gobierno electrónico	Sig. (bilateral)		.000
	N	70	70
	Correlación de Spearman	,679**	1,000
D3. Mejora continua	Sig. (bilateral)	.000	
	N	70	70

Los resultados muestran el nivel de significancia calculado es menor que 0.05, de modo que se procede a rechazar H₀ demostrándose que las variables analizadas se asocian entre sí. Asimismo, el coeficiente encontrado $\rho=0.679$ muestra que la correlación es alta. Por lo tanto, la gestión de gobierno electrónico se asocia con la mejora continua de forma significativa en un nivel moderado.

V. DISCUSIÓN

Dado el rápido progreso de la tecnología y su integración en el dominio público para mejorar el compromiso con la población, es crucial que los gobiernos regionales identifiquen medios efectivos para abordar las deficiencias en la recaudación de ingresos. Por lo anterior, este estudio tiene como objetivo conocer en qué medida la implementación de un sistema de gobierno electrónico impacta en la recaudación de ingresos dentro de una Unidad Ejecutora Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca.

Frente a la discusión global del presente estudio, cabe acotar que, en relación a los hallazgos del objetivo general, se encontró que el nivel de significación, como se muestra en la Tabla 5, es inferior a 0,05. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula (H_0), lo que significa una notable conexión entre las variables examinadas. Además, el coeficiente rho de 0,743 significa estadísticamente una correlación sustancial. Por lo tanto, se puede inferir que existe una correlación significativa y robusta entre la gestión del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos.

En cuanto a los resultados descriptivos, según los encuestados señalaron que el gobierno electrónico, una gran mayoría de los casos, que suman un 52,8%, se encuentran en la categoría de nivel deficiente-regular. Esto indica que los colaboradores de una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones aún se encuentran en las fases iniciales de reconocer el valor y comprender la importancia de utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el avance de las organizaciones gubernamentales durante la revolución tecnológica. En consecuencia, sólo una minoría le atribuye un nivel de utilidad considerable, mientras que la mayoría reconoce su importancia sin hacer demasiado hincapié en ella.

Con respecto a la variable de recaudación de ingresos, se reportó un mayor porcentaje en el nivel regular, alcanzando el 48,6%. Esto sugiere que las personas, incluyendo a los empleados del sector de gobierno electrónico, percibieron que la recaudación de ingresos tuvo un desempeño moderado, están ganando gradualmente confianza en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la recaudación de ingresos. El empleo de plataformas virtuales

para las colecciones es sin duda atractivo para varios sistemas organizativos; sin embargo, hay casos en los que los empleados pueden representar un obstáculo debido a su adherencia a los métodos tradicionales de recolección. Esta resistencia al cambio puede ser inquietante. Sin embargo, es importante destacar que el enfoque progresivo y orientado a objetivos adoptado por el una Unidad Ejecutora Regional del Sector Transportes y Comunicaciones puede tener un impacto significativo.

Los hallazgos respaldan las afirmaciones de (Naser et al., 2019) de que el gobierno electrónico es responsable de la implementación y digitalización de los datos recopilados a lo largo de las actividades de la administración pública. Estos datos se pueden utilizar de manera eficiente en términos de tiempo y costo. El proceso de optimización tiene como objetivo facilitar la entrada de datos a través de las pantallas de las computadoras, asegurando la flexibilidad y la interconexión con todas las instancias de la gestión pública con el fin de un procesamiento efectivo, mejora y soluciones oportunas. La fase de reingeniería implica el rediseño de los procesos tanto en la etapa inicial como en las posteriores, brindando información tanto a los gestores públicos como a los ciudadanos como usuarios finales. La fase final, conocida como transformación, implica cambios organizacionales que conducen a la modernización progresiva y evolutiva del estado en respuesta a los avances tecnológicos.

Respecto al objetivo específico 1, los hallazgos indican que el nivel de significancia estadística calculado está por debajo de 0,05, lo que lleva al rechazo de H_0 y demuestra una asociación significativa entre variables bajo análisis. Además, el coeficiente obtenido de $\rho=0.740$ indica una alta correlación. En consecuencia, se puede concluir que la gestión del gobierno electrónico está significativamente ligada tanto al costo como al tiempo de cobro a nivel sustancial. Esto sugiere una aceptación moderada entre los colaboradores con respecto a la utilización eficiente de las plataformas en línea para mejorar la recaudación de ingresos al administrar de manera efectiva la variación en los costos de los procedimientos, los componentes del costo, la difusión, el momento de la recaudación y los períodos de inactividad. Sin embargo, se precisa en señalar que una minoría de colaboradores ve estos procesos de manera negativa.

Resultado que es semejante al trabajo de (Castillo et al., 2020) muestran un resultado similar, indicando que el gobierno electrónico ha recibido una calificación favorable de 56,7%. Adicionalmente, existe correlación moderada ($Rho=0.456$) entre gestión electrónica y recaudación de ingresos. Esta investigación tiene importancia ya que enfatiza la dependencia de la recaudación de ingresos de la empresa en el gobierno electrónico, como lo demuestra el coeficiente de regresión ordinal de 0.378, lo que indica un impacto sustancial del gobierno electrónico en la recaudación de impuestos.

Según el análisis de (Antonio et al. 2018) la reforma de la administración pública y la burocracia es fundamental para establecer un nexo sólido entre la ciudadanía y la materialización de la democracia digital. Esto conlleva la integración de un sitio web dentro de los procedimientos administrativos de todo el sector público, así como el avance de una democracia interactiva donde los ciudadanos puedan participar activamente en línea tanto en la toma de decisiones como en la supervisión de la administración pública.

Con respecto al objetivo específico 2, los hallazgos sugieren que el nivel de significación calculado está por debajo de 0.05, lo que resulta en el rechazo de la hipótesis nula. Esto establece una clara conexión entre las variables examinadas. Además, el coeficiente $rho=0.690$ indica una fuerte correlación. Por lo tanto, la gestión de gobierno electrónico está significativamente vinculada, en términos estadísticos, a la secuencia de actividades en un nivel moderado. Asimismo, la dimensión de secuencia de actividades alcanzó el mayor porcentaje en el nivel regular (81,4%). Esto señala una alta probabilidad de que las TIC puedan mejorar la evaluación de actividades, agilizar el progreso de los procedimientos, facilitar la comunicación entre colaboradores, asegurar el compromiso de los directivos y, en última instancia, ahorrar tiempo para otras tareas relacionadas con los ingresos. El objetivo general es simplificar el complejo proceso de recaudación de ingresos.

Los hallazgos de la investigación de (Guamán et al., 2019) indican una conexión significativa ($Rho=0.766$) entre los sistemas gestión electrónica, la visión y la satisfacción del usuario en la comunidad de Guayaquil. Resultado que fue corroborado con lo señalado por según (Castro et al., 2020) se ha confirmado que el objetivo principal de la recaudación de ingresos es recuperar los pagos

pendientes. Este proceso consiste en recibir dinero de personas naturales o jurídicas, que han emitido facturas, boletas o recibos por servicios específicos. Estos fondos luego se utilizan para financiar y mejorar la institución o el servicio en cuestión. Asimismo, la conexión entre la administración electrónica y los servicios prestados, así como los medios de comunicación e información utilizados por los ciudadanos. Si bien Internet es el medio más destacado y completo, es importante no pasar por alto otras formas de medios.

En tanto el objetivo específico 3, el análisis revela que el nivel de significación calculado está por debajo de 0,05, lo que lleva al rechazo de H_0 . Este rechazo demuestra una clara asociación entre las variables bajo escrutinio. Además, el coeficiente descubierto de $\rho=0,679$ indica una fuerte correlación. Como resultado, se puede concluir que la gestión del gobierno electrónico está significativamente ligada a la mejora continua en un nivel moderado. Adicionalmente, la dimensión de mejora continua logró un mayor porcentaje en el nivel regular, específicamente 68.6%. Esto sugiere que la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación y sus ventajas, como la mejora de la simplificación administrativa, la calidad de los procedimientos y la orientación al fraccionamiento y seguimiento funcional, son muy valoradas por los colaboradores como un medio para avanzar hacia un futuro mejor.

Se comparó los hallazgos de (Rojas et al., 2019) con el resultado en cuestión y se descubrió una asociación positiva entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, con un valor de correlación notable de $Rho = 0.672$. Esto demuestra que el gobierno le da importancia a garantizar la satisfacción de los usuarios del Reniec por medio de las funciones en línea recientemente implementadas por la agencia. En resumen, la investigación concluye que existe una clara conexión entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario, con una fuerte correlación que vincula a las dos variables.

Según (Galván et al., 2019) la principal fuente de financiación en sector público para el desarrollo de actividades son los ingresos públicos. Los impuestos juegan un papel crucial en la generación de ingresos del gobierno, representando la porción más grande en términos de cantidad. Uno de los beneficios clave de la gestión del gobierno electrónico es su capacidad de mejorar la calidad del servicio,

minimizar tiempos de espera y aumentar la productividad y la transparencia, sin embargo, es evidente que el principal obstáculo para los administradores radica en pasar de las perspectivas convencionales a adoptar puntos de vista externos y reemplazar las acciones internas con un compromiso social más impactante, esto se debe a que la transición de los servicios presenciales tradicionales requiere la reestructuración de los procedimientos de trabajo y la difusión generalizada de información dentro de la organización, lo que en última instancia mejora la eficacia de la gestión de datos

VI. CONCLUSIONES

- Primera** En lo referido al objetivo general de la presente investigación, dados los hallazgos, se concluyó que la gestión de gobierno electrónico se asocia con la recaudación de ingresos de forma estadísticamente significativa en un nivel alto. Además, el coeficiente encontrado $\rho=0.743$ muestra que la correlación es alta, estableciendo con ello que la gestión de gobierno electrónico establece un alcance importante en la recaudación de ingresos de una unidad ejecutora regional del sector transportes y comunicaciones en el ámbito jurisdiccional de la región Cajamarca, más aún porque facilita captar recursos de forma eficiente,coadyuvando a mejorar la transparencia en la recaudación de los ingresos.
- Segunda** Se demostró que la gestión de gobierno electrónico se asocia significativamente con el costo y tiempo de cobranza en un alto nivel, con un coeficiente $\rho = 0.740$ que muestra una alta correlación. Esto se debe a que se facilita a los usuarios realizar los trámites de servicios brindados por la entidad de forma más ágil, práctica y segura para pagar los derechos TUPA.
- Tercera** Se comprobó que la gestión de gobierno electrónico se asocia con la secuencia de las actividades de forma significativa en un nivel moderado, siendo su coeficiente encontrado $\rho=0.690$ muestra que la correlación es alta. Por qué el usuario tiene la orientación de la secuencia de actividades que deberá realizar para su trámite, situación que disminuye los tramitadores, teniendo el impacto favorable de combatir la corrupción.
- Cuarta** Se estableció que la gestión de gobierno electrónico se asocia significativamente con la mejora continua en un nivel moderado, con un coeficiente $\rho = 0.679$ que muestra una alta correlación. Esto se debe a que simplifica los procedimientos de recaudación en un solo proceso, logrando fortalecer la atención al usuario de manera rápida con trámites en una unidad ejecutora regional del sector transportes y comunicaciones de Cajamarca.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** A los funcionarios y directores de las diferentes entidades regionales, de carácter sectorial, con énfasis en la unidad ejecutora regional de Cajamarca, en el sector de transportes y comunicaciones, se les recomienda priorizar la mejora de la accesibilidad y promoción digital. De acuerdo al estudio, es crucial generar confianza tanto entre los colaboradores como entre los usuarios en el uso de las plataformas tecnológicas de la información y la comunicación, esto se puede lograr a través de la implementación de protocolos, procedimientos, capacitación, tutoriales e iniciativas de marketing siendo el objetivo principal maximizar la recaudación de ingresos y garantizar una prestación de servicios eficientes y rentables a los ciudadanos, asegurando así continuidad de la prestación de servicios.
- Segunda** Con el fin de mejorar el desempeño de la entidad regional, se recomienda que los funcionarios y directivos prioricen el avance de la capacidad tecnológica y para ello, se recomienda que se desarrollen estrategias para mejorar estas áreas aprovechando la tecnología moderna y mejorando la confiabilidad y la facilidad de uso de su infraestructura de comunicaciones y mantener las responsabilidades cruciales de salvaguardar la privacidad y seguridad de las personas.
- Tercera** Para garantizar la gestión oportuna y precisa de cada departamento dentro de la entidad, se recomienda que los funcionarios y gerentes mejoren su comunicación con los sistemas documentales, esto incluye mantener actualizada la información de procesos y seguimiento, así como implementar agendas digitales internas en cada unidad orgánica, además, para promover la transparencia en su día a día, es fundamental que establezcan un sistema de respaldo digital que resguarde todos los procesos y actividades involucradas en la gestión integral de la organización.
- Cuarta** Para evaluar la consistencia de los resultados, a los futuros investigadores se recomiendan duplicar el estudio en varias organizaciones públicas, incluidas entidades regionales, provinciales

y locales, el cual esto determinará si el impacto es comparable entre diferentes entidades, lo que facilitará la extrapolación de los hallazgos y acelerará el proceso de modernización de la administración pública.

REFERENCIAS

Anna, Kochanova., Zahid, Hasnain., Bradley, Larson. (2020). Does E-Government Improve Government Capacity? Evidence from Tax Compliance Costs, Tax Revenue, and Public Procurement Competitiveness. *The World Bank Economic Review*.

<https://typeset.io/papers/does-e-government-improve-government-capacity-evidence-from-1rdwjh6s1a>

Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.

<https://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/661>

Arias, M. (2022). *Gobierno electrónico y seguridad informática en una entidad pública, Huaraz 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96448>

Bautista, B. (2018). Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador, 14-15.

<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/4858/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Bautista%20Buitr%c3%b3n%20Carlos%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.

<http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207>

Beltramin, B. (2020). Governability and Governance from a Complex Perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 11(10).

<https://scholar.google.com/citations?user=JH3Q8dMAAAAJ&hl=es>

Briones, A., Mora, A., y Quintana, P. (2020). Evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal de los pequeños empresarios del cantón

- babahoyo. *Sinergia Académica*, 3(4), 12-21.
<http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/2>
- Camilleri, M. (2020). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(2), 221-235.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JICES-09-2019-0102/full/html>
- Castillo, S. (2020). *Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La Libertad – 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48163/CastilloMSGSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, G. (2020). Incidencia de la asignación de transferencias en la recaudación fiscal local en los municipios del Perú. *Revista de Investigaciones: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 9(2), 1.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616782>
- Chohan, R., y Hu, G. (2022). Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*, 28(1), 16-38.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02681102.2020.1841713>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Costa, T. (2018). Teorías da justiça pós-rawls: uma análise comparada entre o modelo igualitário de ronald dworkin e amartya sen. *Sapere Aude*, 9(18), 372-384.
<http://periodicos.pucminas.br/index.php/SapereAude/article/view/18508>
- De Armas, R., y De Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales*: <http://eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>

Decreto Legislativo 1412 (13 de setiembre de 2018). Presidencia del Consejo de ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

De la Peña, G., y Velázquez, M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200003&script=sci_arttext&lng=en

Esquivel, E. (2022). *Influencia que existe entre el gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80726>

John, R., Kweka., Rashid, A., Chikoyo. (2021). Electronic Revenue Collection System for Improving Local Government Authorities Revenue in Tanzania: A Case of Moshi Municipal Council, Kilimanjaro Region. <https://typeset.io/papers/electronic-revenue-collection-system-for-improving-local-38fvwb01kl>

Joseph, Oboyi., Leonard, Chinedu, Udeze., Paul, Tawo, Bukie., Emmanuel, O., Onoja. (2019). Implementation of Cutting-Edge Internet Technology to the Improvement of Revenue Generation Using Cyber-Security. <https://typeset.io/papers/implementation-of-cutting-edge-internet-technology-to-the-2u63k6zir7>

Isaac, Barasa, Wekesa., Isaac, Mokono, Abuga., Peter, Simotwo. (2022). Influence of Electronic Payment Systems on Revenue Collection Performance in Trans Nzoia County Government Kenya. <https://typeset.io/papers/influence-of-electronic-payment-systems-on-revenue-3c2ie8md>

García, W., y Plasencia, A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias*

Informáticas, 14(3), 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992020000300124&script=sci_arttext

Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. *OPERA*, 21, pp. 25- 53. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>

González-Bustamante, B., Carvajal, A., y González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097

Guamán, E. (2019) *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. [Tesis para optar el grado de ingeniero] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. <https://acortar.link/JdD7yX>

Houssay, A. (2021). *La investigación científica*. Editorial Columba. <https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/handle/11336/125234>

Karamoy, H. y Tulung, J. E. (2020). The effect of financial performance and corporate governance to stock price in non-banking financial industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103. <https://doi.org/10.22495/cocv17i2art9>

Kessy, Kessy. (2019). Electronic Payment and Revenue Collection in Local Government Authorities in Tanzania: Evidence from Kinondoni Municipality. <https://typeset.io/papers/electronic-payment-and-revenue-collection-in-local-664kbd9684>

- Llerena, A., y Sánchez, A. (2020). Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en el Perú. *SciELO*, 1, 1-16. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/94/129>
- Li, Jia. (2021). A philippine model for information sharing for effective revenue collection through e-governance. <https://typeset.io/papers/a-philippine-model-for-information-sharing-for-effective-1vnk53ipkm>
- López, A., Ortega, F., y Ramírez, D. (2020). Análisis de los programas innovadores para el pago del predial como medio de gestión y financiamiento municipal. Caso Zapopan, Jalisco, México 2015-2018. *Cimexus*, 14(2), 87-107. <https://biblat.unam.mx/es/revista/cimexus-morelia-mich/articulo/analisis-de-los-programas-innovadores-para-el-pago-del-predial-como-medio-de-gestion-y-financiamiento-municipal-caso-zapopan-jalisco-mexico-2015-2018>
- Madrigal-Delgado, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación administrativa*, 50(127). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100009
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021) Plan de Gobierno Digital 2023-2025. Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4202726/RM088_2023E_F44.pdf.pdf
- Mergel, I. (2017). Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Journal Public Management Review*. 20(5). Pages. 726 – 745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Mohamad, S. (2018). National corporate governance codes and IT governance transparency. *Corporate Ownership & Control*, 6(1), 13-18. <https://doi.org/10.22495/cocv16i1art2>

Mogaramedi, Frans, Mashabela., Ray, M, Kekwaletswe. (2020). The Determinants for Accepting and Using e-Government Revenue Application (e-filing).

<https://typeset.io/papers/the-impact-of-the-integration-of-erp-and-e-government-n0u464o0>

Muñoz, M., y Villarreal, J. (2020). Percepciones fiscales de los contribuyentes a la luz de las Teorías de las Relaciones Tributarias. *Academia & Derecho*, (20), 287-318.

<http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/derecho/article/view/446>

Muñoz, R. (2021). *La recaudación de los arbitrios de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71842>

Naser, A. (2021) *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*. CEPAL. <https://n9.cl/i2dze>

Neshtman, Hassan, Fattah. (2022). The impact of the integration of ERP and e-government systems in increasing Government Revenue - A Suggested Model. *Govarî kurdistanî bo lêkolînewey stratîcî*.

<https://typeset.io/papers/the-impact-of-the-integration-of-erp-and-e-government-n0u464o0>

Ogara, John, Odhiambo., Kennedy, O., Nyariki. (2022). Effect of Cashless Management on Revenue Collection Efficiency: A Case of Kisumu County Government, Kenya. *International journal of humanities & social studies*.

<https://typeset.io/papers/effect-of-cashless-management-on-revenue-collection-1su9st44>

Presidencia del Consejo de Ministro (2014). Servicios en línea para el ciudadano. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico.

https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo_de_Servicios_en_Linea_de_la_Administracion_Publica.pdf

Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). Ley N° 30823 del gobierno digital.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). Decreto Supremo N° 123-2018.

Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. <https://n9.cl/iicsw>

Ríos, C., y Pérez, R. (2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8).

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8125

Rojas, S., Cárdenas, F., y Forero, E. (2017). Derecho tributario y teorías de la justicia: una visión desde la propuesta aristotélica y las teorías contemporáneas de la justicia de Rawls y Dworkin. *Reflexión política*, 19(37), 72-85.

<https://www.redalyc.org/pdf/110/11052397013.pdf>

Rojas, P. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote, 2019* [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Severine, S., A., Kessy. (2020). Electronic Payment and Revenue Collection in Local Government Authorities in Tanzania: Evidence from Kinondoni Municipality.

<https://typeset.io/papers/electronic-payment-and-revenue-collection-in-local-671948atjp>

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-

Government—A literature review. *Government information*

quarterly, 36(2),

167-178.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

Villoria, M. (2019). Gestión pública Public Management. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 158–172.

<https://doi.org/10.20318/economia.2019.4697>

Wakaisuka, J. (2018). Corporate governance and performance of financial institutions. *Corporate Ownership & Control*, 16(1-1), 203-216.

<https://doi.org/10.22495/cocv16i1c1art8>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión de gobierno electrónico	Según Antonio et al. (2018), Gobierno Electrónico (e-Gobierno) es la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte del gobierno para ofrecer a sus ciudadanos servicios e información. El propósito del e-Gobierno es aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública al tiempo que promueve la transparencia y la participación de los ciudadanos en el sector público.	Para medir la variable gobierno electrónico se utilizará un cuestionario de 20 ítems distribuidos en sus dimensiones, empleando una escala ordinal politómica	Capacidad tecnológica	Disponibilidad de internet. Ancho de banda. Infraestructura de comunicaciones y compatibilidad. Tecnología moderna Presencia en la web	1 .5	
			Accesibilidad digital	Accesibilidad a internet. Confianza en tecnología. Uso de internet. Demanda potencial de los usuarios. Digitalización de contenidos.	6 10	
			Interacción con el ciudadano	Facilidad de acceso al público. Comunicación con los ciudadanos. Participación ciudadana. Transparencia y rendición de cuentas Desarrollo de servicio	11 – 15	
			Promoción	Cultura informática. Ambiente físico. Equipos informáticos. Transformación.	15 - 20	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Recaudación de ingreso	Según Castro (2020) esta función particular gira en torno a la recopilación de pagos	La variable de recaudación de ingreso es cualitativa, ordinal, politómica, será medida	Costo y tiempo de cobranza	Variación del costo de los trámites. Componentes del costo. Difusión de los costos.	1 -5	

	pendientes. Esencialmente, implica adquirir fondos de personas o empresas que han recibido recibos, facturas o boletos por un servicio en particular. Los pagos recaudados luego se utilizan para invertir en el establecimiento o empresa, mejorando así la calidad de los servicios prestados.	aplicando un cuestionario con 15 ítems distribuidos en sus dimensiones		Tiempos de las actividades de recaudación. Tiempos muertos.		
			Secuencia de las actividades	Desarrollo de trámite. Evaluación de las actividades. Comunicación entre las áreas. Tendencia a disminuir las actividades. Recursos tecnológicos para desarrollar las actividades.	6 - 10	
			Mejora continua	Calidad de trámite. Simplificación administrativa. Orientación y fraccionamiento. Seguimiento funcional.	11 - 15	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Formulario virtual para la recolección de datos

ÍTEMS

El personal de la entidad tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet) para coordinar acciones de trabajo. *

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

El servicio de internet es el adecuado para realizar su trabajo. *

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

La entidad cuenta con una central de TIC. *

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Link del formulario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpa85Z8yUcb6DNpB545Ct74vchKEK3qtX8clQAEQG9f4PWAw/viewform?usp=sf_link

Cuestionario: Gestión de gobierno electrónico

Estimado participante, A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la estancia hospitalaria. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto. Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Capacidad tecnológica						
1	El personal de la entidad tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet) para coordinar acciones de trabajo.					
2	El servicio de internet es el adecuado para realizar su trabajo.					
3	La entidad cuenta con una central de TIC.					
4	La entidad tiene en las oficinas equipos audiovisuales de última generación (proyectores, cámaras, filmadora).					
5	La página web brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes o sobresalientes.					
Accesibilidad digital						
6	El acceso del internet es permanente para todo el personal					
7	La entidad cuenta con personal capacitado para diagnosticar y resolver problemas técnicos de hardware, software y sistemas de redes.					
8	La entidad brinda servicios de página web, chat en línea, impresión, archivos, para el acceso de los usuarios externos e internos.					
9	Utilizan medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.					
10	La entidad ha implementado un Plan Operativo Informático.					
Interacción con el ciudadano						
11	La entidad cuenta con canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos.					
12	La entidad realiza servicios de consulta vía online					
13	Utiliza las funciones básicas de herramientas de comunicación a través de internet para coordinar con sus compañeros de trabajo y público usuario.					
14	Existe acceso a los servicios de la entidad por el portal de transparencia.					
15	Utiliza sistemas administrativos informáticos para tener información actualizada y oportuna.					
Promoción						
16	Se sistematiza la información que producen las diferentes áreas y/o oficinas de la entidad					
17	Se tiene información actualizada de todos los procesos que realiza la entidad.					
18	La infraestructura física de la entidad permite que se pueda usar TIC.					

19	Los equipos informáticos con que cuenta la entidad son los necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento					
20	Cree usted que la entidad difunde y promueve la utilización de herramientas de gobierno electrónico.					

Muchas gracias

Cuestionario: Recaudación de ingresos

Estimado participante, a continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir el costo económico en la entidad sobre hospitalización. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto. Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
N°	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Costo y tiempo de cobranza						
01	Los costos de los trámites en la entidad varían frecuentemente					
02	Se informa periódicamente por el portal de transparencia de la entidad los cambios en los costos de los trámites.					
03	La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los trámites					
04	El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras.					
05	Existen canales de atención suficientes que reducen el tiempo de los trámites					
Secuencia de las actividades						
06	Existen demoras en el desarrollo del trámite dentro de la entidad					
07	Verifica que los formatos de trámites estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva.					
08	Las áreas que intervienen en la recaudación están interconectadas					
09	Son flexibles los pasos de los trámites que se realizan en la entidad.					
10	Durante todo el trámite de la recaudación siempre existe tecnología moderna de soporte.					
Mejora continua						
11	Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad.					
12	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios					
13	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios					
14	Existen disposiciones de recaudación para hacer fraccionamientos de pagos					
15	Se realiza seguimiento continuo en las mejoras de la atención para los trámites en la entidad.					

Muchas gracias

Anexo 3. Consentimiento informado



Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos

karinalch6@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la gestión de gobierno electrónico y recaudación de ingresos en la entidad. El cuestionario es anónimo; y con fines académicos, es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo: xxx@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Edwin David Peralta Valderrama

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca – 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Deissy Karina Loja Chavez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Asesoría Legal
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Cajamarca
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico
Autor (a):	Peralta Valderrama, Edwin David
Procedencia:	R.V. N° 088-2023-EF/44 plan de gobierno digital 2023 – 2025
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable gestión de gobierno electrónico

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico
Autor (a):	Peralta Valderrama, Edwin David
Procedencia:	Castro (2020)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable recaudación de ingresos

4. Soporte teórico

Teoría de la política digital, la regulación de las políticas digitales de un gobierno para la administración económica puede ser gestionada de manera eficiente y efectiva por el GE. Al romper las barreras de la distancia, la GE permite mejorar las interrelaciones entre las instituciones públicas y políticas claras para desarrollar los aspectos económicos y sociales de los ciudadanos. Además, el GE facilita la coordinación acelerada entre instituciones, ahorrando un tiempo valioso (Al Mubarak, 2020)

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad tecnológica - Accesibilidad digital - Interacción con el ciudadano - Promoción 	Según Antoni et al. (2018), Gobierno Electrónico (e-Gobierno) es la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte del gobierno para ofrecer a sus ciudadanos servicios e información. El propósito del e-Gobierno es aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública al tiempo que promueve la transparencia y la participación de los ciudadanos en el sector público

Al igual que los paradigmas de los **ingresos públicos**, esto es parte del modelo burocrático predominante desde la década de 1930 hasta principios de la década de 1980. Finalmente, se analiza el modelo meta burocrático actual, donde la gestión pública ha adoptado una estrategia basada en resultados en la que las clasificaciones juegan un papel muy importante en los asuntos públicos y estatales. Se concluye que el modelo de administración pública actual se basa en procesos de mejora continua, en los que las clasificaciones y las medidas de evaluación del desempeño juegan un papel muy importante en este modelo desde un punto de vista comparativo (Guerrero, 2019).

Variable 2	Dimensiones	Definición
Recaudación de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> - Costo y tiempo de cobranza - Secuencia de actividades - Mejora continua 	Según Castro (2020) esta función particular gira en torno a la recopilación de pagos pendientes. Esencialmente, implica adquirir fondos de personas o empresas que han recibido recibos, facturas o boletos por un servicio en particular. Los pagos recaudados luego se utilizan para invertir en el

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de gobierno electrónico

- Primera dimensión: Capacidad tecnológica

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de internet	El personal de la entidad tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet) para coordinar acciones de trabajo.			X				X				X		
Infraestructura de comunicación y compatibilidad	El servicio de internet es el adecuado para realizar su trabajo.			X				X				X		
	La entidad cuenta con una central de TIC.													
Tecnología moderna	La entidad tiene en las oficinas equipos audiovisuales de última generación (proyectores, cámaras, filmadora).			X				X				X		
Presencia en la web	La página web brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes o sobresalientes.			X				X				X		

- Segunda dimensión: accesibilidad digital

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Accesibilidad a internet	El acceso del internet es permanente para todo el personal			X				X				X		
Confianza tecnológica	La entidad cuenta con personal capacitado para diagnosticar y resolver problemas técnicos de hardware, software y sistemas de redes.			X				X				X		
Uso de internet	La entidad brinda servicios de página web, chat en línea, impresión, archivos, para el acceso de los usuarios externos e internos.			X				X				X		
Demanda potencial de los usuarios	Utilizan medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.			X				X				X		
Digitalización de contenidos	La entidad ha implementado un Plan Operativo Informático.			X				X				X		

- Tercera dimensión: interacción con el ciudadano

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Facilidad de acceso al público	La entidad cuenta con canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos.			X				X				X		
Comunicación con los ciudadanos	La entidad realiza servicios de consulta via online			X				X				X		
Participación ciudadana	Utiliza las funciones básicas de herramientas de comunicación a través de internet para coordinar con sus compañeros de trabajo y público usuario.			X				X				X		
Transparencia y rendición de cuenta	Existe acceso a los servicios de la entidad por el portal de transparencia.			X				X				X		
Desarrollo de servicio	Utiliza sistemas administrativos informáticos para tener información actualizada y oportuna.			X				X				X		

- Cuarta dimensión: promoción

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cultura informática	Se sistematiza la información que producen las diferentes áreas y/o oficinas de la entidad			X				X				X		
	Se tiene información actualizada de todos los procesos que realiza la entidad.			X				X				X		
Ambiente físico	La infraestructura física de la entidad permite que se pueda usar TIC.			X				X				X		
Equipos informáticos	Los equipos informáticos con que cuenta la entidad son los necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento			X				X				X		
Transformación	Cree usted que la entidad difunde y promueve la utilización de herramientas de gobierno electrónico.			X				X				X		

Dimensiones del instrumento: recaudación de ingresos

- Primera dimensión: costo y tiempo de cobranza

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Variación del costo de los trámites	Los costos de los trámites en la entidad varían frecuentemente			X				X				X		
	Se informa periódicamente por el portal de transparencia de la entidad los cambios en los costos de los trámites.			X				X				X		
Difusión de los costos	La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los trámites			X				X				X		
Tiempo de las actividades de recaudación	El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras.			X				X				X		
Tiempos muertos	Existen canales de atención suficientes que reducen el tiempo de los trámites			X				X				X		

- Segunda dimensión: secuencia de las actividades

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Desarrollo de trámite	Existen demoras en el desarrollo del trámite dentro de la entidad			X				X				X		
Evaluación de las actividades	Verifica que los formatos de trámites estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva.			X				X				X		
Comunicación entre áreas	Las áreas que intervienen en la recaudación están interconectadas			X				X				X		
Tendencia a disminuir las actividades	Son flexibles los pasos de los trámites que se realizan en la entidad.			X				X				X		
Recursos tecnológicos para desarrollar las actividades	Durante todo el trámite de la recaudación siempre existe tecnología moderna de soporte.			X				X				X		

- Tercera dimensión: mejora continua

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad del trámite	Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad.			X			X					X		
Simplificación administrativa	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios						X					X		
	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios			X			X					X		
Orientación y fraccionamiento	Existen disposiciones de recaudación para hacer fraccionamientos de pagos			X			X					X		
Seguimiento funcional	Se realiza seguimiento continuo en las mejoras de la atención para los trámites en la entidad.			X			X					X		



Deissy Karina Loja Chavez
DNI N° 41355332

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca – 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ELDA MARIELA CABANILLAS GAVIDIA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (.) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA
Institución donde labora:	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico
Autor (a):	Peralta Valderrama, Edwin David
Procedencia:	R.V. N° 088-2023-EF/44 plan de gobierno digital 2023 – 2025
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable gestión de gobierno electrónico

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico
Autor (a):	Peralta Valderrama, Edwin David
Procedencia:	Castro (2020)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable recaudación de ingresos

4. Soporte teórico

Teoría de la política digital, la regulación de las políticas digitales de un gobierno para la administración económica puede ser gestionada de manera eficiente y efectiva por el GE. Al romper las barreras de la distancia, la GE permite mejorar las interrelaciones entre las instituciones públicas y políticas claras para desarrollar los aspectos económicos y sociales de los ciudadanos. Además, el GE facilita la coordinación acelerada entre instituciones, ahorrando un tiempo valioso (Al Mubarak, 2020).

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad tecnológica - Accesibilidad digital - Interacción con el ciudadano - Promoción 	Según Antoni et al. (2018), Gobierno Electrónico (e-Gobierno) es la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte del gobierno para ofrecer a sus ciudadanos servicios e información. El propósito del e-Gobierno es aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública al tiempo que promueve la transparencia y la participación de los ciudadanos en el sector público

Al igual que los paradigmas de los **ingresos públicos**, esto es parte del modelo burocrático predominante desde la década de 1930 hasta principios de la década de 1980. Finalmente, se analiza el modelo metaburocrático actual, donde la gestión pública ha adoptado una estrategia basada en resultados en la que las clasificaciones juegan un papel muy importante en los asuntos públicos y estatales. Se concluye que el modelo de administración pública actual se basa en procesos de mejora continua, en los que las clasificaciones y las medidas de evaluación del desempeño juegan un papel muy importante en este modelo desde un punto de vista comparativo (Guerrero, 2019).

Variable 2	Dimensiones	Definición
Recaudación de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> - Costo y tiempo de cobranza - Secuencia de actividades - Mejora continua 	Según Castro (2020) esta función particular gira en torno a la recopilación de pagos pendientes. Esencialmente, implica adquirir fondos de personas o empresas que han recibido recibos, facturas o boletos por un servicio en particular. Los pagos recaudados luego se utilizan para invertir en el

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de gobierno electrónico

- Primera dimensión: Capacidad tecnológica

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de internet	El personal de la entidad tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet) para coordinar acciones de trabajo.				X				X				X	
Infraestructura de comunicación y compatibilidad	El servicio de internet es el adecuado para realizar su trabajo.				X				X				X	
	La entidad cuenta con una central de TIC.													
Tecnología moderna	La entidad tiene en las oficinas equipos audiovisuales de última generación (proyectores, cámaras, filmadora).				X				X				X	
Presencia en la web	La página web brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes o sobresalientes.				X				X				X	

- Segunda dimensión: accesibilidad digital

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Accesibilidad a internet	El acceso del internet es permanente para todo el personal				X				X				X	
Confianza tecnológica	La entidad cuenta con personal capacitado para diagnosticar y resolver problemas técnicos de hardware, software y sistemas de redes.				X				X				X	
Uso de internet	La entidad brinda servicios de página web, chat en línea, impresión, archivos, para el acceso de los usuarios externos e internos.				X				X				X	
Demanda potencial de los usuarios	Utilizan medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.				X				X				X	
Digitalización de contenidos	La entidad ha implementado un Plan Operativo Informático.				X				X				X	

- Tercera dimensión: interacción con el ciudadano

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Facilidad de acceso al público	La entidad cuenta con canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos.				X				X				X	
Comunicación con los ciudadanos	La entidad realiza servicios de consulta vía online				X				X				X	
Participación ciudadana	Utiliza las funciones básicas de herramientas de comunicación a través de internet para coordinar con sus compañeros de trabajo y público usuario.				X				X				X	
Transparencia y rendición de cuenta	Existe acceso a los servicios de la entidad por el portal de transparencia.				X				X				X	
Desarrollo de servicio	Utiliza sistemas administrativos informáticos para tener información actualizada y oportuna.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: promoción

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cultura informática	Se sistematiza la información que producen las diferentes áreas y/o oficinas de la entidad													
	Se tiene información actualizada de todos los procesos que realiza la entidad.				X				X				X	
Ambiente físico	La infraestructura física de la entidad permite que se pueda usar TIC.				X				X				X	
Equipos informáticos	Los equipos informáticos con que cuenta la entidad son los necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento				X				X				X	
Transformación	Cree usted que la entidad difunde y promueve la utilización de herramientas de gobierno electrónico.				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: recaudación de ingresos

- Primera dimensión: costo y tiempo de cobranza

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Variación del costo de los trámites	Los costos de los trámites en la entidad varían frecuentemente														
	Se informa periódicamente por el portal de transparencia de la entidad los cambios en los costos de los trámites.				X				X					X	
Difusión de los costos	La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los trámites				X				X					X	
Tiempo de las actividades de recaudación	El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras.				X				X					X	
Tiempos muertos	Existen canales de atención suficientes que reducen el tiempo de los trámites				X				X					X	

- Segunda dimensión: secuencia de las actividades

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Desarrollo de trámite	Existen demoras en el desarrollo del trámite dentro de la entidad														
Evaluación de las actividades	Verifica que los formatos de trámites estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva.				X				X					X	
Comunicación entre áreas	Las áreas que intervienen en la recaudación están interconectadas				X				X					X	
Tendencia a disminuir las actividades	Son flexibles los pasos de los trámites que se realizan en la entidad.				X				X					X	
Recursos tecnológicos para desarrollar las actividades	Durante todo el trámite de la recaudación siempre existe tecnología moderna de soporte.				X				X					X	

- Tercera dimensión: mejora continua

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Calidad del trámite	Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad.														
Simplificación administrativa	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios			X				X					X		
	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios			X				X					X		
Orientación y fraccionamiento	Existen disposiciones de recaudación para hacer fraccionamientos de pagos			X				X					X		
Seguimiento funcional	Se realiza seguimiento continuo en las mejoras de la atención para los trámites en la entidad.			X				X					X		



ELDA MARIELA CABANILLAS GAVIDIA
DNI 26641626

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca – 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Luz Amparo Gutiérrez Cconisla
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Programación Multianual de Inversiones
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico
Autor (a):	Peralta Valderrama, Edwin David
Procedencia:	R.V. N° 088-2023-EF/44 plan de gobierno digital 2023 – 2025
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable gestión de gobierno electrónico

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión de gobierno electrónico
Autor (a):	Peralta Valderrama, Edwin David
Procedencia:	Castro (2020)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	Sector público
Significación:	Nivel de percepción de la variable recaudación de ingresos

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de gobierno electrónico

- Primera dimensión: Capacidad tecnológica

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de internet	El personal de la entidad tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet) para coordinar acciones de trabajo.			X					X				X	
Infraestructura de comunicación y compatibilidad	El servicio de internet es el adecuado para realizar su trabajo.			X					X				X	
	La entidad cuenta con una central de TIC.			X					X				X	
Tecnología moderna	La entidad tiene en las oficinas equipos audiovisuales de última generación (proyectores, cámaras, filmadora).			X					X				X	
Presencia en la web	La página web brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes o sobresalientes.			X					X				X	

- Segunda dimensión: accesibilidad digital

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Accesibilidad a internet	El acceso del internet es permanente para todo el personal			X					X				X	
Confianza tecnológica	La entidad cuenta con personal capacitado para diagnosticar y resolver problemas técnicos de hardware, software y sistemas de redes.			X					X				X	
Uso de internet	La entidad brinda servicios de página web, chat en línea, impresión, archivos, para el acceso de los usuarios externos e internos.			X					X				X	
Demanda potencial de los usuarios	Utilizan medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.			X					X				X	
Digitalización de contenidos	La entidad ha implementado un Plan Operativo Informático.			X					X				X	

- Tercera dimensión: interacción con el ciudadano

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Facilidad de acceso al público	La entidad cuenta con canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos.			X					X				X	
Comunicación con los ciudadanos	La entidad realiza servicios de consulta vía online			X					X				X	
Participación ciudadana	Utiliza las funciones básicas de herramientas de comunicación a través de internet para coordinar con sus compañeros de trabajo y público usuario.			X					X				X	
Transparencia y rendición de cuenta	Existe acceso a los servicios de la entidad por el portal de transparencia.			X					X				X	
Desarrollo de servicio	Utiliza sistemas administrativos informáticos para tener información actualizada y oportuna.			X					X				X	

- Cuarta dimensión: promoción

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cultura informática	Se sistematiza la información que producen las diferentes áreas y/o oficinas de la entidad			X					X				X	
	Se tiene información actualizada de todos los procesos que realiza la entidad.			X					X				X	
Ambiente físico	La infraestructura física de la entidad permite que se pueda usar TIC.			X					X				X	
Equipos informáticos	Los equipos informáticos con que cuenta la entidad son los necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento			X					X				X	
Transformación	Cree usted que la entidad difunde y promueve la utilización de herramientas de gobierno electrónico.			X					X				X	

Dimensiones del instrumento: recaudación de ingresos

- Primera dimensión: costo y tiempo de cobranza


Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Variación del costo de los trámites	Los costos de los trámites en la entidad varían frecuentemente			X					X				X	
	Se informa periódicamente por el portal de transparencia de la entidad los cambios en los costos de los trámites.			X					X				X	
Difusión de los costos	La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los trámites			X					X				X	
Tiempo de las actividades de recaudación	El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras.			X					X				X	
Tiempos muertos	Existen canales de atención suficientes que reducen el tiempo de los trámites			X					X				X	

- Segunda dimensión: secuencia de las actividades

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Desarrollo de trámite	Existen demoras en el desarrollo del trámite dentro de la entidad			X					X				X	
Evaluación de las actividades	Verifica que los formatos de trámites estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva.			X					X				X	
Comunicación entre áreas	Las áreas que intervienen en la recaudación están interconectadas			X					X				X	
Tendencia a disminuir las actividades	Son flexibles los pasos de los trámites que se realizan en la entidad.			X					X				X	
Recursos tecnológicos para desarrollar las actividades	Durante todo el trámite de la recaudación siempre existe tecnología moderna de soporte.			X					X				X	

- Tercera dimensión: mejora continua

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad del trámite	Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad.			X					X				X	
				X					X				X	
Simplificación administrativa	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios			X					X				X	
	La simplificación de los trámites que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios			X					X				X	
Orientación y fraccionamiento	Existen disposiciones de recaudación para hacer fraccionamientos de pagos			X					X				X	
Seguimiento funcional	Se realiza seguimiento continuo en las mejoras de la atención para los trámites en la entidad.			X					X				X	



Mag. Luz Amparo Guberrez Coonilla
 Firma del experto
 DNI 42774820

Anexo 6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de gobierno electrónico y los costos y tiempo de cobranza de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de gobierno electrónico y las secuencias de las actividades de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre la gestión de gobierno electrónico y los costos y tiempo de cobranza de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022</p> <p>b) Determinar la relación entre la gestión de gobierno electrónico y las secuencias de las actividades, mejora continua de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación entre la gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos, de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la gestión de gobierno electrónico y los costos y tiempo de cobranza de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022</p> <p>b) Existe relación entre la gestión de gobierno electrónico y las secuencias de las actividades de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022</p>	Variable 1: gestión de gobierno electrónico				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Capacidad tecnológica	Disponibilidad de internet. Ancho de banda. Infraestructura de comunicaciones y compatibilidad. Tecnología moderna Presencia en la web	1 .5	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
			Accesibilidad digital	Accesibilidad a internet. Confianza en tecnología. Uso de internet. Demanda potencial de los usuarios. Digitalización de contenidos.	6 10		
			Interacción con el ciudadano	Facilidad de acceso al público. Comunicación con los ciudadanos. Participación ciudadana. Transparencia y rendición de cuentas Desarrollo de servicio	11 – 15		
Promoción	Cultura informática. Ambiente físico. Equipos informáticos. Transformación.	15 - 20					
Variable 2: Recaudación de ingresos							

gobierno electrónico y la mejora continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022?	Comunicaciones Cajamarca – 2022 c) Determinar la relación entre la gestión de gobierno electrónico y la mejora continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022	c) Existe relación entre la gestión de gobierno electrónico y la mejora continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca – 2022	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Costo y tiempo de cobranza	Variación del costo de los trámites. Componentes del costo. Difusión de los costos. Tiempos de las actividades de recaudación. Tiempos muertos.	1 -5	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja Regular Alta
			Secuencia de las actividades	Desarrollo de trámite. Evaluación de las actividades. Comunicación entre las áreas. Compromisos de los jefes. Tendencia a disminuir las actividades. Recursos tecnológicos para desarrollar las actividades.	6 – 10		
			Mejora continua	Calidad de trámite. Simplificación administrativa. Orientación y fraccionamiento. Seguimiento funcional.	11 - 15		

Anexo 7. Confiabilidad

Escala: Gestión de gobierno electrónico

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	31,65	45,608	,659	,828
P2	31,85	45,713	,609	,831
P3	32,15	44,450	,738	,824
P4	32,40	45,516	,705	,826
P5	32,25	47,461	,539	,835
P6	31,30	44,537	,573	,833
P7	32,10	45,358	,734	,825
P8	32,50	48,789	,701	,833
P9	32,35	51,608	,131	,855
P10	32,75	51,776	,356	,844
P11	32,50	49,842	,548	,837
P12	32,75	50,408	,453	,840
P13	32,50	54,474	-,091	,856
P14	30,90	52,411	,097	,854
P15	32,45	53,945	-,036	,858
P16	32,30	47,800	,497	,837
P17	32,80	52,063	,350	,844
P18	32,45	50,997	,310	,844
P19	32,65	52,871	,140	,849
P20	32,45	47,839	,535	,835

Escala: Recaudación de ingresos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	25,70	136,011	,564	,974
E2	25,90	130,937	,838	,969
E3	26,35	129,292	,852	,969
E4	26,30	138,958	,490	,975
E5	26,45	128,471	,922	,968
E6	26,20	123,116	,951	,967
E7	26,05	131,839	,858	,969
E8	26,35	129,187	,909	,968
E9	26,50	135,105	,823	,970
E10	26,20	129,747	,880	,969
E11	26,30	125,695	,935	,968
E12	26,45	138,050	,736	,971
E13	26,40	127,621	,919	,968
E14	26,15	130,661	,859	,969
E15	26,10	130,516	,838	,969

Anexo 8. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

H₀: Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Tabla 11

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de gobierno electrónico	.091	70	.200
V2. Recaudación de ingresos	.118	70	.018

Los resultados muestran que los datos de la variable Gestión de gobierno electrónico obtuvo un $p_valor = 0.200 > 0.05$ y los datos de la variable recaudación de ingresos obtuvo un $p_valor = 0.018 < 0.05$.

Anexo 9. Otros



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20369027957
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE CAJAMARCA	
Nombre del Titular o Representante legal: RUPERTO BECERRA VASQUEZ	
Nombres y Apellidos RUPERTO BECERRA VASQUEZ	DNI: 41995866

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [SI], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Reforma y Modernización del Estado	
Autor: Nombres y Apellidos EDWIN DAVID PERALTA VALDERRAMA	DNI: 40071628

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Cajamarca, 22 de mayo 2023.

REGION CAJAMARCA
Dirección Regional de Transportes
y Comunicaciones
Ruperto Becerra Vasquez
Dir. Ruperto Becerra Vasquez
DIRECTOR REGIONAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.