



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos,
Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La
Libertad - 2019**

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

AUTORA:

Castillo Miñano, Sheillah Giulliana (ORCID: 0000-0001-8003-4451)

ASESOR:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (ORCID: 0000-0002-9242-3881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi Madre Silvia Sabina Miñano Escobedo, por su apoyo y mostrarme el camino hacia la superación;

A mi hijo Sebastián Alexandre, por ser la razón de mí existir;

A mí hermana Sylvia Marjhorie, por brindarme su tiempo y hombro para descansar;

A mí siempre recordado Papá Panchito, que goza de la Gloria de Dios.

La Autora

Agradecimiento

A mi Madre Silvia

Que con su esfuerzo y dedicación me ayudo a culminar mi carrera universitaria y me dio el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía imposible. Por su fe, su generosidad y su incansable ayuda en todo momento, gracias a ella he llegado a culminar un peldaño más de mi vida, por eso y por mucho más, todo mi amor y mi gratitud para ella.

A mi hijo mío Sebastián

Por ser mi orgullo, mi gran motivación, que me impulsa cada día a superarme. Tu afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida. Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

A mi Hermana

Que con sus palabras me hacía sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo lograr. Por creer en mí aun cuando muchos dijeron que sería muy tarde para continuar.

Al Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Por sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. Así como a los docentes por compartir sus conocimientos a lo largo de la Maestría.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Índice de abreviaturas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.1.1. Tipo de investigación	31
3.2. Variables y operacionalización	32
3.2.1. Variables	32
3.2.2. Operacionalización	33
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	34
3.3.1. Población	34
3.3.2. Muestra	35
3.3.3. Muestreo	35
3.3.4. Unidad de análisis	35
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.4.1. Técnica	35
3.4.2. Instrumentos	36
3.5. Procedimientos	38
3.6. Método de análisis de datos	39
3.6.1. Estadística descriptiva	39
3.6.2. Estadística inferencial	39
IV. RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN	65
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	84
Anexo 1: Operacionalización de variables	

- Anexo 2: Matriz de puntuaciones de las variables**
- Anexo 3: Validación de contenido de los instrumentos**
- Anexo 4: Validez de constructo de los instrumentos**
- Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones**
- Anexo 6: Ficha de técnicas del instrumento Gobierno Electrónico**
- Anexo 7: Ficha de técnicas del instrumento Recaudación de Ingresos**
- Anexo 8: Cuestionario de Gobierno Electrónico**
- Anexo 9: Cuestionario de Recaudación de Ingresos**
- Anexo 10: Matriz de consistencia interna del infome de investigación**
- Anexo 11: Declaratoria de Originalidad del Autor**
- Anexo 12: Declaratoria de Autenticidad del Asesor**
- Anexo 13: Acta de Sustentación de Tesis**
- Anexo 14: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**
- Anexo 15: Pantallazo Turnitin de Lima**
- Anexo 16: Autorización de la Versión Final del trabajo de investigación**

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad.</i>	34
Tabla 2: <i>Validación del Cuestionario de Gobierno Electrónico a partir de la revisión de expertos.</i>	37
Tabla 3: <i>Validación del Cuestionario de Recaudación de Ingresos a partir de la revisión de expertos</i>	38
Tabla 4: <i>Prevalencia de la variable gobierno electrónico y recaudación de impuestos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad</i>	41
Tabla 5: <i>Prevalencia de las dimensiones de la variable gobierno electrónico en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad</i>	42
Tabla 6: <i>Prevalencia de las dimensiones de la variable recaudación de ingresos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad</i>	44
Tabla 7: <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov en la variable gobierno electrónico en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad</i>	46
Tabla 8: <i>Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019</i>	47
Tabla 9: <i>Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la dimensión de costos y tiempo de cobranza en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</i>	48
Tabla 10: <i>Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la dimensión secuencia de las actividades en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</i>	49

Tabla 11: Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la dimensión mejora continua en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.....	50
Tabla 12: Tabla de contingencia la dimensión capacidad tecnológica y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019	51
Tabla 13: Tabla de contingencia la dimensión accesibilidad digital y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019	52
Tabla 14: Tabla de contingencia la dimensión interacción con el ciudadano y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019	53
Tabla 15: Tabla de contingencia la dimensión promoción y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.....	54
Tabla 16: <i>Tabla resumen de las pruebas de hipótesis de las variables gobierno electrónico y su influencia en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.....</i>	56

Índice de figuras

Figura 1: Prevalencia de la variable gobierno electrónico y recaudación de impuestos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad Nivel de Gobierno electrónico Y Recaudación de ingresos.....	42
Figura 2. Prevalencia de las dimensiones de la variable gobierno electrónico en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad	43
Figura 3: Prevalencia de las dimensiones de la variable recaudación de ingresos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.	45
Figura 4: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación	57
Figura 5: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la dimensión costos y tiempos de cobranza	58
Figura 6: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la dimensión secuencia de actividades	59
Figura 7: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la dimensión mejora continua	60
Figura 8: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la capacidad tecnológica y la recaudación de impuestos.....	61
Figura 9: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la accesibilidad digital y la recaudación de impuestos	62
Figura 10: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la interacción con el ciudadano y la recaudación de impuestos.....	63
Figura 11: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la promoción y la recaudación de impuestos	64

Índice de abreviaturas

CEPALC: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CEPLAN: Centro Nacional de Planificación Estratégica.

GRTC.LL: Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

NIC: Normas Internacionales de Contabilidad.

OCDE: Organización de la Cooperación y el Desarrollo Económico.

ODM: Objetivos del Desarrollo del Milenio.

OEA: Organización de los Estados Unidos.

ONGEI: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Perú.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

SUT: Sistema Único de Trámites.

TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Resumen

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia de la gestión del gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones [GRTC], La Libertad, 2019. Tipo de estudio no experimental, el diseño de investigación fue correlacional causal transversal, participaron 40 colaboradores de la GRTC, entre ellos empleados permanentes, por contrato CAS, obreros permanentes y obreros de servicios específicos. Se recolectaron los datos con dos instrumentos: El cuestionario de gobierno electrónico y el cuestionario de recaudación de ingresos.

Los resultados obtenidos reportaron: Una mayor prevalencia del nivel regular en ambas variables con el 92.5%. El gobierno regional reportó influencia muy significativa sobre la recaudación de impuestos ($TauB = .673$; $P < .01$, $Rho = .676$), explicando, de acuerdo al coeficiente de determinación ($R^2 = .37$) el 37.3% de su variabilidad. De igual manera, el gobierno electrónico demostró influencia muy significativa sobre las dimensiones costos y tiempos de cobranza ($TauB = .517$; $P < .01$, $Rho = .524$) y mejora continua ($TauB = .572$; $P < .01$, $Rho = .577$). Además, las dimensiones accesibilidad digital y promoción, reportaron influencia muy significativa sobre la recaudación de ingresos; la primera con $TauB = .394$; $P < .01$, $Rho = .408$ y la segunda con $TauB = .435$; $P < .01$, $Rho = .443$. A razón de los hallazgos se concluye que, el gobierno regional influye significativamente en la recaudación de ingresos.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Recaudación de Ingresos, Sector Público.

Abstract

This research was carried out with the objective of determining the influence of e-government management on the revenue collection of the Regional Management of Transport and Communications [GRTC], La Libertad, 2019. Type of non-experimental study, the research design was cross-causal correlational, 40 GRTC collaborators participated, among them permanent employees, by CAS contract, permanent workers and workers of specific services. Data were collected with two instruments: the electronic government questionnaire and the income collection questionnaire.

The results obtained reported: A higher prevalence of the regular level in both variables with 92.5%. The regional government reported a very significant influence on tax collection (TauB = .673; $P < .01$, Rho = .676), explaining, according to the coefficient of determination ($R^2 = .37$), 37.3% of its variability. Similarly, e-government showed a very significant influence on the dimensions of costs and collection times (TauB = .517; $P < .01$, Rho = .524) and continuous improvement (TauB = .572; $P < .01$, Rho = .577). In addition, the digital accessibility and promotion dimensions reported a very significant influence on revenue collection; the first with TauB = .394; $P < .01$, Rho = .408 and the second with TauB = .435; $P < .01$, Rho = .443. Based on the findings, it is concluded that the regional government significantly influences revenue collection.

Keywords: Electronic government, Revenue collection, Public sector.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de esta investigación es que el gobierno electrónico, también conocido como gobierno en línea o gobierno digital, cubre todas las acciones fundamentadas en las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). El estado se ha desarrollado para mejorar la eficiencia de la administración pública, renovando los servicios propuestos a los ciudadanos y tomando medidas estatales en una estructura mucho más transparente que el actual. La digitalización del gobierno no solo instala algunas computadoras o crea un sitio web con información, sino que también renueva las relaciones fundamentales entre el gobierno y sus ciudadanos. (Ruelas, 2006).

Se ha observado una expansión revolucionaria de las TIC en años recientes, que se ha convertido en un instrumento básico para fortalecer los diversos procesos implementados por la ciencia y la tecnología.

Por este mundo globalizado, más personas tienen acceso a varios medios de comunicación estatales, de esto es un claro ejemplo a febrero 2019, el número de servicios web está aumentando y los 136 millones de soles ahorrados para los ciudadanos (Digital, 2019). Las entidades públicas en los últimos 20 años tomaron la iniciativa de abrir puertas de información entre la comunidad y la entidad, para hacer los procesos transparentes. En la búsqueda de transparencia, el estado vio la necesidad de introducir la definición de gobierno electrónico, para proporcionar información a los usuarios, que es accesible en sitios web, permitiendo la interacción con los usuarios para realizar procedimientos, consultas y/o quejas, acortar el tiempo y aumentar los niveles de confianza. (PCM 2013).

Los esfuerzos del gobierno central son parte de la política de modernización del estado, trabajaron en herramientas que pueden ser útiles y beneficiosas para los usuarios, al estar vinculados con la totalidad de instituciones de los niveles de gobierno, Sin embargo, todavía hay muchas lagunas en esta etapa debido a la falta de inversión en redes, banda ancha, fibra óptica, entre otras, que generan muchas limitaciones al solicitar el servicio. Es por eso que López (2013) menciona La importancia del papel de los recursos digitales, cuyo objetivo principal es demostrar la necesidad de que las administraciones públicas evalúen sus

servicios web. La capacidad de utilizar las TIC nos permite interactuar entre diferentes entidades estatales, permitiendo la participación activa de los ciudadanos.

El empleo de las TIC en la actividad del gobierno, se ha cambiado en una necesidad de la dirección pública, sus objetivos de ser el aumento de transparencia, eficacia y la participación prevista ciudadana.

En este contexto, el gobierno debe realizar un acercamiento innovador, que coloca las TIC como un apoyo en la evolución de gobernabilidad; en este sentido lograr altos niveles de eficiencia y efectividad en el ámbito gubernamental, enriqueciendo procedimientos de gobierno.

El gobierno electrónico se determina por su cambio tecnológico y proceso de desarrollo; con la determinación de encontrar mayor eficiencia en el incremento de las actividades que ejecutan los gobiernos, las instituciones y organizaciones.

En la actualidad el gobierno electrónico es un plan en constante evolución y de rápida evolución donde emergen las TIC e intenta ofrecer nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo. Es por eso que, a escala global, el objetivo es aprovechar el potencial que ofrecen estas tecnologías actuales, para mejorar el sistema de gobierno existente y para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, también permite el intercambio entre el gobierno, los usuarios y varias empresas comerciales. El uso de un gobierno electrónico tiene un gran potencial para ubicar de manera innovadora si el cliente está satisfecho o no. (Sharma, Bao, & Peng, 2014).

Así mismo Binimelis- Espinoza y Baxter (2017) mencionan que si bien es cierto que el uso de las tecnologías es beneficiosa, pero hay un largo camino por recorrer porque tiene efectos negativos en los ciudadanos por la dependencia que genera. Otros estudios destacan la importancia que tiene el gobierno electrónico y la importancia para facilitar la vida del día a día. (Sangki 2018; Elaswad & Damsgaard Jensen 2016; Thiel 2016; Berlilana, Hariguna & Lai 2018).

Asimismo, esta investigación explica, cómo los diferentes gobiernos intentan utilizar las redes sociales para mejorar la calidad de los servicios que brindan, desde hoy el término administrador de la comunidad se usa ampliamente para

administrar redes sociales, donde el tamaño de la empresa no importa, sino que permita una rápida llegada a los diversos usuarios. (Khasawneh & Tarawneh 2016).

Athmayy, Fantazy & Kumar (2016) enfatizar la importancia de ciertas variables como la influencia social, la eficiencia percibida, la eficiencia del sistema y la calidad de la información. Y la importancia que tiene para el usuario cuando ha sido posible identificar esta tecnología en beneficio de un gobierno electrónico de alta calidad, facilita el uso de los diversos servicios ofrecidos y garantiza un alto grado de satisfacción del usuario, por la reducción de tiempo en los tramites que podría realizar.

Los desafíos que enfrentamos en nuestro país, el papel de cada uno de nosotros y los cambios que ha provocado el uso de la tecnología significan que nosotros, como estado, podemos contribuir a fortalecer el trabajo de todas las instituciones del país. El sector público debe hacer negocios, académicos y la sociedad civil en su conjunto, para desarrollar esta comunidad de la información.

En este trabajo, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Perú, desempeña una labor de liderazgo en la ayuda de mejores servicios y en acercar al Estado y las personas mediante las TIC, para convertirse en una nación más competitiva y lograr el bienestar social e inclusivo, que todos queremos. (ONGEI, 2013).

En cambio la aplicación de proyectos de gobierno electrónico en los países en desarrollo, tienen varias desventajas, tales como: el presupuesto, accesibilidad de zona, mano de obra calificada, ni tiene un plan estructurado donde la tecnología esté en el centro; todo esto dificulta la calidad y la administración electrónica eficiente. (Joshi & Islam, 2018; Sharma, Bao & Peng 2014).

Esto también es apoyado por Khosla, Kim & Chung (2016) donde menciona ciertos problemas que uno tiene para implementar con éxito el gobierno electrónico; y son la pobreza, analfabetismo, dominio del idioma, desconocimiento, falta de participación de la sociedad, desigualdad, infraestructura, los cuales se presentan a nivel nacional en Perú.

En la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad (GRTC-LL), durante el período 2019, se ha observado que tiene dificultades en la

recaudación de ingresos, por las largas filas que los usuarios realizan para efectuar el pago de sus trámites en caja, de acuerdo a su competencia jurídica, la cual nos ha llevado a investigar algunos temas como: los costos y tiempo de cobranza, la secuencia de las actividades y la mejora continua, por lo tanto se puede apreciar, que es necesario de mecanismos que ayuden a una eficiente captación de ingresos. Por consiguiente, podría estar vinculada a la gestión de gobierno electrónico y algunas de sus dependencias como: la capacidad tecnológica, la accesibilidad digital, la interacción con el ciudadano y la promoción, las cuales podrían obtener una mayor optimización de los recursos si mejoramos y damos énfasis en ellas, así mismo involucrar el aumento de la captación de los ingresos propios de la entidad, los cuales nos ayudarán a tratar muchos procesos gubernamentales con probabilidades de reducir los costos y tiempos para los usuarios.

La gran necesidad de la GRTC-LL de racionalizar, optimizar, hacer procesos y actividades flexibles, transparentes y más baratos del sistema público motivó el uso rápido de las TIC, para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente respaldadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para operar de la forma más eficiente, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de dirección y desarrollando modelos adaptados a las necesidades del gobierno. Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico debería fundamentar su aplicación en la gestión pública, con el objetivo de contribuyendo al uso de las TIC ofrecidas a los administrados y a los ciudadanos, facilitando la creación de canales para aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

En virtud a lo descrito se formula el siguiente problema: ¿De qué manera influye la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad - 2019?

Es por eso que la presente investigación, se puede comprender como una propuesta alternativa a la problemática que puede existir en la recaudación de ingresos, la cual es determinar cuál es su influencia de la herramienta denominada gobierno electrónico desarrollada por la GRTC-LL. Por esta razón, es necesario realizar un estudio al respecto y quizás poder determinar las ventajas y los

beneficios que la implementación de la administración pública moderna traería para lograr mejores resultados a favor de los usuarios y de los colaboradores del sistema de recaudación de ingresos.

Esta investigación encuentra su justificación en los aspectos siguientes:

La justificación sobre el valor teórico es una contribución como solución al problema de recaudación de ingresos de la GRTC-LL y servirá como fondo para futuras investigaciones en el campo de trabajo. De esta manera, podemos implementar sugerencias y mejoras administrativas a través de un estudio detallado de la nueva teoría de la administración pública, que se aplicará a la realidad operativa de la institución, todo esto utilizando técnicas y herramientas de recolección de datos.

La justificación referente a la utilidad metodológica, es el desarrollo de una investigación basada en el estudio del comportamiento de los funcionarios con respecto al uso de nuevas tecnologías que ayudan a la mejora de procedimientos de recaudación y generación de un mejor servicio.

La justificación en lo que respecta a implicaciones de prácticas, existen dos dimensiones de implicaciones: la primera referida al realizarse un estudio sobre el tratamiento de los funcionarios con respecto a las TIC que puede generar una sensación de cambio y de relevancia de su actuación, lo que generará un mejor desempeño en los mismos y el segundo es tener un estudio con el debido enfoque la cual permitirá tener un mecanismo establecido de estudio previo a la implementación de otras políticas referidas a la gestión pública.

La justificación concerniente a conveniencia, es el estudio de la relación directa entre los funcionarios y las TIC, son un factor de importancia y de relevancia central para el entendimiento del funcionamiento de la administración de nuestro país, en específico de la GRTC-LL, que tiene como misión fundamental, la gestión y recaudación de los ingresos para un mejor desarrollo de servicio.

La justificación en lo que respecta a la relevancia social, esta investigación beneficiará no solo a los administrados por ofrecerles un debido uso de las TIC, sino también a la GRTC-LL por que se apoyará a tener un mejor control y

captación de ingresos. Asumiendo que el gobierno electrónico se encuentre enmarcado en la planificación estratégica de cada institución y en conjunto con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede convertirse en la herramienta más efectiva y eficiente para proporcionar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

Por ello, en esta investigación se plantea como Objetivo general: Describir de qué manera influye la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019

Objetivos específicos diagnósticos: O₁: Identificar el nivel alcanzado en la gestión de gobierno y sus dimensiones: capacidad tecnológica, accesibilidad tecnológica, interacción con el ciudadano y promoción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019. O₂: Identificar el nivel alcanzado en la recaudación de ingresos y sus dimensiones: costos y tiempo de cobranza, secuencia de las actividades y mejora continua en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019. O₃: Determinar la relación causal entre gobierno electrónico y la dimensión de costos y tiempo de cobranza de la variable recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O₄: Determinar la relación causal entre gobierno electrónico y dimensión secuencia de las actividades de la variable recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O₅: Determinar la relación causal entre el gobierno electrónico y la dimensión mejora continua de la variable recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O₆: Determinar la relación causal entre la dimensión capacidad tecnológica de gobierno electrónico y recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O₇: Determinar la relación causal entre la dimensión accesibilidad digital del gobierno electrónico y recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O₈: Determinar la relación causal entre la dimensión interacción con el ciudadano del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O₉: Determinar la relación causal entre la dimensión promoción de

gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Teniendo como Hipótesis de investigación HG: La gestión del gobierno electrónico influye significativamente en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Las hipótesis específicas se considera: HE₁: La gestión de gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión costos y tiempo de cobranza de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₂: La gestión de gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión secuencia de las actividades de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₃: La gestión de gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión mejora continua de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₄: La dimensión capacidad tecnológica de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₅: La dimensión accesibilidad digital de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₆: La dimensión interacción con el ciudadano de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₇: La dimensión promoción de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Al encontrar información sobre estudios de las variables de gobierno electrónico y de recaudación de ingresos permite señalar el siguiente contexto internacional:

Guamán (2019) en su disertación *"Análisis de un sistema de gobierno electrónico para registrar y monitorear procesos municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Estudio de caso: Área de participación ciudadana comunitaria de Guayaquil"*. En este caso, la muestra son 384 usuarios de los sistemas de gobierno electrónico de la comunidad. Los usuarios se registraron en la base de datos del 21 de enero al 28 de agosto de 2019. Su diseño fue de sección transversal experimental con un enfoque cuantitativo y explicativo. Por lo tanto, se supone que para este propósito se realizó una encuesta entre los usuarios de los servicios municipales en las ventanas individuales para el servicio civil, personas entre las edades de 21 y 40 años, principalmente mujeres. La teoría de la aceptación tecnológica (TAM) se utilizó como marco. Esto llevó a la conclusión de que la satisfacción de los ciudadanos depende de la facilidad de uso y el beneficio percibido de los sistemas de gobierno electrónico. La implicación práctica de los resultados sugiere mejorar las interfaces de los sistemas de gobierno electrónico para que sean fáciles de usar y útiles para el usuario.

En suma, el estudio es importante porque esto permitirá mejorar la satisfacción del ciudadano y por ende, mejorar la imagen del municipio ante la ciudadanía.

Del mismo modo, Bautista (2018) y su investigación *"Gobierno electrónico, incidencia de la inclusión de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. Estudio de caso: Registro Civil de Ecuador"*. Se analizará la relación matemática entre el índice de satisfacción del usuario, la información recopilada por la Dirección de Gestión de la Cultura Organizacional, en comparación con el índice de producción de los servicios más importantes que DIGERCIC ofrece a sus ciudadanos a través de su canal cara a cara.

Según el Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizacional, en la muestra se encontró un 97% de confianza y un 5% de error. Y se concluye que

con la ejecución del Plan de Modernización DIGERCIC, la institución pudo mejorar la calidad de los servicios para la ciudadanía.

Así mismo, es importante esta investigación por la implantación de herramientas técnicas en gestión de DIGERCIC, que ha mejorado la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, al mejorar los tiempos de servicio, ayudando así a descongestionar las agencias.

Por otro lado, Soto (2017) y su disertación "*El papel del gobierno electrónico en el derecho de la información. El derecho de acceso a la información pública y la tecnología de la información en Chile*". En su desarrollo, el trabajo formula como primer enfoque una explicación de la historia de la legalidad a la información en Chile en relación con el desarrollo de la sociedad, considerando una observación de la prehistoria normativa que compone esta interpretación, durante el desarrollo social y tecnológico. Esta investigación es cualitativa, correlativa y descriptiva. Lo que concluye que el estudio de la frecuencia con la que el gobierno electrónico ejerce el derecho a la información se centró objetivamente en su variable de acceso a la información pública. En consecuencia, utiliza como una dimensión de orientación y formato del presupuesto provisional básico, que promueve el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y se concentra en su análisis de los derechos fundamentales de los flujos de información.

El estudio también se tiene en cuenta, porque realiza un análisis de la situación jurídica aplicable, centrándose en ciertos aspectos que definen la Carta Básica de Chile de 1980, principalmente en el concepto de "democracia protegida", que le da ciertas propiedades aún vigentes, lo que demuestra la necesidad de llevar a cabo cambios estructurales que fortalecen la democracia chilena.

En el Perú, estudios realizados referentes a las variables gobierno electrónico y recaudación de ingresos muestran resultados variables. Así, Urquiza (2019) en su estudio "*Gobierno Electrónico y participación ciudadana de la Municipalidad en Surco, 2019*" Se utilizó una muestra de 384 personas residentes del Distrito de Santiago de Surco. El presente estudio es cuantitativa, correlacional, su diseño es no experimental y concluye que en el análisis se determina que la percepción de

la población indica que existe adecuados niveles de gobierno electrónico así como de participación ciudadana en el municipio. Sin embargo, se debe combatir los problemas compuestos por la ciudadanía y el gobierno electrónico, siendo tarea primordial por parte del Estado, el colaborar en la reducción de las brechas existentes.

También el estudio se eligió porque, hoy en día, pese a los avances tecnológicos el Estado debe conseguir los fondos necesarios y suficientes de un sistema de gobierno electrónico y poder facilitar las tareas y accesos de información.

Contreras (2018) con su investigación *"Gobierno electrónico y administración en la Universidad Nacional de Micaela Bastidas en Apurímac, 2018"*. Con 102 empleados llamados Contrato de Servicios Administrativos (CAS) fueron utilizados para la muestra. La presente investigación es cuantitativa, descriptivamente correlativa, el diseño de la investigación no es experimental.

Esta investigación es importante, por lo que concluye que se puede dar con un nivel de confianza del 95% según los servidores, con más o menos énfasis en la gestión administrativa y existe una relación entre la administración en línea y la planificación, organización, gestión y control en la Universidad Nacional Micaela Bastidas en Apurímac.

Al mismo tiempo, Br. Tineo y Br. Carlos (2017), en la investigación *"Ofrecen utilizar el Gobierno Electrónico para mejorar la recaudación de impuestos en el Municipio de Pomalca, 2017"* La población son 25 trabajadores en la administración tributaria y empleados del municipio del distrito de Pomalca. La presente investigación es cuantitativa, descriptiva, proposicional y el diseño de la investigación no es experimental. La cual concluye donde se analizó la situación actual de recaudación tributaria identificando un 44% como una mala recaudación tributaria y que un 80% que carece de recursos tecnológicos y equipos informáticos como computadoras monitor y cableado de red en malas condiciones a su vez se cuenta con personal poco calificado en el puesto. A esto se suma, la conectividad de internet que un 44% señala que es mala. Se determinaron los factores influyentes en el proceso de recaudación de impuestos. Todavía no hay acuerdo con las compañías financieras para reducir sus impuestos municipales. El 76.0% de los encuestados respondió que el sistema actual de recaudación de

impuestos no es efectivo y que los pagos se realizan a través de su sitio web en línea.

Por tal motivo, es importante la propuesta para el uso de la gestión electrónica, que debería optimizar la recaudación de impuestos en el municipio. La recaudación de impuestos se determina priorizando las necesidades en función de los ingresos, la inversión y la rentabilidad de la recaudación de impuestos del municipio de Pomalca.

A nivel regional e institucional, Sánchez (2019) en su tesis "*Modernización de la gestión pública y programación de inversiones plurianuales en el gobierno regional de La Libertad, 2019*". La población consta de 221 servidores designados del gobierno regional en La Libertad. Esta investigación es cuantitativa, descriptivamente correlacionada, el plan de investigación no es experimental. Este estudio muestra que el nivel de modernización de la administración pública es mayormente promedio en 62.8% (54 encuestados), seguido por el nivel alto en 18.6% (16 encuestados) y el nivel bajo en 15.1% (13 encuestados). El nivel de programación de inversión multianual es principalmente promedio con 73.3% (63 encuestados), seguido por el nivel alto con 14.0% (12 encuestados) y finalmente el nivel bajo con 12.8% (11 encuestados).

De este estudio, podemos concluir que existe una correlación pequeña y significativa entre la dimensión de la administración electrónica y la dimensión de la coordinación interinstitucional, cambiante de la gestión pública y el programa de inversión plurianual del gobierno regional de La Libertad.

Así mismo, Aguirre y Zavaleta (2019) con su tesis "*Recaudación del impuesto predial y su incidencia en los ingresos de la Municipalidad Distrital de Guadalupito – La Libertad, periodo 2017 – 2018*" La población fueron todos los documentos de recaudación de impuestos desde el inicio del funcionamiento hasta la actualidad. Y la muestra fueron los montos de ingresos (incluye la recaudación del impuesto predial) periodo 2017 – 2018. Esta investigación es cuantitativa, descriptivamente correlativa, el diseño de investigación no es experimental y concluye que el impuesto a la propiedad recaudado por el municipio del distrito de Guadalupito (M.D.G.) en 2017 fue de s/. 173566.22 mientras que en año 2018 fue s/. 319,617.93; mostrándose un incremento de s/. 146,051.71, distribuido

principalmente durante tres meses, en los que hubo un aumento de 3.06% a 46.63%, de 0.38% a 3.95% y 0.82% a 2.48% respectivamente. Esto debido a la implementación del programa techo propio. Se revisó los Ingresos de la M.D.G en el Rubro 08 (Impuestos Municipales) del Impuesto Predial fueron considerados en el PIA, para los años 2017 y 2018 se proyectó un monto de s/.122,000.00 sin embargo, los ingresos recaudados para el 2017 fueron de s/173,566.22 dándose un aumento de s/ 51,566.22 y para el 2018 fueron de s/319,587.63 dándose un aumento de s/. 197,587.63. Los ingresos obtenidos por la M.D.G en el año 2017 fueron de s/ 6'801,870.58 mientras que en el año 2018 fue de s/ 6'909,209.73 observándose un ascenso de s/ 107,339.15. Por otro lado, los ingresos por la recaudación de Impuesto Predial para el año 2017 fue de s/ 173,566.22 mientras que en el año 2018 fue de s/ 319,617.93. Por lo que en el año anterior representó un 3% de los ingresos municipales de ese periodo mientras que en el año 2018 representó el 5% del total de ingresos municipales.

En general, el estudio es importante porque se ha descubierto que el uso de estrategias de ingresos ayuda a crear conciencia entre las personas y la recaudación adecuada de impuestos a la propiedad. El contribuyente recibirá una explicación clara y precisa de los beneficios de pagar este impuesto al momento de su aparición en el distrito de Guadalupito.

Chávez (2017) también escribe en su tesis "*Gobierno electrónico y el impacto en la gestión patrimonial de la Corte Suprema de La Libertad, 2017*", se utilizó una muestra de 50 empleados, no aleatoria, empírica o no probabilística determinada por los trabajadores. La presente investigación es cuantitativa, descriptivamente correlativa y diseño no es experimental.

De ello se deduce que incluso si la instalación tiene una base de datos, existe un alto nivel de deficiencia. Estaría relacionado con factores externos que influyen en su desarrollo, como la falta de sistemas y la falta de servicios de internet en algunas oficinas judiciales. Otro factor que se muestra es la falta de voluntad de los empleados para fortalecer su capacidad de administrar adecuadamente los sistemas informáticos, eso se expresaría con mejor cuidado y buena reputación en el centro judicial.

Este estudio confirma que existe una deficiencia en el uso del gobierno electrónico por parte de los trabajadores de la jurisdicción que se niegan a realizar cambios y gestión de activos dentro de C.S.J.L.L. es decir, no reconocen adecuadamente el valor y la diligencia de los activos del gobierno.

Por otro lado, en cuanto al **marco de teorías**, sobre el **Gobierno Electrónico**, es un descubrimiento relativamente diferente, vinculado a la rápida difusión de las TIC asociadas al programa de reforma de la gestión de las administraciones públicas, y los cambios considerados básicos en estructuras sociales y gubernamentales de muchos países.

El gobierno electrónico parte de dos teorías o tendencias, por medio de investigaciones, ha venido identificando el desarrollo de esta política de Estado en distintas zonas del mundo. Ambas teorías están relacionadas al desarrollo económico. El objetivo de los estudios de gobierno electrónico es determinar si el crecimiento económico de algunos países es basado en las siguientes teorías: 1) El pronto impulso de la globalización ha cambiado el comercio entre países, inversiones y oportunidades financieras en redes de transacciones que desean ofrecer productos y servicios crecidamente competitivos; y 2) Los avances en el uso de las TIC han aportado novedosos enfoques para integrar redes y mejorar la eficiencia de las empresas y servicios a nivel mundial. (ONU, 2011).

Sin embargo, no sólo estudia el Gobierno Electrónico desde una perspectiva económica, pero también como herramienta de desarrollo eficiente de cada estado. Así, al combinar ambos valores, se entiende que tienen una relación intrínseca con los procesos.

La capacidad general y la idoneidad del nivel público para utilizar las TIC y prestar los servicios ofrecidos para proporcionar Información de calidad y medios de comunicación eficaces que apoyan el desarrollo humano. Esto se conoce como disposición hacia el gobierno electrónico. Y disponibilidad del gobierno para usar las TIC para proporcionar Información de alta calidad en los medios de comunicación efectivos para capacitar a las personas como consumidores de Servicios de participación en procesos y consultas de toma de decisiones públicas y ciudadanas. Esto se conoce como participación electrónica (ONU, 2011).

Mediante el enfoque teórico El gobierno electrónico puede ser analizado en función a distintos enfoques. En específico el enfoque que podemos establecer es la relación con los demás factores con los que se relaciona el estado y la relación con los agentes externos a la administración la cual determina el análisis y los enfoques que se establezcan.

El primer enfoque analítico para estudiar administración electrónica proviene de New Public Management (NGP). Hay varias razones para usar el enfoque NGP como marco analítico para la administración electrónica, pero por todas las razones posibles es necesario al menos enfatizar teóricamente la importancia porque ha inspirado reformas de gestión en muchas administraciones públicas en las últimas dos décadas.

Por lo tanto, podemos definir tres enfoques, dependiendo de la relación que mantenga con diferentes actores: a) Del gobierno a los ciudadanos: estas son las relaciones establecidas entre agencias gubernamentales y el ciudadano, incluidas las medidas para proporcionar servicios (informativo, comunicativo o participativo), procedimientos y transacciones. b) Del gobierno a las empresas: son las relaciones entre agencias gubernamentales y empresas para el suministro de información, productos y servicios de transacciones de las instituciones. c) Del gobierno a gobierno: el objetivo es cumplir con los requisitos de otras agencias gubernamentales y encuentren los mecanismos que faciliten el cambio de información, evitar la duplicidad de trabajo y facilitar la administración de procedimientos. (Chang y Arévalo, 2016)

El **Gobierno Electrónico**, según Cerna (2002) afirma:

Se puede identificar estas dimensiones: externa, interna, relacional y de promoción, donde el trabajo se lleva a cabo con los proyectos de implementación del gobierno electrónico.

La dimensión externa: Está vinculado a servicios y la oportunidad de interactuar con la ciudadanía a través de nuevos canales de información y comunicación como resultado de la creación de las TIC. Aunque los sitios web son quizás el factor más atractivo y profundo, existen también tipos de

mecanismos como son el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o votación en línea.

La dimensión interna: Se dice que el progreso de la administración electrónica tiene un impacto significativo en el establecimiento y la administración interna de la administración pública. El rediseño y la modernización de las instalaciones públicas, como uno de los temas primordiales de la administración pública, donde se encuentra una oportunidad para la implementación de las TIC como recurso para el cambio y formar una dinámica transformadora.

La dimensión relacional: Es una de las áreas de gestión electrónica que tiene el mayor potencial, con la probabilidad de construir una red y cambiar recursos en términos de referencia social e institucional, para el crecimiento de los servicios como para los procesos. Para los gobiernos, esta dimensión sería esencialmente interorganizacional, de otras administraciones instituciones y unidades sociales. En esta dimensión puede planificarse de acuerdo con la idea de extranets, en la que varios agentes autorizados, gracias a su ayuda especial, pueden acceder a ciertas áreas internas de las administraciones locales para hacer que la comunicación sea mayormente fluida y eficiente.

La dimensión de promoción: Se refiere al desarrollo de la cultura, la infraestructura y el equipamiento necesario, para facilitar la difusión y fortalecer a la comunidad, este es otro elemento importante e integrado de la acción local en el campo de la administración electrónico.

Las dimensiones del gobierno electrónico determinan sus límites y alcance como fenómeno. Los elementos sociales, políticos y económicos tienen un fuerte impacto en la implementación de los gobiernos electrónicos. Esto incluye: 1) infraestructura de información en un país, 2) los recursos humanos, 3) el liderazgo y la visión, 4) mantener un sistema legal y 5) sistema revolucionario de administración pública (Undpepa y Aspa, 2002).

Un elemento central de los programas de reforma multipaís y la visión y estrategias del gobierno electrónico es tomar a los ciudadanos como clientes y satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios de una manera diferente a la estructura gubernamental actual.

El número de iniciativas en gestión electrónica ha aumentado en todos los países, desde el lanzamiento de la encuesta de la administración electrónica de las Naciones Unidas en 2002, se han realizado progresos constantes en la implementación electrónica de los servicios gubernamentales (provisión de servicios electrónicos) en países industrializados y en desarrollo. Los beneficios son conocidos en este momento. Así como la tecnología siempre ha sido crítica para la productividad en los negocios, el uso de las TIC es esencial para la cantidad y calidad de la provisión de los servicios públicos (Suk Kim y Chung, 2016, p. 21).

Por otra parte, sobre el **marco conceptual**, descripción de **Gobierno Electrónico** en Wikipedia, dice: "Gobierno electrónico es la que utiliza tecnologías de la información y conocimientos de los procesos internos de gobierno y la entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía y la institución".

Así, como la Organización de la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), dice: "El gobierno electrónico es el uso de las TIC, como herramienta para lograr mejores resultados, especialmente Internet".

Según el Banco Mundial (2012), afirma: "El gobierno electrónico se refiere al uso de la tecnología de la información (como WAN, Internet y computadoras móviles) por autoridades que pueden cambiar las relaciones del usuario, instituciones y el estado".

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA), el gobierno electrónico se basa en el estudio de las TIC para el sector público y el objetivo es proporcionar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Para Criado y Ramilo (2001); menciona que: "El gobierno electrónico describe la introducción de las TIC como parte de los gobiernos públicos, así como diferentes formas de conectarse e interactuar con otras organizaciones y personas, particularmente a través de sus sitios web, correo electrónico, teléfonos celulares, PDA, videoconferencias, intranets, extranets, cables, ondas de radio o satélites".

Cardona (2002) afirma las bases del gobierno electrónico, como:

Una evolución en cuatro fases: a) Presencia: el gobierno está presente mediante la difusión de sus sitios web o portales. Las agencias proporcionan información importante de forma rápida y en línea. Existe una mejor relación de la ciudadanía y negocio por la información en línea. b) Interacción: La comunicación paralela entre ciudadanos y organizaciones es posible. Esto nos brinda información y estar listos para recibir opiniones y comunicarse con la comunidad, por correo electrónico, enviar formularios, comentarios o foros. c) Transacción: las agencias ofrecen a los ciudadanos la oportunidad de iniciar, monitorear y completar procesos en línea después de que se haya completado la fase anterior, sin dirigirse a la agencia. Los sitios web de las agencias están establecidos para brindar los procedimientos y servicios para desarrollar el soporte de la oficina personal. Hasta esta etapa, el progreso se genera principalmente a través de un paso tecnológico. Por lo tanto, no existe impacto en las estructuras organizativas o funcionales de las administraciones públicas. Los proyectos de gobierno electrónico pueden avanzar en esta fase sin generar concordancia entre las instituciones, porque esto corresponde a la automatización de las fases realizadas de forma independiente. d) Transformación: Es lo que plantea un mayor desafío, porque significa que los servicios están abiertos y el funcionamiento de la gestión pública, para crear una integración completa entre los niveles regionales y el sector privado,

El Departamento de Administración Económica y Pública de las Naciones Unidas (2002) indica que el gobierno electrónico es una obligación continua para mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración gubernamental a través de un intercambio efectivo servicios de información.

Así, como la dimensión **Capacidad tecnológica**, se denota a las oportunidades que implantan las TIC para aperturar y brindar información a los servicios públicos a través de medios de comunicación; lo que no solo significa tener entornos físicos, hardware, disponibilidad de servicio de Internet, sino que también implica aspectos como el ancho de banda, la infraestructura de comunicación y la tecnología moderna.

En el tema de la gestión pública, el Gobierno Electrónico es “Las TIC son el medio por el cual se busca modernizar los procesos de gestión pública y lograr mejorar las prácticas, control, transparencia y agilidad. Fundamentalmente, ofrecer una mejor prestación de servicios al administrado y la sociedad en su conjunto” según (Bonney, 2005, p. 92).

Sobre “La dimensión de **Accesibilidad digital**, Se entiende al hecho de que las TIC no solo deben estar disponibles, sino que también deben ser accesibles para los usuarios del gobierno electrónico, para permitir y notificar rápidamente en los servicios públicos, de manera más flexible, más confiable y sin pasar por agencias gubernamentales. También significa más información oportuna y en todo momento”, según (Bonney, 2005, p. 80)

En ese sentido, con el propósito de priorizar una sociedad de la información, es responsabilidad del estado que garantice y mejore el acceso a la tecnología de las TIC. También es responsable de obtener sistemas e infraestructura de comunicación seguros que garanticen la privacidad personal, la confidencialidad de las comunicaciones, la confianza de las actividades electrónicas, la defensa de los derechos de propiedad intelectual, entre otros. Por lo tanto, La sociedad de la información es una forma de desarrollo social que se caracteriza por el potencial de las personas y organizaciones para recibir y compartir la información de inmediato y de todas partes”, dijo la Oficina Nacional para gobierno electrónico y TI en Perú (ONGEI, 2013).

Así, la dimensión **Interacción con el ciudadano**, Betancourt (2006) afirma:

Esta participación ciudadana en el desarrollo digital plantea nuevos roles para los gobiernos y los actores que conforman la sociedad. Las habilidades del gobierno electrónico permiten abarcar y afirmar los niveles de democracia, así como facilitar el restablecimiento de la esfera pública por parte de los ciudadanos; por otro lado, es la ampliación de los roles por parte del gobierno para llenar los vacíos, no solo en términos de acceso, uso e impacto de las TIC, sino en la provisión del conjunto servicios gubernamentales. Es necesario cambiar los conceptos de gobernanza,

representación, participación y la transformación de la relación entre el estado y la población.

En cuanto a la dimensión de **Promoción**: Las TIC en la administración electrónica está relacionada con la cultura informática, lo que significa que tiene un conocimiento básico de las computadoras para apoyar las actividades llevadas a cabo por el servidor o los funcionarios. Y esto tiene que ver con su aplicación y utilidad en todas las áreas de la gestión pública, como soporte para la investigación, el tratamiento y la presentación efectiva de la información que trata a través del uso de herramientas técnicas y el conocimiento del estado actual del desarrollo de las computadoras (hardware y software).

El empleado moderno debe liberarse de la mayoría de las tareas rutinarias concentrando sus esfuerzos en la presentación de la problemática que afectan a los ciudadanos y las empresas, tomando las medidas apropiadas hacia ellos. La administración pública moderna, en términos del gobierno electrónico, debe ser percibida por la sociedad como una relación útil, pero también amigable. (CEPALC, 2014).

El Gobierno electrónico tiene varias características que lo configuran como un proceso complejo de modernización del sector público y, paradójicamente, como su objetivo de hacer que la operación del estado y el servicio sean más eficientes. Ahora, las características de esta política de modernización para los propósitos de este trabajo se determinan sobre la base de la multitud de propósitos alcanzables, ya que creemos que el propósito establecido es el desarrollo de la política misma.

Por lo tanto, los siguientes objetivos pueden considerarse como: a) Mejorar los servicios públicos a la ciudadanía, b) Mejorar la interacción de las empresas y las industrias, c) Empoderar a los ciudadanos al acceso a la información, y d) Obtener una administración gubernamental de mayor eficiencia. Por lo tanto se puede concluir que el gobierno electrónico es un medio por el cual el estado y los ciudadanos mantienen comunicación gracias a las TIC, haciendo uso más eficiente de los recursos, mejorando sus relaciones y aumentando las condiciones de bienestar. (Cardona, Cortés, Ujueta, 2015).

Los gobiernos de todo el mundo: Cobo (2005) afirma:

Es bien sabido que han lanzado programas ambiciosos de gobierno electrónico y son conscientes de los beneficios de estos programas porque permiten a las partes interesadas intercambiar información y dar acceso público a servicios electrónicos como impuestos, operaciones, registro de empresas y salud, adquisición electrónica y electrónica. La combinación de estos programas y estas partes interesadas es una labor compleja que requiere conocimiento local y capacitación tecnológica.

Esta investigación pretende citar una fuente que ha trabajado para describir este fenómeno, la información adquiere una nueva dimensión y valor hasta que se convierte como materia prima para la sociedad digital en la cultura actual. Esto lo convierte en un esfuerzo que permite la influencia ejecutiva (control) sobre quienes la tienen, sobre quienes carecen de ella. Hoy existen herramientas que permiten capturar información en dimensiones inimaginables, transformarla y transmitirla a todos los rincones del mundo.

Grosvald (2005) agrega: "El estado se está desarrollando para aumentar la eficiencia de la administración pública, para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y tomar medidas por parte de los ciudadanos garantizar un gobierno más transparente que en la actualidad, para aplicaciones de las TIC internas y externas en el sector público, esto incluye todas las actividades basadas en nuevas TIC, en particular Internet. "

El gobierno electrónico es fundamental para el crecimiento de la clase administrativa del estado. La implementación de nuevas tecnologías promueve la modernización del estado. La creación de una plataforma de administración electrónica es esencial para el futuro, ya que se crea un nuevo paradigma que cambiará las prácticas y los servicios del gobierno en el siglo XXIII.

A través del servicio electrónico del gobierno, el gobierno ampliará el uso de las TIC entre los ciudadanos y las empresas privadas para ser más transparentes, efectivos y responsables. El servicio ofrecido por el estado no sólo debe gozar de eficiencia, sino también de la transparencia que puede aportar las nuevas tendencias tecnológicas, como la transparencia en sus procesos. La doctrina nos muestra que el gobierno electrónico se caracteriza por tener cinco etapas de

desarrollo evolutivo (Moon, 2002; OECD, 2003; National Audit Office, 2002; Pina et al., 2010).

El Internet se usa como un medio para diseminar información genérica y descriptiva a la administración pública. También se caracteriza por la provisión de algunos servicios públicos tradicionales en la plataforma web y por el fortalecimiento de la provisión de información sobre los servicios de la administración pública. (Gómez y Montesinos, 2014).

La transformación de la gestión y la burocracia pública, creando un vínculo esencial entre los ciudadanos y logrando la democracia electrónica. Como resultado busca una web que se integre en los procesos administrativos en la totalidad de la administración pública. También se busca establecer una democracia interactiva en la que los ciudadanos participen en línea, en las decisiones y control de la administración pública para lograr un mayor nivel de responsabilidad y transparencia. (Moon, 2002; Pina et al., 2010a).

Por otra parte, sobre la **Recaudación de ingresos**, Santo (2011), cita lo siguiente: Que su propósito es realizar la cobranza de los pagos pendientes. Es la actividad del que recibe efectivo de una compañía o de alguien a quien se le han emitido facturas, boletas o recibos por un servicio en particular la cual sirve para continuar financiando y sirviendo en la institución o talvez mejorar el servicio.

Montero (2006), menciona que la recaudación de ingresos es: El análisis de la recaudación de las personas que esperan el pago, o de lo contrario por alguna razón no se cobra. Esta colección es muy importante para las empresas porque le permitirá crecer.

Así mismo, Andersen (1999), menciona lo siguiente: los ingresos de los pagos entrantes que corresponden a la entrega de bienes o la prestación de servicios son el resultado de la actividad de la empresa, porque se han pagado los gastos anteriores. Justamente la diferencia entre los gastos aplicados a resultados operativos y los ingresos que resultan de ellos, constituyen el resultado financiero.

Por lo tanto, el Ingreso Público es el recurso que el sector público reúne para cumplir sus actividades. Desde un juicio cuantitativo, los impuestos son el

componente principal de los ingresos del gobierno. El segundo componente más importante son los precios cobrados por el estado por el uso de instalaciones públicas o servicios públicos. Otros tipos de fondos públicos son los que provienen de la venta de ciertos activos, por ejemplo, a través de la privatización de empresas, y el estado también puede recaudar recursos a través de la deuda. (Wikipedia, 2020).

De manera similar para López (2018), los tipos de ingresos públicos son: Impuestos: Este es el tipo de ingreso más importante, los impuestos son los pagos que el estado puede exigir al individuo con ciertos argumentos. Entre los tipos de impuestos, podemos encontrar: a) Impuestos, b) Tasas, c) Contribuciones especiales, d) Contribuciones, e) Obligaciones contractuales, f) Deuda pública y g) Contribuciones voluntarias. En consecuencia, indica que las tarifas: son los impuestos que el Estado cobra por el desempeño de un determinado servicio o ciertas actividades de derecho público. Actualmente, no tienen en sí un objetivo de recolección, sino más bien racionalizar y limitar el uso de los servicios públicos. Carrillo (2019) indicó que las tarifas son impuestos que optan por servicios individualizados. También declaró que estaba subdividido en tres tipos: impuestos especiales, derechos y licencias. a) Los impuestos especiales son pagos por servicios públicos locales o regionales por un servicio disponible para los ciudadanos. Por ejemplo, limpieza pública, servicio de serenidad, mantenimiento de parques y jardines, etc. b) Los derechos son los servicios que ofrece el Estado: procesamiento de identidad, prueba de nacimiento, matrimonio, etc. c) Las licencias también son un tipo de impuesto que acreditan la actividad económica del contribuyente: licencia para abrir un negocio o licencia de conducir.

En cuanto a la dimensión de **Costos y Tiempo de cobranza**; Roldán (2018) afirma sobre los **Costos** que, los procedimientos implican costos de tiempo y dinero, tanto para quienes los solicitan como para los responsables de su ejecución. En algunos casos, los procedimientos se convierten en obstáculos relevantes para el desarrollo y el crecimiento. En general, los países modernos están tratando de reducir el papeleo para individuos y empresas para impulsar el crecimiento. Los avances tecnológicos han ayudado a eliminar procesos que han traído altos costos a los usuarios. Actualmente, muchos procedimientos pueden

llevarse a cabo en línea en países europeos, lo que en ciertos casos requiere visitas personales.

Así mismo con respecto al **Tiempo de cobranza**, es una serie de operaciones que son necesarias para rescindir una obligación acordada contractualmente. La colección proviene de una operación de ventas anterior, que a su vez tiene su origen en un proceso de facturación. Esto significa que los registros informáticos con información almacenada ya están disponibles en el momento de la adquisición (fecha de vencimiento) esto permite identificar, en el momento apropiado, las diversas opciones en las que debe iniciarse el proceso de cobranza. Al rastrear las horas y la productividad de los empleados, veremos una productividad mucho mayor. Un proceso interno más simplificado significa una caja más grande y ahorros significativos en el papeleo. En este sentido, la tecnología adecuada es esencial para garantizar una estrategia de recolección efectiva. (Casas, Solis, Portas, 2003).

En cuanto en la dimensión de **Secuencia de las actividades**; Las actividades son tareas que lleva a cabo personal que se dedica exclusivamente al desarrollo de procedimientos y servicios administrativos. A través del manual del Sistema Único de Trámites como herramienta informática ha desarrollado formularios electrónicos que establecen pautas y pasos generales para facilitar el registro, integración y optimización de las administraciones públicas, para integrar todos los instrumentos en una sola plataforma y simplificar el proceso de desarrollo del TUPA. (SUT, 2013).

En tanto la dimensión de **Mejora continua**, es un método para mejorar los procesos comerciales basado en la necesidad de revisar continuamente la gestión de los problemas, reducir los costos de oportunidad, racionalizar y otros factores que juntos permiten la optimización. La actividad de mejora continua a menudo se asocia con métodos de proceso y proporciona información, mediciones y comentarios continuos sobre el desempeño del proceso para impulsar la mejora de la ejecución de actividades. Así mismo desarrollar la implementación del monitoreo y medición del desempeño, es decir, en la identificación, definición, medición, análisis, mejora y control de los procesos administrativos públicos. (BPM, 2015).

Como **marco normativo** de **Gobierno Electrónico** tenemos: a Concha & Parra (2013) firma:

La Declaración del Milenio aprobada por los líderes mundiales en las Naciones Unidas en el 2000, un programa global llamado: Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM), pronuncia: "En colaboración con el sector privado, hacer que las ventajas de las nuevas tecnologías, principalmente las tecnologías electrónicas, sean más accesibles a la información y a las comunicaciones". El acuerdo nacional, que está representado por la sociedad civil, el sector privado y el gobierno nacional, se definió en julio del 2002, cuyo objetivo es lograr la democracia y estado de derecho, equidad y justicia social, competitividad y estado eficiente, transparencia y descentralización. El Plan Bicentenario para Perú hasta 2021, fue aprobado por el Decreto Supremo 054-2011-PCM y publicado el 23 de junio de 2011, cita un plan a largo plazo que incluye las políticas nacionales de desarrollo que el país debe alcanzar en los próximos doce años. Creado por el Centro Nacional de Planificación Estratégica (CEPLAN), los cuales se tienen en cuenta al formular el plan estratégico para gobiernos electrónicos en Perú, aprobado por el D.S.N ° 0662011-PCM del 27 de julio del 2011, el cual determina la visión para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento en el país, y así llegar a un país con un mayor grado social y económico donde las TIC se convierten en un aspecto central para esto, como herramientas transversales que ejecutarán el logro de objetivos institucionales, locales, regionales y nacionales.

La habilidad nacional del gobierno electrónico; aprobado por la R.M.N ° 274-2006-PCM del 25 de julio del 2006, dice que es un instrumento administrativo para definir las actividades informáticas de los organismos de la administración pública que son miembros del Sistema Nacional de Computación en sus diferentes niveles y para coordinar los esfuerzos del público y las agencias administrativas, por lo que sería, la política nacional para modernizar la administración pública (PCM, 2013).

El **marco legal**, citamos a la sociedad de la información y el gobierno electrónico en Perú determinar y formular no solo la promoción de directrices, sino también la

obligación del gobierno de trabajar en estas áreas, "El establecimiento de un marco legal que respalde el diseño, implementación, uso y evaluación de las TIC dentro del propio estado y en sus relaciones con otros actores sociales es un beneficio adicional del gobierno electrónico". En este sentido, ONGEI presenta las normas que rigen la sociedad de la información, el gobierno electrónico, las TIC y la administración electrónica en el Perú.

Así, en nuestro país, una de las políticas que el gobierno ha adoptado para poder modernizar todos sus estamentos es la adaptación de las TIC se han convertido en el camino para poder aportarle a los distintos destacamentos de la administración mayor eficiencia por medio de la tecnología y en el común denominador de toda buena gestión que procura una mayor eficiencia en el estado. El estado necesita no sólo la implementación de la tecnología en sí sino también la de todo un programa o política de implementación que contenga, la instrucción y la interiorización de la importancia del uso responsable y eficiente de la tecnología.

La tecnología surge también como respuesta a los cambios de las sociedades, incluyendo nuestro país. Las necesidades de cada uno de los sectores de servicio del gobierno, en función a aquellos cambios, nos muestran que las políticas aplicadas antes del gobierno electrónico son considerablemente insuficientes para promover el desarrollo tecnológico, sino que también deben convertirse en modelos del uso de las TIC. Y están obligados a ser agentes de cambios y mejorar su nivel de eficiencia empleando sus recursos y mejorando la calidad de la gestión. (de Armas & de Armas, 2011).

De manera similar, Muñoz, (2011) sobre el **marco normativo del sector público**, describe una serie de material para la simplificación administrativa, por lo tanto, tenemos: a) Una metodología de simplificación administrativa que detalla los pasos, herramientas y métodos utilizados por los organismos de la administraciones públicas y desarrollar proyectos de reingeniería, b) El método utilizado para determinar el costo de los procedimientos de esta manera debería incrementar la productividad y la calidad de la prestación de servicios a los ciudadanos, c) Instrucciones para equipos de mejora continua (EMC, que

sistematizan las prácticas gubernamentales y difusión de contenido a través de eventos de difusión), d) El modelo urbano TUPA, que es una orientación para el desarrollo de las municipalidades provinciales y distritales de capitales urbanas de los procedimientos administrativos.

El propósito es cooperar a la modernización y agilidad de la gestión pública simplificando los procesos con mayor demanda en relación con el clima empresarial y el crecimiento económico local. El modelo TUPA para áreas rurales es una guía, en el que la frecuencia y el tipo de demanda de servicios varían en relación con las comunidades urbanas.

En cuanto a la **Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad**, es un órgano directivo del Gobierno Regional de La Libertad, su misión es mejorar y ampliar las infraestructuras de carreteras, garantizar el correcto funcionamiento del transporte público terrestre y las comunicaciones para contribuir al crecimiento armonioso y global. El objetivo principal de esta gestión regional es promover el desarrollo integral y satisfacción de las necesidades, promoción de la inversión pública y privada, y garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los ciudadanos y la equidad de oportunidades de conformidad con los planes y programas nacionales y regionales.

De conformidad con la Constitución y la ley sobre las bases de la descentralización del gobierno regional, se define las actividades relacionadas con los servicios de transporte terrestre: consiste en evaluar la autorización para proporcionar servicios públicos de transporte de mercancías a nivel regional y la administración del sistema regional de registros de transporte. Y estos son: Autorizaciones del servicio de transporte de pasajeros, Evaluación de vehículos para aumento o sustitución en el servicio de transporte de pasajeros, Autorizaciones para transporte de carga, Evaluación de vehículos por aumento o sustitución de transporte de carga, Registro regional de conductores calificados, Autorización de talleres de conversión de GLP y / o GN y actividades relacionadas con el tráfico y la seguridad vial: que consisten en la emisión de licencias de conducir, las cuales se clasifican en categorías: Obtención, Duplicado, Revalidación y Recategorización. (Portal GRTC-LL).

En términos del **marco filosófico**, los paradigmas principales que permiten un enfoque para el estudio del **gobierno electrónico** incluyen la nueva administración pública; eso analizado desde los enfoques del neoinstitucionalismo; que incluye la consideración de las dimensiones: provisión de servicios (administración electrónica), promoción de consultas y expansión de procesos democráticos (democracia electrónica) y la dinámica de los procesos de preparación de políticas públicas.

Como se señaló anteriormente, las investigaciones sobre el efecto de las TIC en la gestión gubernamental son parcialmente actuales en la literatura de gerencia pública, ciencias políticas y administración. Lograr la revolución relacionada con las TIC y el desarrollo de capacidades para distribuir, compartir y generar información, en el día a día; hoy nos permite hablar de un eventual cambio en la gestión y organización del estado.

En este sentido, la integración y expansión de internet abrió las puertas a los efectos sobre las bases organizacionales y los métodos de gestión internos y externos propuestos por los gerentes y funcionarios. Por su parte, el gobierno electrónico permitiría que tales transformaciones sean operacionales al gobierno electrónico. (Criado, Hughes y Teicher, 2002).

A los finales del Siglo XX, la gobernanza de muchos países experimentó transformaciones muy rápidas relacionadas con las TIC. En los Estados Unidos, desde 1993, persiguió su objetivo explícito de crear un gobierno que funcionara mejor y más barato a través de la integración masiva de las TIC (National Performance Review). La Unión Europea también está iniciando cambios gracias a su planteamiento de acción e-Europe, renovado en 2005, y en Australia, al menos la mayoría de las declaraciones de impuestos se presentan a través de Internet. Por lo tanto, en el contexto global, países como Estonia, las TIC fueron introducidos para llegar a los países más industrializados y convertirse en el de mayor cobertura del mundo. Costa Rica invierte más por persona que muchos otros países desarrollados en computadoras para las escuelas y capacitación de los docentes, mientras que otros gobiernos en desarrollo, como Malasia o Filipinas, han incrementado sus inversiones en las TIC.

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. (Valdez Zepeda, Andrés azepeda@cucea.udg.mx-Universidad de Guadalajara., México).

Es necesario incluir el estudio actual en los paradigmas generalmente desarrollados, aceptados y compartidos. Así, mismo Piñero y Rivera (2013, p. 19) afirma, que el paradigma está vinculado al concepto de cosmovisión; el término se utiliza para describir el conjunto de valores, experiencias y creencias que afecta cómo un sujeto percibe la realidad y cómo reacciona ante ella.

También indican que al asumir distinciones teórico-epistemológicas paradigmáticas o alternativas de acuerdo con la clasificación presentada por Guba (1994), que por distinciones, ontológicas, metodológicas y epistemológicas las dividen en positivismo, post-positivismo, interpretativo y sociocrítico.

Primero, el positivismo que, afirma Ricoy (2006), lo considera racionalista, cuantitativo, sistemático y empírico, cuyo objetivo es probar hipótesis por el método estadístico, para cuantificar una variable de estudio.

Por lo tanto, en este estudio científico, ya que la investigación tiene como objetivo describir cómo influye la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la GRTC-LL, a través de métodos de análisis de datos tal como se establecen en las ciencias exactas, como las estadísticas.

En cuanto al post-positivismo, citan a Flores (2004), que dice, es una concepción modificada del paradigma positivista. Al diferenciarlo del positivismo, en el post-positivismo, se enfatiza que en las realidades existen, pero no se pueden comprender por completo. La realidad se entiende a partir de leyes exactas, sin embargo, solo se puede aprender de forma incompleta.

Entonces, el positivismo y el post-positivismo son los paradigmas que guían la investigación cuantitativa, cuyo propósito es proporcionar explicaciones de los fenómenos que se estudian, para que en última instancia puedan predecirse y controlarse (Guba y Lincoln, 1994).

El post-positivismo se utiliza en esta investigación porque la realidad de la recaudación de ingresos y su influencia en la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la GRTC-LL, no se conocen por completo, ya que son en un ambiente incontrolable.

III. METODOLOGÍA

Esta investigación, dado que sigue un enfoque cuantitativo, con el fin de alcanzaron resultados que reflejen la realidad, la metodología a usar será la siguiente:

El método deductivo, donde se usa el razonamiento para demostrar el contenido de una teoría, de forma tal que puedo aclarar un suceso particular. El método de contrastación de hipótesis o también denominado hipotético-deductivo, plantea un problema, sugiere la verificación de resultados contrastados con hipótesis previamente establecidas, todo ello, con fin reforzar un enfoque teórico (Garcés, 2000).

Este método aplica la lógica o razonamiento deductivo. Partiendo por el sustento teórico y las hipótesis, que constituyen expresiones lógicas por las cuales se intenta dar respuesta a un problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Entonces tomando en cuenta este enfoque, cuantitativo-deductivo, se comienza planteando el problema de estudio, se define los objetivos y responde a la interrogante de que se quiere hacer y que se quiere saber.

Dentro de este enfoque los métodos más destacados, que se han aplicado en esta investigación son:

Método científico: El cual se aprecia en los procesos y estrategias en las que se partió por la identificación del problema sobre como la gestión de gobierno electrónico influye en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad; sobre la cual fue posible plantear hipótesis y en seguida contrastarlos con los datos empíricos recogidos, a fin de corroborar su verdad o falsedad.

Método lógico: Fue de utilidad en la labor de hacer un análisis de la realidad, en el marco de las teorías que sustentas a las variables (gestión de gobierno electrónico influye en la recaudación de ingresos). Con ello, fue posible conocer y entender las características de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, partiendo, desde luego, de los conocimientos previos.

Método analítico: Utilizado para explorar las teorías que sustentan ambas variables y como estas explican la realidad a través del uso de herramientas o instrumentos con los cuales se recolecta información. Para, con ello explicar

también como una puede asociarse o llegar influir la gestión del gobierno electrónico sobre la recaudación de ingresos.

Método sintético: Utilizado para integrar los aquellos aspectos de mayor relevancia en el enfoque teórico, desde las diferentes perspectivas de autores, acoplándolos en cierta forma a la realidad, correspondiente a una entidad del gobierno como lo es la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad. Esto dio como resultado la matriz de Operacionalización de las variables.

Método inductivo-deductivo: El uso de este método se empleó para plantear las hipótesis de estudio y con ellas llegar a conclusiones después de obtener resultados sobre la influencia de la gestión de gobierno electrónico sobre la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad. En síntesis, se formularon principios de manera general, con los cuales arribar a conclusiones específicas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

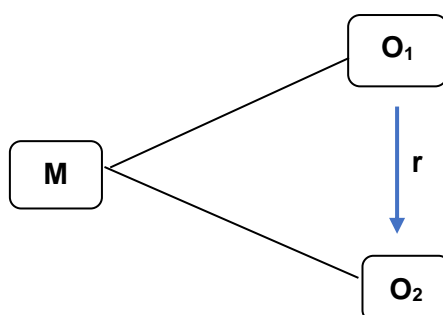
Los tipos de estudio existentes son diversos, los cuales pueden ser clasificados a partir de diversos criterios: Naturaleza, finalidad, carácter, alcance temporal y técnica de contrastación, entre otras. Tomando en cuenta esto, la investigación aquí planteada tendía la siguiente clasificación (Mejía, 2008):

Primero, según la naturaleza del objeto de estudio: **Factual o empírica**, dado que, se estudiarán hechos que se aprecian en la realidad. Segundo, de acuerdo con el método de estudio de las variables: **Cuantitativa**, dado que, los hechos observados serán medidos y analizados en valoraciones numéricas. Tercero, de acuerdo con tiempo de aplicación: **transversal**, puesto que, la medición de los hechos se realizara en un periodo de tiempo determinado y no secuencial. Cuarto, de acuerdo con el problema de investigación (Pregunta) constituye una investigación **explicativa**, a razón de que, por medio del establecimiento de causalidad entre las variables, es posible llegar a una comprensión mayor de la variable.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de estudio, el cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), constituye el plan por medio del cual se recolectará la información, para esta investigación será el denominado correlacional-causal transversal, dado que, se explicará el vínculo funcional entre las dos variables de estudio en términos causa-efecto.

Esquema del diseño de estudio:



Dónde:

M: Muestra (Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad).

O₁: Observación de la variable independiente: Gobierno electrónico.

O₂: Observación de la variable dependiente: Recaudación de ingresos.

r: Relación de causalidad de las variables de O₁ sobre O₂.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable independiente: Gobierno electrónico

Se define como el uso de las TIC, por parte del Estado, para aumentar la eficacia y eficiencia de la administración pública, aumentar significativamente la transparencia en el sector público y la participación ciudadana, brindando mejores servicios e información a los ciudadanos. (ONU, 2011).

Variable dependiente: Recaudación de ingresos

Hace referencia al cobro de pagos pendientes. Es un proceso en el que se acude a una empresa o persona a las que se facturo, emitió boleta o algún recibo, en relación a un servicio, para que pueda pagarla; de tal manera, que el dinero recaudado sirva de insumo para seguir invirtiendo en otros aspectos que mejoren el servicio (Santo, 2011).

3.2.2. Operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico (Ver anexo 1)

Operacionalmente se define a partir de los valores obtenidos en cuatro dimensiones y sus indicadores valorados por medio del cuestionario de gobierno electrónico. Las dimensiones e indicadores son: A) Capacidad tecnológica (disponibilidad de internet, ancho de banda, infraestructura de comunicaciones y compatibilidad, tecnología moderna y presencia en la web); B) Accesibilidad digital (accesibilidad a internet, confianza en tecnología, uso de internet, demanda potencial de los usuarios y digitalización de contenidos); C) Interacción con el ciudadano (facilidad de acceso al público, comunicación con los ciudadanos, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas y desarrollo de servicios); y, D) Promoción (cultura informática, ambiente físico, equipos informáticos y transformación). Las medidas recolectadas son de escala intervalo.

Variable dependiente: Recaudación de ingresos (Ver anexo 1)

Operacionalmente se define a partir de los valores obtenidos en tres dimensiones y sus indicadores, valorados por medio del cuestionario de recaudación de impuestos. Las dimensiones e indicadores son: A) Costos y tiempo de cobranza (variación del costo de los trámites, componentes del costo, difusión de los costos, tiempos de las actividades de recaudación y tiempos muertos); B) Secuencia de actividades (desarrollo de trámite, evaluación de las actividades, comunicación entre las áreas y compromiso de los jefes, tendencia a disminuir las actividades y recursos

tecnológicos para desarrollar las actividades); y, C) Mejora continua (calidad de trámite, simplificación administrativa, orientación y fraccionamiento y seguimiento funcional).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población objetivo está constituida por colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. Son 40 los colaboradores en mención, de los cuales 15 son empleados permanentes, 10 empleados contratados, 10 por contrato CAS, 3 obreros permanentes y 2 obreros de servicios específicos (Ver tabla 1).

Criterios de inclusión:

Serán incluidos aquellos colaboradores que: Pertenecer a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, Ser laboralmente activos, Dar su consentimiento de participación y brindar facilidades para ello.

Criterios de exclusión:

Por otro lado, serán excluidos: aquellos colaboradores que no respondan alguno de los cuestionarios de forma íntegra.

Tabla 1

Colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad.

Tipo de contrato (Junio 2020)	N°	%
Empleados permanentes	15	37.5%
Obreros permanentes	3	7.5%
Empleados contratados	10	25%
CAS	10	25%
Obreros de servicios específicos	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Plantilla de trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad

3.3.2. Muestra

El tamaño de la población constituye una cantidad accesible, por lo cual, en la investigación la muestra será denominada muestra censal, dado que, se accedió a recolectar los datos del global de trabajadores. Además, como supone Hernández et al (2010) el uso de un diseño muestral es importante en cuanto no se tengan los recursos y acceso a toda la población, para, como refiere López (2004) se puedan recoger datos representativos a la población.

Entonces, la muestra, al igual que la población estará conformada por 40 los colaboradores en mención, de los cuales 15 son empleados permanentes, 10 empleados contratados, 10 por contrato CAS, 3 obreros permanentes y 2 obreros de servicios específicos (Ver tabla 1).

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo utilizado corresponde al tipo no probabilístico, específicamente denominado por conveniencia (Johnson, 2014). Ya que la muestra fue elegida por el investigador, al cumplir con los requisitos que se requiere para ofrecer información sobre as variables de gobierno electrónico y recaudación de impuestos.

3.3.4. Unidad de análisis

Funcionario de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, ya sea empleado permanente, empleado contratado, obrero permanente, obrero servicios especiales y CAS.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica para recolectar los datos se denomina encuesta, debido a que se aplicaran cuestionarios de forma grupal, con instrucciones estandarizadas (es decir, iguales para todos los participantes), de tal manera que se pueda obtener información con mayor objetividad y en

menos tiempo (Casas, Repullo y Donado, 2002). La recolección de datos es importante debido a que permite obtener el insumo base para llevar a cabo la comprobación de las hipótesis (Bernal, 2000).

3.4.2. Instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario de Gobierno Electrónico

El cuestionario referido a la variable independiente, Gobierno Electrónico, obtiene mediciones de la variable a partir de 04 dimensiones: Capacidad Tecnológica (10 ítems), Accesibilidad Digital (13 ítems), Interacción con el Ciudadano (11 ítems) y Promoción (13 ítems); con un total de 47 ítems. Los ítems presentan escala de medida Likert con las siguientes alternativas: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), casi nunca (1) y Nunca (0). Su administración puede realizarse de forma individual o en grupo en un tiempo promedio de 32 minutos.

Instrumento 2: Cuestionario de Recaudación de impuestos

El instrumento para recolectar los datos de la recaudación de impuestos lo constituye un cuestionario de 03 dimensiones: Costos y tiempo de cobranza (11 ítems), Secuencia de las actividades (12 ítems) y Mejora continua (07 ítems), en 30 ítems. Los ítems presentan escala de medida Likert: Siempre 4, Casi siempre 3, A veces 2, casi nunca 1 y Nunca 0. La administración del instrumento se puede hacer de manera individual o colectiva en un tiempo aproximado de 20 minutos.

3.4.3. Validez y confiabilidad

Instrumento 1: Cuestionario de Gobierno Electrónico

La validez del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el método de Holsti, con la ayuda de tres expertos en Investigación Científica de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Los resultados obtenidos indican un muy buen nivel de validez de contenido

por parte del instrumento (Promedio de ponderación = 97.87), lo cual garantiza su uso.

Tabla 2

Validación del Cuestionario de Gobierno Electrónico a partir de la revisión

Expertos	Valoración
Juez 1 (POMS)	97.87%
Juez 2 (FAEP)	95.74%
Juez 3 (CANA)	100%
Promedio de ponderación 97.87% (Muy bueno)	

de expertos.

Fuente: *Elaboración propia*

La confiabilidad de este instrumento demostró ser aceptable puesto que al ser estimada por medio del coeficiente alfa de Cronbach, reportó valor de .854 en la medición general. Por su parte la dimensión capacidad tecnológica alcanzó un valor de .729, accesibilidad digital de .823, interacción con el ciudadano de .775 y promoción de .664. La estimación se realizó con los datos obtenidos de los participantes del estudio (N = 40).

Instrumento 2: Cuestionario de Recaudación de impuestos

La validez del segundo instrumento también realizada por el método de Holsti, con la ayuda del mismo grupo de expertos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Los resultados obtenidos indican un muy buen nivel de validez de contenido por parte del instrumento (Promedio de ponderación = 99.71), lo cual garantiza su uso en la investigación.

Tabla 3

Validación del Cuestionario de Recaudación de Ingresos a partir de la revisión de expertos.

Expertos	Valoración
Juez 1 (POMS)	99.14%
Juez 2 (FAEP)	100%
Juez 3 (CANA)	100%
Promedio de ponderación 99.71% (Muy bueno)	

Fuente: *Elaboración propia*

La confiabilidad de este instrumento demostró ser aceptable puesto que al ser estimada por medio del coeficiente alfa de Crombach, reportó valor de .848 de manera general y por dimensiones: Costos y tiempo de cobranza (.619), Secuencia de las actividades (.852) y Mejora continua (.748). La estimación se realizó con los datos obtenidos de los participantes del estudio (N = 40).

3.5. Procedimientos

En el marco de la elaboración de la investigación:

Se inició el proceso con la búsqueda de información con la cual describir la problemática de las variables en el Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

Luego, se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de teorías que explique cada una de las variables. Consecuentemente se las sintetizó para obtener la Operacionalización de estas.

En seguida, se estructuró la metodología con la cual se direccionaría la investigación (diseño de investigación); el conjunto de sujetos de donde se recolectaría la información (muestra), como se recolectarían los datos (técnicas e instrumentos), como se analizarían los datos (métodos estadísticos) y como se regularía la investigación en el marco ético.

En el marco de la recolección de datos

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo a partir del siguiente procedimiento:

Primero, gestión de los permisos a las oficinas del Gobierno Regional La libertad, por medio de un documento formal que certifique la autorización enviado por correo electrónico. En el cual se solicitó una lista con los correos electrónicos de los colaboradores de la oficina.

Segundo, se validó los instrumentos y analizo su validez, a fin de garantizar su uso, utilizando la participación de expertos y la consistencia interna (Alfa de Cronbach).

Tercero, se elaboró los cuestionarios de manera online y se envió a los participantes a través del correo electrónico. El tiempo de aplicación se desarrolló en dos semanas.

Cuarto, se gestionó la sabana de datos en el Excel, a fin de pasar a la fase de procesamiento de datos. Donde se utilizaron los métodos estadísticos señalados en el siguiente apartado.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Estadística descriptiva

El software utilizado para ordenar y gestionar los datos de ambas variables (Gobierno Electrónico y Recaudación de ingresos) fue el Excel (Versión 2016).

Se utilizaron estadísticos de frecuencia y porcentaje, para identificar la mayor prevalencia de niveles en cada variable, organizándolos en tablas estadísticas y figuras de barras.

3.6.2. Estadística inferencial

El software utilizado para ordenar y gestionar los datos de ambas variables (Gobierno Electrónico y Recaudación de ingresos) fue el SPSS (Versión 25).

El análisis se llevó a cabo por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para estimar la distribución de ambas variables en la curva normal. Para lo cual se tomó como referencia el valor de significancia menor a .05 para considerar la existencia de una distribución normal.

Luego, para comprobar las hipótesis de investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y Tau-b de Kendall, así como, el coeficiente de determinación (r^2), mismo que sirvió para explicar el cambio que se da en la variable dependiente (Recaudación de impuestos) por influencia de la variable independiente (Gobierno Electrónico).

3.7. Aspectos éticos

Fue necesario, para garantizar un proceso de investigación responsable en términos morales, tomar en cuenta los criterios de ética sugerido en el texto “La ética de la Investigación científica” del autor Aragón (2015), lo cuales son:

- **Confidencialidad:** Referida a la reserva de datos personales de los participantes al ser recolectados, garantizando que, no serán divulgados por ninguna circunstancia.
- **Libre participación:** Respeto por la capacidad de decidir de los participantes, mismos que tienen el derecho de aceptar o negarse a formar parte del estudio.
- **Evitar plagio:** Referente a Consignar en la investigación conocimiento debidamente citado y referenciado, sin dar a entender que la información consignada sea propia.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Se analizaron los datos en el programa estadístico SPSS, después de ordenarlos y filtrar aquellos que no cumplieron los criterios de selección. Participaron 40 colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. En primer lugar, se analizó la prevalencia de ambas variables, obteniendo los datos observados a continuación.

Tabla 4

Prevalencia de la variable gobierno electrónico y recaudación de impuestos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Nivel	Gobierno electrónico		Recaudación de ingresos	
	f	%	f	%
Malo	1	2.5	2	5.0
Regular	37	92.5	37	92.5
Bueno	2	5.0	1	2.5
Total	40	100.0	40	100.0

Fuente: Base de datos recolectados en esta investigación.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que el **gobierno electrónico** alcanzó mayor nivel regular con un 92.5% de respuestas por parte de los colaboradores, seguido con una gran diferencia por el del nivel bueno donde se alcanzó el 5%.

La variable **recaudación de impuestos**, de igual manera alcanzó en 92.5% en el nivel regular. Pero, a diferencia de la primera variable lo siguió el nivel malo con el 5%.

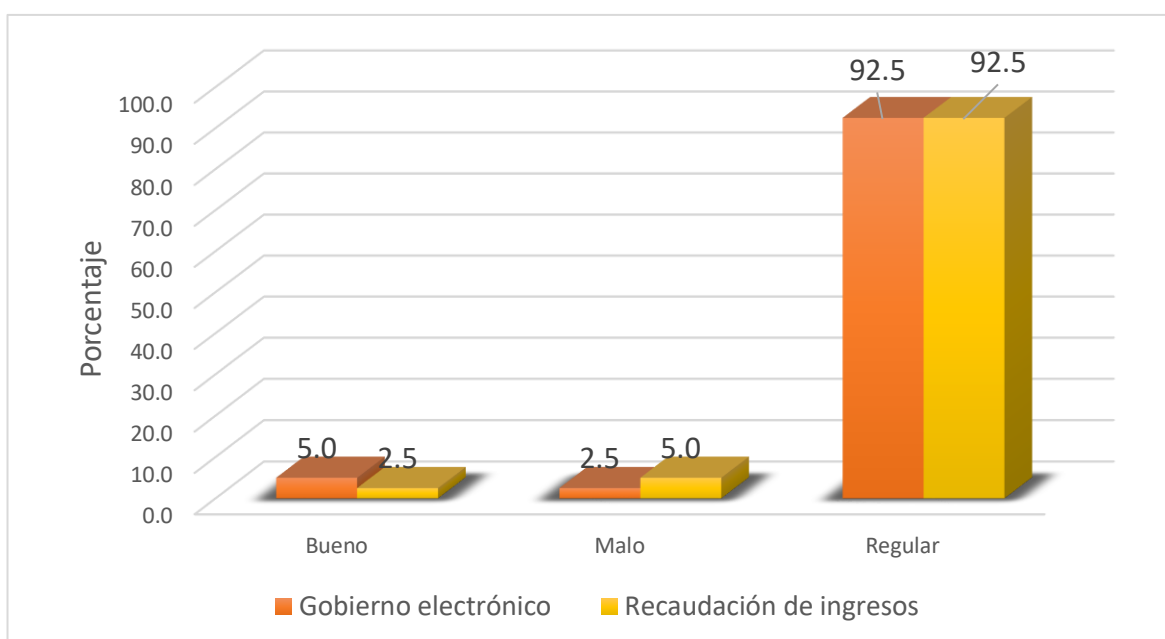


Figura 1: Prevalencia de la variable gobierno electrónico y recaudación de impuestos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Prevalencia de las dimensiones de la variable gobierno electrónico en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Nivel	Capacidad Tecnológica		Accesibilidad digital		Interacción con el ciudadano		Promoción	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Malo	4	10.0	12	30.0	10	25.0	3	7.5
Regular	27	67.5	23	57.5	26	65.0	33	82.5
Bueno	9	22.5	5	12.5	4	10.0	4	10.0

Fuente: Base de datos recolectados en esta investigación.

Interpretación:

En la tabla 5, se aprecia la prevalencia de cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico. La variable **capacidad tecnológica** obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (67.5%), seguido del nivel bueno con 22.5%. En seguida, la variable **accesibilidad digital**, también alcanzó mayor porcentaje en el

nivel regular, siendo este de 57.5%, seguido del nivel malo con 30%. En la dimensión **interacción con el ciudadano**, 65% alcanzaron nivel regular de la variable y 25% nivel malo. Y promoción, alcanzó 82.5% de nivel regular de la variable seguido de 10% del nivel bueno.

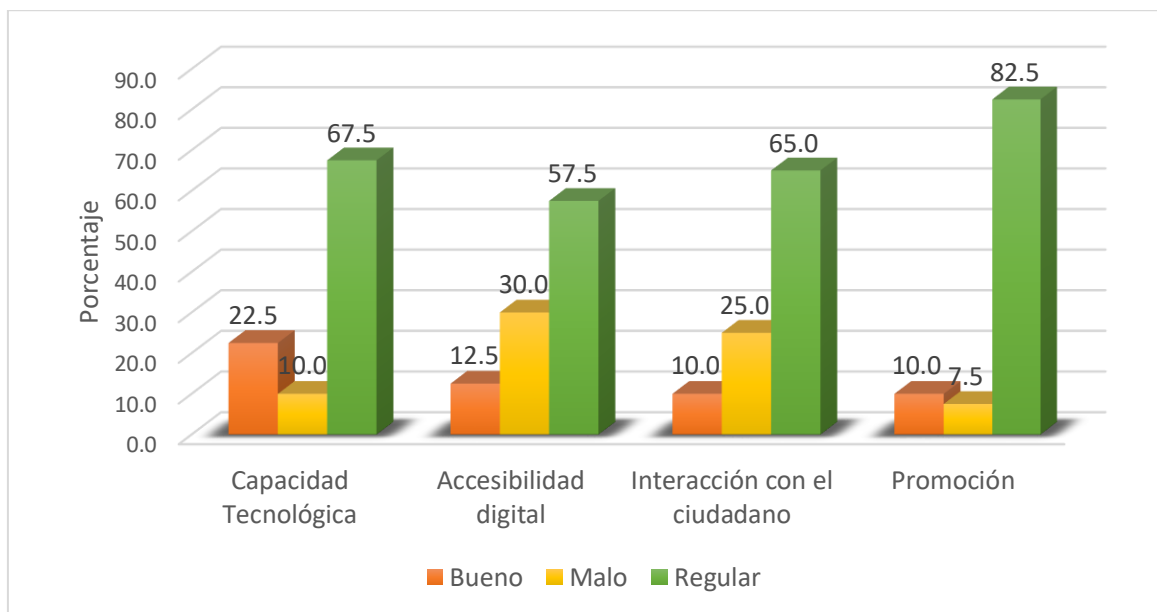


Figura 2. Prevalencia de las dimensiones de la variable gobierno electrónico en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Prevalencia de las dimensiones de la variable recaudación de ingresos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Nivel	Costos y tiempo de cobranza		Secuencia de las actividades		Mejora continua	
	f	%	f	%	f	%
Malo	3	7.5	2	5.0	2	5.0
Regular	35	87.5	28	70.0	36	90.0
Bueno	2	5.0	10	25.0	2	5.0

Fuente: Base de datos recolectados en esta investigación.

Interpretación:

En la tabla 6, se observa la prevalencia de cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico: La dimensión **costo y tiempo de cobranza**, por un lado, demostró una mayor prevalencia del nivel regular con 87.5%, seguido, con una marcada diferencia del nivel malo (7.5%). La segunda dimensión, **secuencia de las actividades**, también obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (70%), seguido del nivel bueno con 22.5%. Y, la variable **mejora continua**, también alcanzó mayor porcentaje en el nivel regular 90%, seguido por un empate del nivel bueno (5%) y malo (5%).

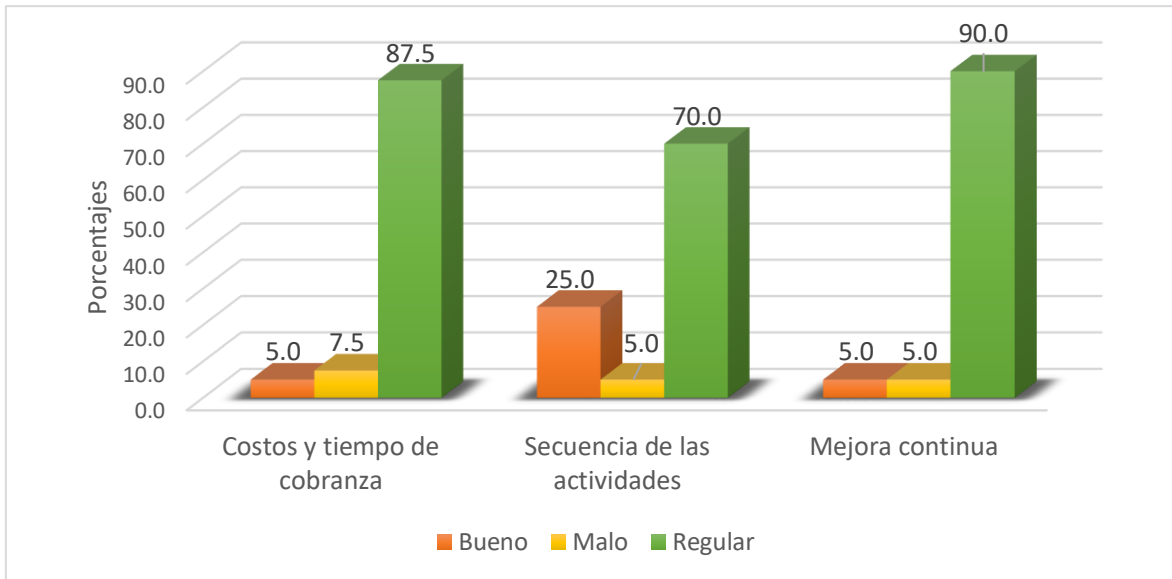


Figura 3: Prevalencia de las dimensiones de la variable recaudación de ingresos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Fuente: Tabla 6

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de Shapiro-Wilk en la variable gobierno electrónico y recaudación de ingresos en colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.915	40	0.01
Capacidad tecnológica	0.953	40	0.10
Accesibilidad digital	0.881	40	0.00
Interacción con el ciudadano	0.868	40	0.00
Promoción	0.945	40	0.05
Recaudación de ingresos	0.913	40	0.00
Costos y tiempo de cobranza	0.973	40	0.46
Secuencia de las actividades	0.953	40	0.10
Mejora continua	0.936	40	0.03

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Interpretación:

En la tabla 7, sobre la variable gobierno electrónico se muestra el análisis de la normalidad de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones. La medición general demostró haber obtenido puntuaciones que no se distribuyen de manera normal, dado que, la prueba de hipótesis obtuvo valor $p < .05$.

De igual manera, las dimensiones accesibilidad digital e interacción con el ciudadano, obtuvieron puntuaciones que en la prueba de hipótesis alcanzaron valores $p < .05$, por lo cual se estaría indicando que no presentan distribución normal.

Por otro lado, las dimensiones de capacidad tecnológica y promoción obtuvo una prueba de hipótesis con valor $p > .05$, lo cual supondría una distribución dentro de lo considerado normal.

Luego, respecto a la variable recaudación de ingresos se observa el análisis de la normalidad de la variable recaudación de impuestos. La medición general demostró haber obtenido puntuaciones que no se distribuyen de manera normal, dado que, la prueba de hipótesis obtuvo valor $p < .05$.

También, la dimensión mejora continua obtuvo puntuaciones que en la prueba de hipótesis alcanzaron valores $p < .05$, lo cual daría a entender que no presentan distribución normal. Mientras que, las dimensiones costos y tiempo de cobranza y secuencia de las actividades obtuvieron una prueba de hipótesis con valor $p > .05$, lo cual supondría una distribución dentro de lo considerado normal.

4.2.2. Contrastación de hipótesis general

HG: La gestión del gobierno electrónico influye significativamente en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 8

Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Gobierno electrónico		Recaudación de ingresos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	1	0	0	1
	%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
Regular	f	1	36	0	37
	%	2.5%	90.0%	0.0%	92.5%
Bueno	f	0	1	1	2
	%	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%
Total	f	2	37	1	40
	%	5.0%	92.5%	2.5%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,673 Sig. P = 0,001<0,01 Rho de Spearman = 0,676**

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Interpretación

En la Tabla 8 se observa que el 90% de los colaboradores perciben al gobierno electrónico en un nivel regular a la vez que perciben a la recaudación de ingresos en el mismo nivel, mientras que 2.5% percibe al gobierno electrónico y a la recaudación de ingresos en un nivel malo; el mismo porcentaje percibe a ambas variables en un nivel bueno. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.673$, valor que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0,01$), en tanto la correlación reportó un valor de $= 0.676$ (positiva moderada). Lo cual demostraría que el gobierno electrónico genera influencia muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

4.2.3. Contrastación de hipótesis específicas

HE1: Es significativa la relación causal entre el gobierno electrónico y la dimensión costos y tiempo de cobranza de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019,

Tabla 9

Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la dimensión de costos y tiempo de cobranza en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Gobierno electrónico		Costos y tiempo de cobranza			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	1	0	0	1
	%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
Regular	f	2	34	1	37
	%	5.0%	85.0%	2.5%	92.5%
Bueno	f	0	1	1	2
	%	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%
Total	f	3	35	2	40
	%	7.5%	87.5%	5.0%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,517 Sig. P = 0,001<0,01; Rho de Spearman = 0,524**

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 9 se observa que el 85% de los colaboradores perciben al gobierno electrónico en un nivel regular a la vez que perciben a la dimensión de costos y tiempo de cobranzas en el mismo nivel, mientras que 5% percibe al gobierno electrónico en un nivel regular y a la dimensión de costos y tiempo de cobranzas en un nivel malo. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.517$, valor que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0,01$), en tanto la correlación reportó un valor de $= 0.524$ (positiva moderada). Lo cual demostraría que el gobierno electrónico genera influencia muy significativa en la dimensión de costos y tiempo de cobranzas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

HE₂: Es significativa la relación causal entre el gobierno electrónico y la dimensión secuencia de las actividades de la variable recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019,

Tabla 10

Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la dimensión secuencia de las actividades en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Gobierno electrónico		Secuencia de las actividades			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	1	0	0	1
	%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
Regular	f	1	27	9	37
	%	2.5%	67.5%	22.5%	92.5%
Bueno	f	0	1	1	2
	%	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%
Total	f	2	28	10	40
	%	5.0%	70.0%	25.0%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,289 Sig. P = 0,064 > 0,05; Rho de Spearman = 0,295

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 10 se observa que el 67.5% de los colaboradores perciben al gobierno electrónico en un nivel regular a la vez que perciben a la dimensión secuencia de las actividades en el mismo nivel, por su parte, 22.5% percibe al gobierno electrónico en un nivel regular y a la dimensión de secuencia de las actividades en un nivel bueno. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.289$, valor que es mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0,05$), en tanto la correlación reporto un valor de $= 0.295$ (positiva baja - despreciable). Lo cual demostraría que el gobierno electrónico no genera influencia significativa en la dimensión secuencia de las actividades de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

HE3: Es significativa la relación causal entre el gobierno electrónico y la dimensión mejora continua de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 11

Tabla de contingencia del gobierno electrónico y su influencia en la dimensión mejora continua en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Gobierno electrónico		Mejora continua			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	1	0	0	1
	%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
Regular	f	1	35	1	37
	%	2.5%	87.5%	2.5%	92.5%
Bueno	f	0	1	1	2
	%	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%
Total	f	2	36	2	40
	%	5.0%	90.0%	5.0%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,572 Sig. P = 0,001 < 0,01; Rho de Spearman = 0,577**

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 11 se observa que el 87.5% de los colaboradores perciben al gobierno electrónico en un nivel regular a la vez que perciben a la dimensión mejora continua en el mismo nivel, mientras que, 2.5% percibe al gobierno electrónico y la mejora continua en el nivel malo y el mismo porcentaje percibe a ambas variables en el nivel bueno. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.572$, valor que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0,01$), en tanto la correlación reporto un valor de $= 0.577$ (positiva moderada). Lo cual demostraría que el gobierno electrónico influye muy significativamente en la dimensión mejora continua de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

HE4: Es significativa la relación causal entre la dimensión capacidad tecnológica del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 12

Tabla de contingencia la dimensión capacidad tecnológica y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Capacidad Tecnológica		Recaudación de ingresos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	0	4	0	4
	%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%
Regular	f	2	25	0	27
	%	5.0%	62.5%	0.0%	67.5%
Bueno	f	0	8	1	9
	%	0.0%	20.0%	2.5%	22.5%
Total	f	2	37	1	40
	%	5.0%	92.5%	2.5%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,186 Sig. P = 0,198 > 0,05; Rho de Spearman = 0,195

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 12 se observa que el 62.5% de los colaboradores perciben la dimensión capacidad tecnológica en un nivel regular a la vez que perciben a la recaudación de impuestos en el mismo nivel, mientras que, 20% percibe a la dimensión capacidad tecnológica en nivel bueno y a la recaudación de ingresos en nivel regular. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.186$, valor que es mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0,05$), en tanto la correlación reporto un valor de $= 0.195$ (positiva baja- despreciable). Lo cual demostraría que la dimensión capacidad tecnológica no genera influencia significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

HE5: Es significativa la relación causal entre la dimensión accesibilidad digital del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 13

Tabla de contingencia la dimensión accesibilidad digital y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Accesibilidad digital		Recaudación de ingresos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	2	10	0	12
	%	5.0%	25.0%	0.0%	30.0%
Regular	f	0	23	0	23
	%	0.0%	57.5%	0.0%	57.5%
Bueno	f	0	4	1	5
	%	0.0%	10.0%	2.5%	12.5%
Total	f	2	37	1	40
	%	5.0%	92.5%	2.5%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,394 Sig. P = 0,009<0,01; Rho de Spearman = 0,408**

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 13 se observa que el 57.5% de los colaboradores perciben la dimensión accesibilidad digital en un nivel regular a la vez que perciben a la recaudación de impuestos en el mismo nivel, mientras que, 25% percibe a la dimensión accesibilidad digital en nivel bajo y a la recaudación de ingresos en nivel regular. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.394$, valor que es menor al 1% de significancia estándar ($P > 0,01$), en tanto la correlación reportó un valor de $= 0.408$ (positiva moderada). Lo cual demostraría que la dimensión accesibilidad digital genera influencia muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

HE6: Es significativa la relación causal entre la dimensión interacción con el ciudadano del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 14

Tabla de contingencia la dimensión interacción con el ciudadano y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Interacción con el ciudadano		Recaudación de ingresos			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	1	9	0	10
	%	2.5%	22.5%	0.0%	25.0%
Regular	f	1	25	0	26
	%	2.5%	62.5%	0.0%	65.0%
Bueno	f	0	3	1	4
	%	0.0%	7.5%	2.5%	10.0%
Total	f	2	37	1	40
	%	5.0%	92.5%	2.5%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,271 Sig. P = 0,079 > 0,05; Rho de Spearman = 0,281

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 14 se observa que el 62.5% de los colaboradores perciben la dimensión interacción con el ciudadano en un nivel regular a la vez que perciben a la recaudación de impuestos en el mismo nivel, mientras que, 22.5% percibe a la dimensión interacción con el ciudadano en nivel bajo y a la recaudación de ingresos en nivel regular. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.271$, valor que es mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0,05$), en tanto la correlación reportó un valor de $= 0.281$ (positiva baja - despreciable). Lo cual demostraría que la dimensión interacción con el ciudadano no genera influencia significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

HE7: Es significativa la relación causal entre la dimensión promoción del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 15

Tabla de contingencia la dimensión promoción y la recaudación de impuestos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Promoción	Recaudación de ingresos			Total	
	Malo	Regular	Bueno		
Malo	f	1	2	0	3
	%	2.5%	5.0%	0.0%	7.5%
Regular	f	1	32	0	33
	%	2.5%	80.0%	0.0%	82.5%
Bueno	f	0	3	1	4
	%	0.0%	7.5%	2.5%	10.0%
Total	f	2	37	1	40
	%	5.0%	92.5%	2.5%	100.0%

Tau-b de Kendall (τ) = 0,435 Sig. P = 0,004 < 0,01; Rho de Spearman = 0,443

Fuente: Base de datos con los datos obtenidos de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

Interpretación

En la Tabla 15 se observa que el 32% de los colaboradores perciben la dimensión promoción en un nivel regular a la vez que perciben a la recaudación de impuestos en el mismo nivel, mientras que, 7.5% percibe a la dimensión promoción en nivel bueno y a la recaudación de ingresos en nivel regular. Además, se observa el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $T = 0.435$, valor que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0,01$), en tanto la correlación reportó un valor de $= 0.443$ (positiva moderada). Lo cual demostraría que la dimensión promoción genera influencia muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

Tabla 16

Tabla resumen de las pruebas de hipótesis de las variables gobierno electrónico y su influencia en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Gobierno electrónico y recaudación de ingresos	0.673	0.676 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Relación causal de la variable gobierno electrónico y las dimensiones de recaudación de ingresos					
Gobierno electrónico – costos y tiempo de cobranza	0.517	0.524 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Gobierno electrónico – secuencia de las actividades	0.289	0.295 (positiva baja-despreciable)	0.064>0.05	Se acepta la Ho	No existe relación causal significativa
Gobierno electrónico – mejora continua	0.572	0.577 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Relación causal de las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la recaudación de ingresos					
Capacidad tecnológica – recaudación de ingresos	0.186	0.195 (positiva baja-despreciable)	0.198>0.05	Se acepta la Ho	No existe relación causal significativa
Accesibilidad digital– recaudación de ingresos	0.394	0.408(positiva moderada)	0.009<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Interacción con el ciudadano – recaudación de ingresos	0.271	0.281 (positiva baja-despreciable)	0.079>0.05	Se acepta la Ho	No existe relación causal significativa
Promoción – recaudación de ingresos	0.435	0.443 (positiva moderada)	0.004<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa

Fuente: Tabla 8; Tabla 9; Tabla 10; Tabla 11; Tabla 12; Tabla 13; Tabla 14; Tabla 15

4.2.3. Regresión lineal y coeficiente de determinación de las variables

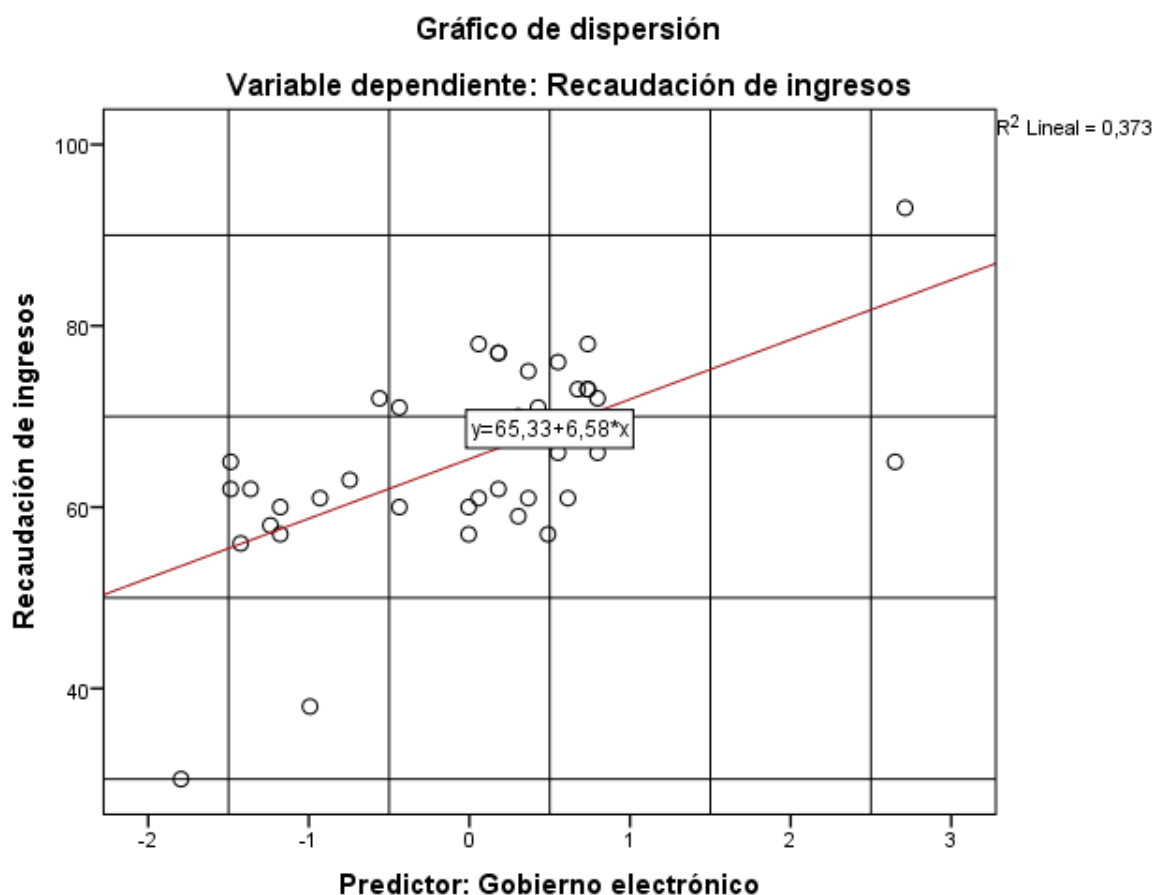


Figura 4. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la recaudación de ingresos.

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 4, bajo el supuesto de una relación funcional entre el gobierno electrónico [GE] y la recaudación de ingresos [RI], la recta $Y = 65.33 + 6.58 * X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .37$, con lo cual, se puede interpretar que el gobierno electrónico logra explicar a la recaudación de ingresos en 37.3% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (62.7%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de gobierno electrónico, consecuentemente aumentara en la recaudación de ingresos. Recaudación de impuestos = $65.33 + 6.58$ Gobierno electrónico, esto quiere decir que, por cada punto que aumente el GE en consecuencia aumentará (en 6.58) la RI.

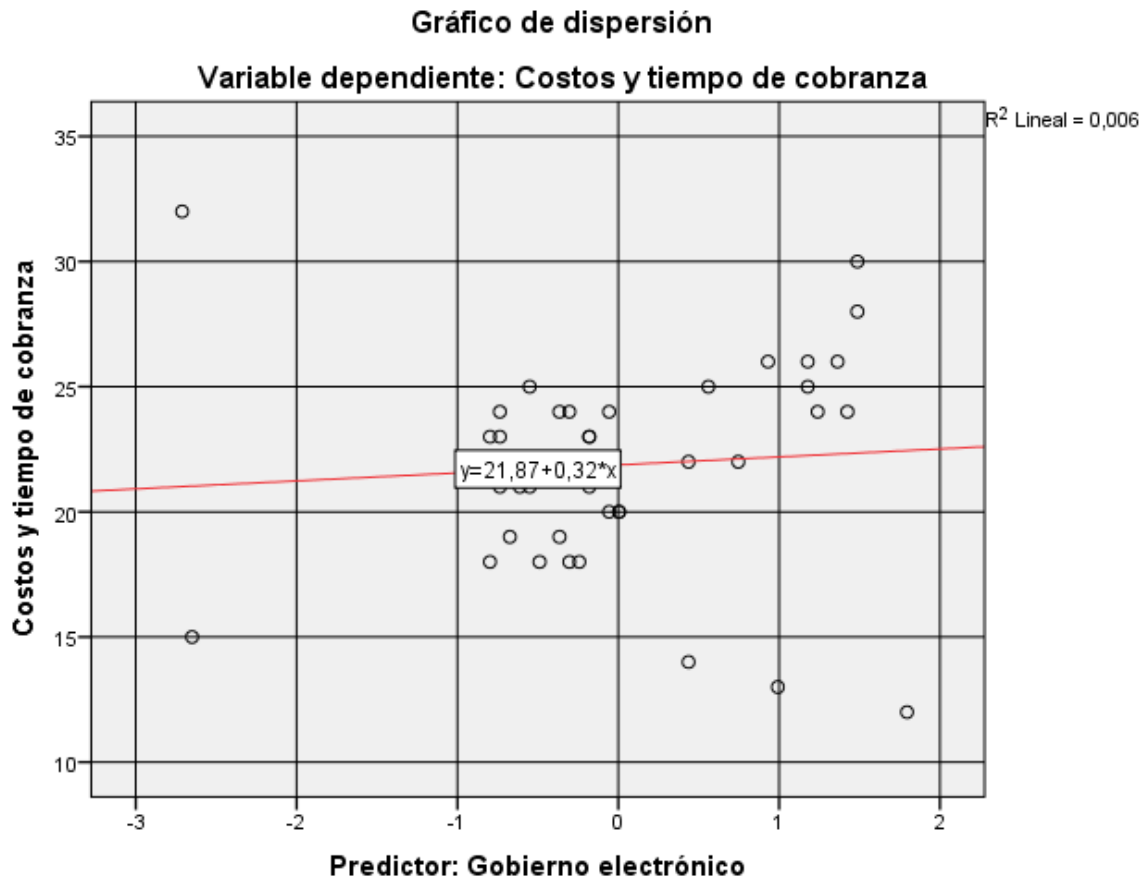


Figura 5. *Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la dimensión costos y tiempos de cobranza.*

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 5, bajo el supuesto de una relación funcional entre el gobierno electrónico [GE] y la dimensión costos y tiempos de cobranza, la recta $Y = 21.87 + 0.32 * X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .0.006$, con lo cual, se puede interpretar que el gobierno electrónico explica a los costos y tiempos de cobranza en 0.6% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (99.4%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de gobierno electrónico, consecuentemente aumentarían los costos y tiempos de cobranza. $\text{Costos y tiempo de cobranza} = 21.87 + 0.32 \text{ Gobierno electrónico}$, esto quiere decir que, por cada punto que aumente el GE en consecuencia aumentará (en 0.32) los costos y tiempos de cobranza.

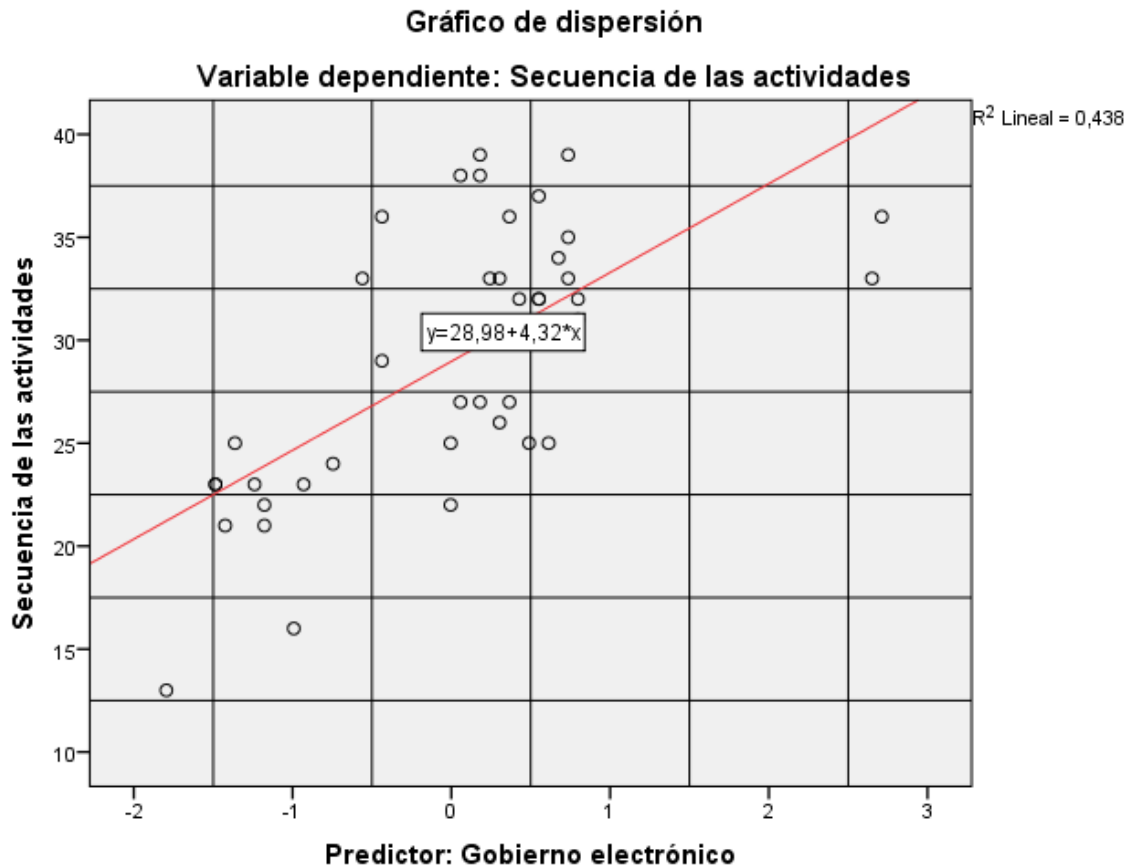


Figura 6. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la dimensión secuencia de actividades

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 6, bajo el supuesto de una relación funcional entre el gobierno electrónico [GE] y la dimensión secuencia de actividades, la recta $Y = 28.98 + 4.32 * X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .0.438$, con lo cual, se puede interpretar que el gobierno electrónico explica a la secuencia de actividades en 43.8% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (56.2%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de gobierno electrónico, consecuentemente aumentarán la secuencia de actividades. Secuencia de actividades = $28.98 + 4.32$ Gobierno electrónico, esto quiere decir que, por cada punto que aumente el GE en consecuencia aumentará (en 4.32) la secuencia de actividades.

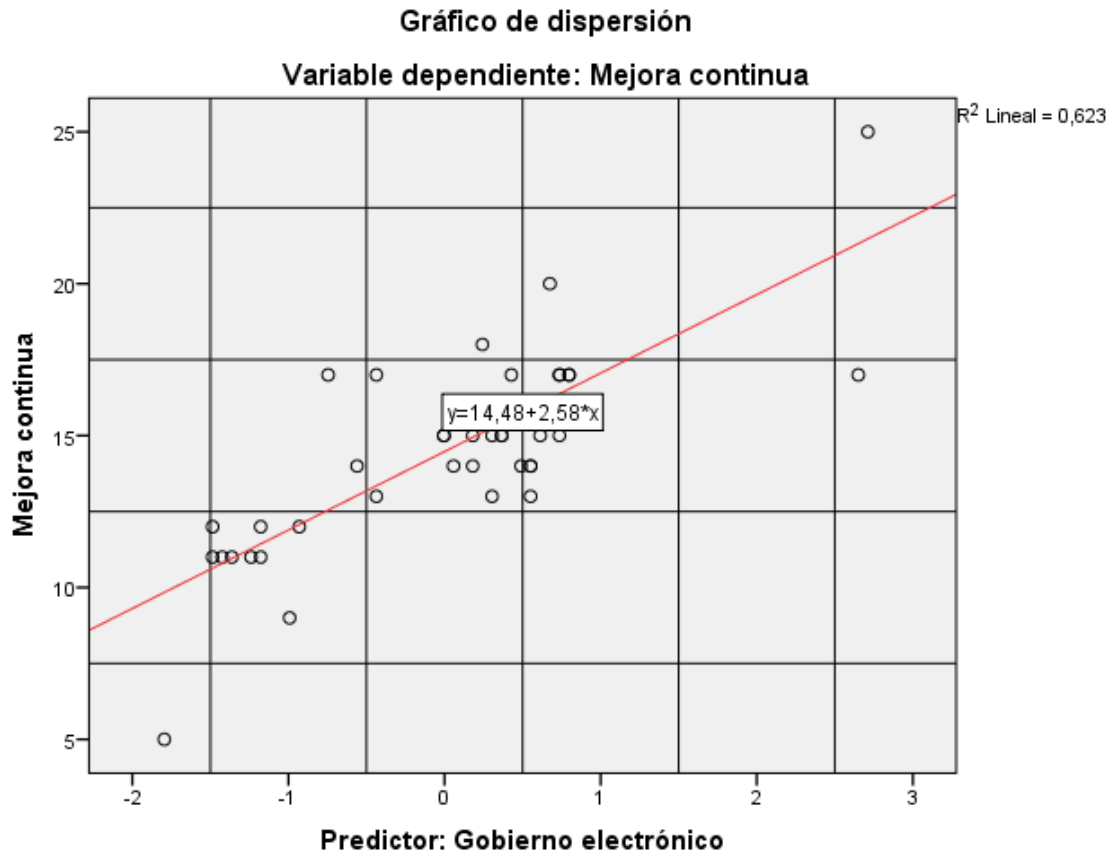


Figura 7. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre el gobierno electrónico y la dimensión mejora continua.

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 7, bajo el supuesto de una relación funcional entre el gobierno electrónico [GE] y la dimensión mejora continua, la recta $Y = 14.48 + 2.58 \cdot X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .0.629$, con lo cual, se puede interpretar que el gobierno electrónico explica a la mejora continua en 62.9% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (37.1%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de gobierno electrónico, consecuentemente aumentarían la mejora continua. Mejora continua = $14.48 + 2.58$ Gobierno electrónico, esto quiere decir que, por cada punto que aumente el GE en consecuencia aumentará (en 2.58) la mejora continua.

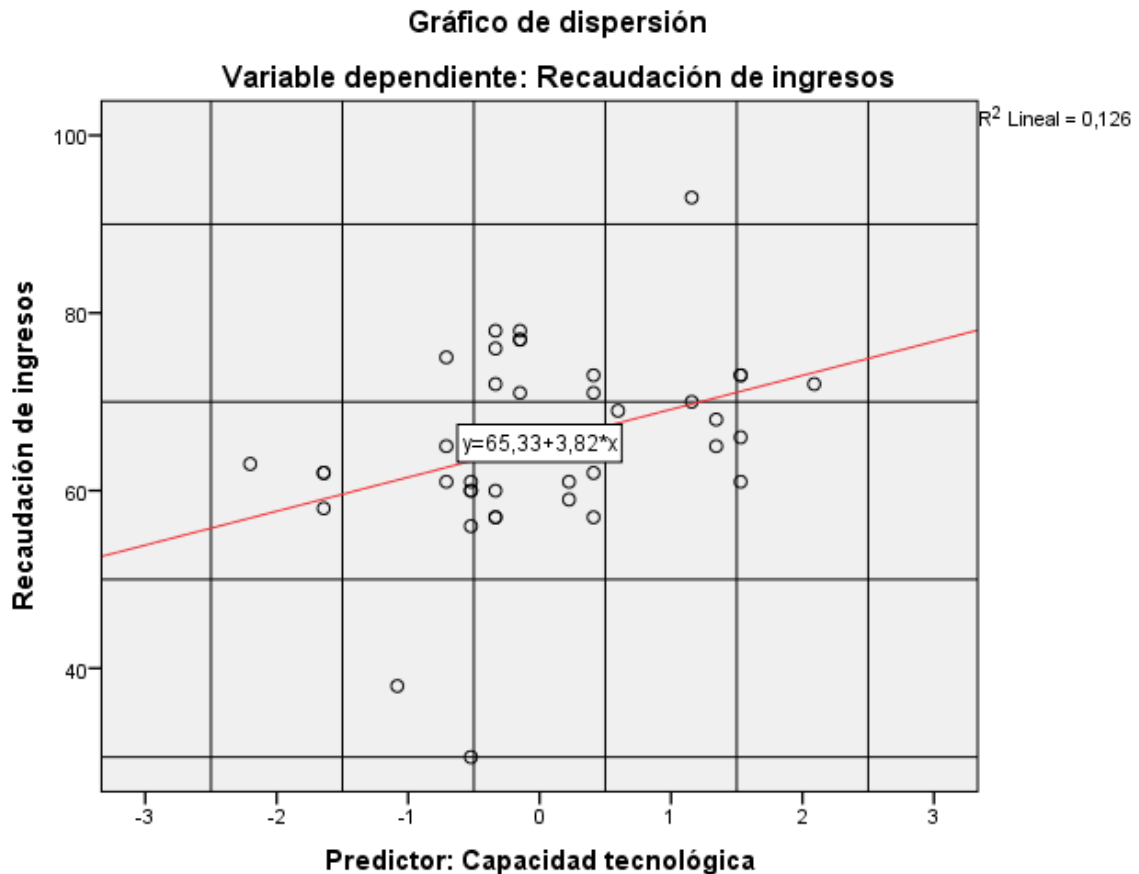


Figura 8. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la capacidad tecnológica y la recaudación de impuestos.

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 8, bajo el supuesto de una relación funcional entre la dimensión capacidad tecnológica y la recaudación de ingresos [RI], la recta $Y = 65.33 + 3.82 \cdot X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .126$, con lo cual, se puede interpretar que la capacidad tecnológica logra explicar a la recaudación de ingresos en 12.6% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (87.4%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de la capacidad tecnológica, consecuentemente aumentara en la recaudación de ingresos. $\text{Recaudación de ingresos} = 65.33 + 3.82 \text{ capacidad tecnológica}$, esto quiere decir que, por cada punto que aumente la capacidad tecnológica en consecuencia aumentará (en 3.82) la RI.

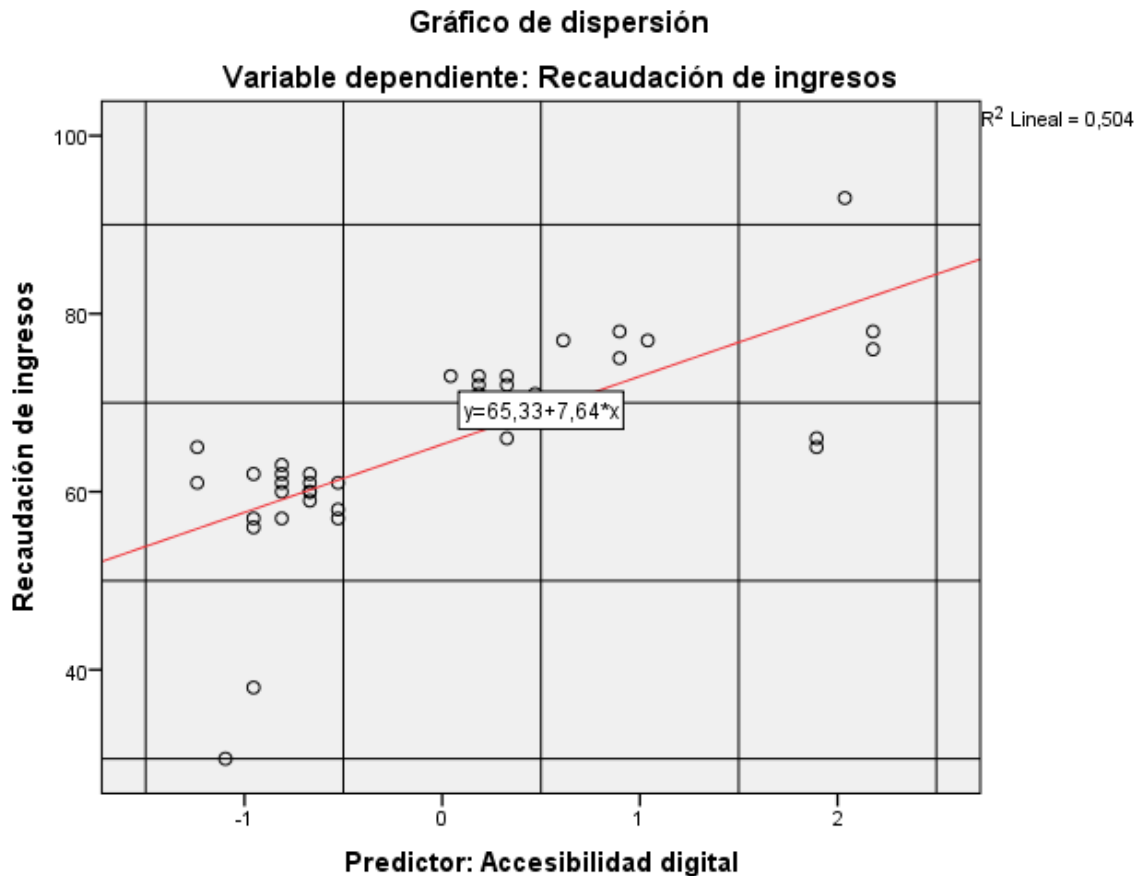


Figura 9. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la accesibilidad digital y la recaudación de impuestos.

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 9, bajo el supuesto de una relación funcional entre la dimensión accesibilidad digital y la recaudación de ingresos [RI], la recta $Y = 65.33 + 7.64 * X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .504$, con lo cual, se puede interpretar que la accesibilidad digital logra explicar a la recaudación de ingresos en 50.4% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (49.6%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de la accesibilidad digital, consecuentemente aumentara en la recaudación de ingresos. $\text{Recaudación de ingresos} = 65.33 + 7.64 \text{ accesibilidad digital}$, esto quiere decir que, por cada punto que aumente la accesibilidad digital en consecuencia aumentará (en 7.32) la RI.

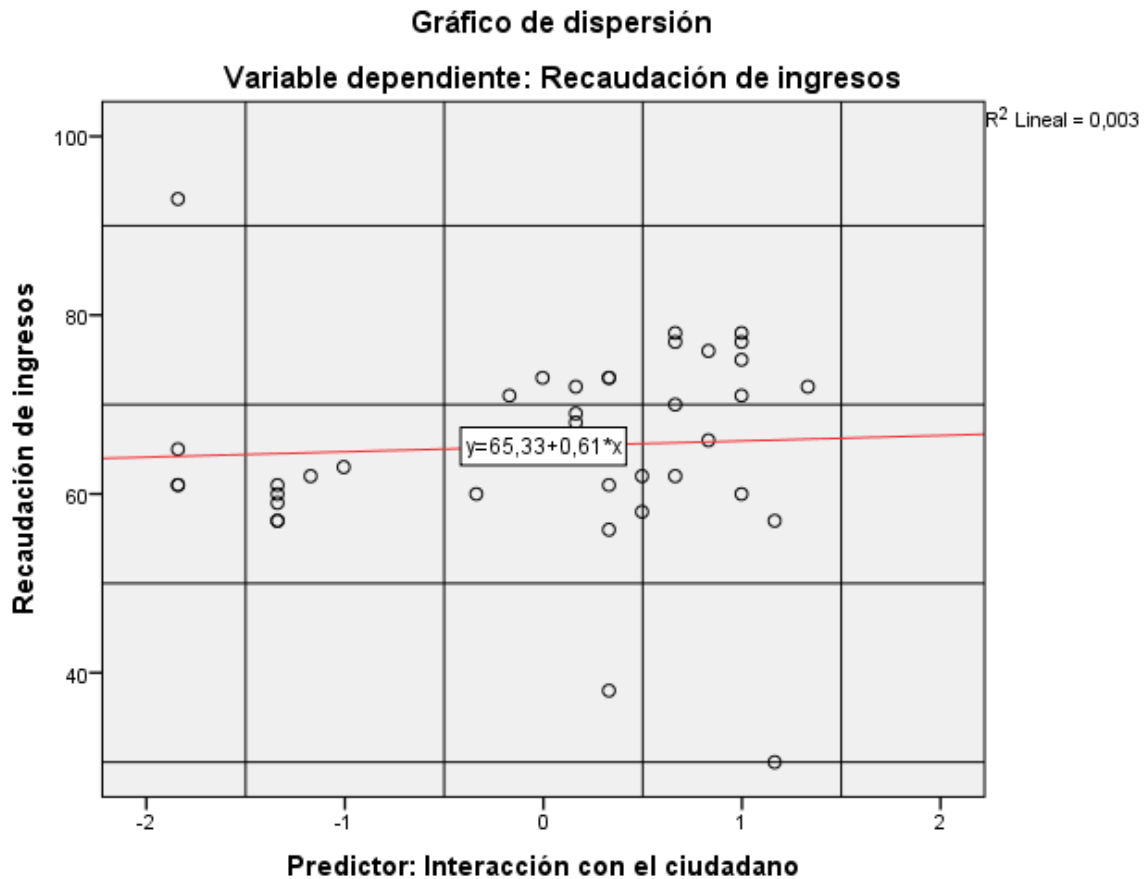


Figura 10. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la interacción con el ciudadano y la recaudación de impuestos.

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 10, bajo el supuesto de una relación funcional entre la dimensión interacción con el ciudadano y la recaudación de ingresos [RI], la recta $Y = 65.33 + 0.61 * X$ explica dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .003$, con lo cual, se puede interpretar que la interacción con el ciudadano logra explicar a la recaudación de ingresos en 0.03% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (99.97%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de la interacción con el ciudadano, consecuentemente aumentara muy pobremente la recaudación de ingresos. $\text{Recaudación de ingresos} = 65.33 + 0.61 \text{ interacción con el ciudadano}$, esto quiere decir que, por cada punto que aumente la accesibilidad digital en consecuencia aumentará (en 0.61) la RI.

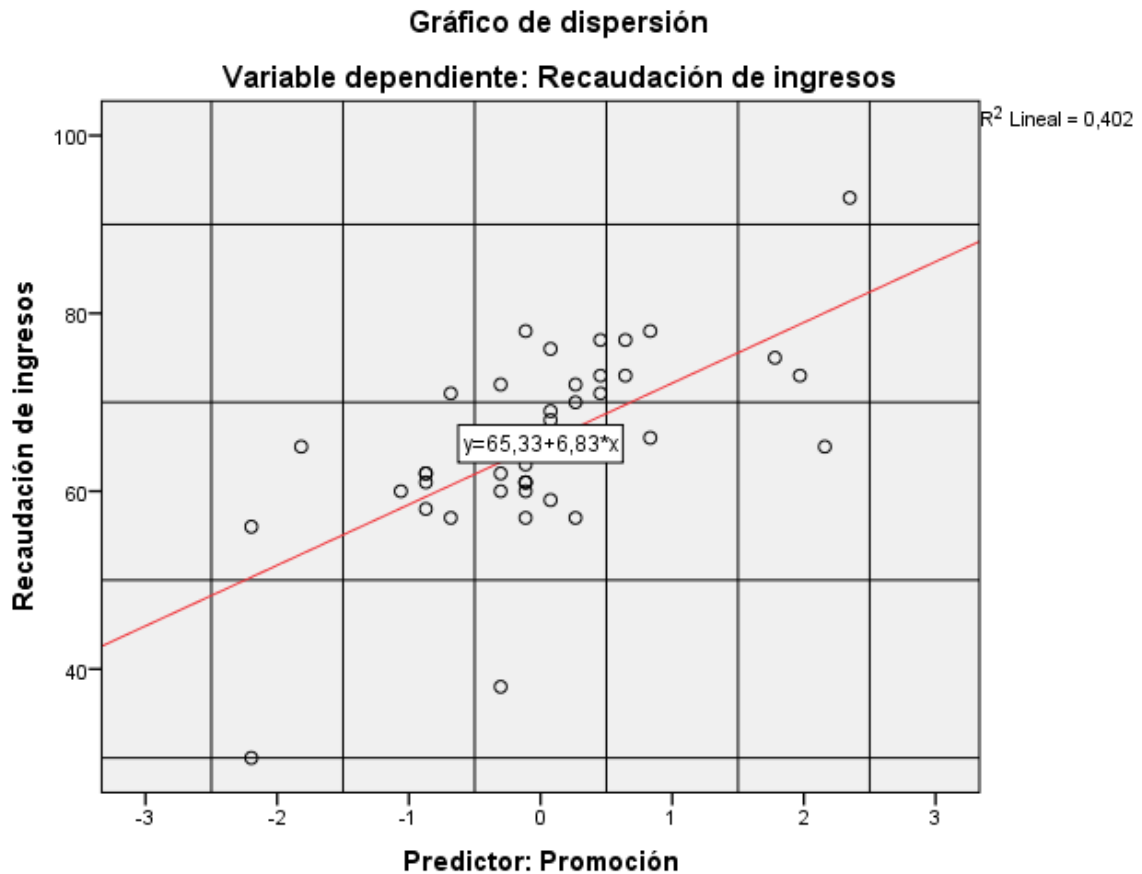


Figura 11. Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación entre la promoción y la recaudación de impuestos.

Interpretación: De acuerdo con lo que se observa en la figura 11, bajo el supuesto de una relación funcional entre la dimensión promoción y la recaudación de ingresos [RI], la recta $Y = 65.33 + 6.83 * X$ explica mejor dicha relación, alcanzando un coeficiente de determinación $r^2 = .402$, con lo cual, se puede interpretar que la promoción logra explicar a la recaudación de ingresos en 40.2% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (59.8%) es explicada por otros factores.

Tomando en cuenta la recta, la relación entre las variables seguiría un curso positivo, aspecto que permite dar a entender que, cuando se produce un aumento en los puntajes de la promoción, consecuentemente aumentara muy pobremente la recaudación de ingresos. $\text{Recaudación de ingresos} = 65.33 + 6.83 \text{ promoción}$, esto quiere decir que, por cada punto que aumente la promoción en consecuencia aumentará (en 0.61) la RI.

V. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta la expansión revolucionaria de la tecnología y su incorporación en el sector público para ser usada en la mejora de la interacción con la ciudadanía, y, el hecho de que existe la necesidad por parte del gobierno regional para buscar mecanismos útiles en la mejora de las deficiencias en cuanto a la recaudación de ingresos. Se desarrolló esta investigación con el propósito de hallar evidencias en el grado de influencia que tiene un gobierno electrónico sobre la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

De acuerdo con la OCDE, el gobierno electrónico es entendido como la herramienta por medio de la cual una entidad pública o del estado hace uso de las TIC en su propósito de tener un mejor impacto en sus resultados. En tanto, la recaudación de ingresos constituye una actividad dentro de las en la cual se realizan cobros a personas o empresas a quienes se les ha realizado una facturación, se le ha emitido una boleta o u otro tipo de recibo (Santo, 2011).

Los primeros hallazgos, encontrados en la tabla 4 revelan, por un lado, que el gobierno electrónico reporta una mayor prevalencia del nivel regular (92.5%), seguido por una larga distancia del nivel bueno (5%). Resultados con los cuales, se entendería que los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, aún están comenzando a valorar la utilidad o comprender la importancia que trae consigo el uso de la TIC como parte del desarrollo de las entidades de gobierno en marco de la revolución tecnológica, por ello, solamente es un número reducido que atribuye un buen nivel de su utilidad y la mayoría valora su importancia, pero sin destacarlo.

Se corroboran estos resultados en la investigación de Chávez (2017) cuyo título es "*Gobierno electrónico y el impacto en la gestión patrimonial de la Corte Suprema de La Libertad, 2017*". Quienes encontraron de manera que por parte de los colaboradores de una entidad gubernamental aún existe resistencia a los cambios que acarrea consigo el uso de las plataformas virtuales, redes sociales y el internet en actividades que acerquen a la entidad con la población.

Los hallazgos pueden explicarse a través de del gobierno electrónico propuestas por Cardona (2002) a partir del cual, esta variable evoluciona en determinadas fases Presencia, Interacción, Transacción y Transformación, cada una de las cuales implican cambios tanto en la ciudadanía como en los colaboradores que se encargan de manejar y gestionar la aplicación de las TIC que no nueva herramienta. En tal proceso, es posible que no todos los colaboradores o mismos ciudadanos se alinean a los cambios de una forma rápida. Sino, por el contrario, a un ritmo más lento. En el caso de la investigación el mayor porcentaje de colaboradores asumen en un nivel regular la implementación y uso del gobierno electrónico, dando señales de una valoración positiva pero lenta.

Po su parte la variable de recaudación de ingresos, al igual que el gobierno electrónico reporto mayor porcentaje de en el nivel regular con 92.5%, seguido con una distancia considerable por el 5% en el nivel malo. Lo cual daría a entender que la gente los colaboradores, al igual que en el gobierno electrónico están tomando confianza en el uso de las TIC para la recaudación de ingresos, pero, de una manera progresiva. El hecho de hacer cobros usando plataformas virtuales, si bien es cierto parece interesante para todos los sistemas organizacionales, en muchas de las circunstancias puede ser una barrera los colaboradores, quienes están a cargo de llevarla a cabo, y, están apegados al sistema tradicional de cobranzas que el cambio puede ser inquietante. Pero, vale resaltar que el camino en que se está llevando a cabo por la GRTC, progresivo y objetivo, puede generar un impacto significativo.

Estos resultados pueden corroborarse en el estudio de Chávez (2017), cuyo título es "*Gobierno electrónico y el impacto en la gestión patrimonial de la Corte Suprema de La Libertad, 2017*". En tal estudio, se advierte que la implementación del gobierno electrónico en el marco de la gestión de recursos, puede explicar las dificultades o deficiencias en su avance a partir de factores en los cuales destaca, la voluntad del trabajador respecto a las tecnologías de cobranza, pero, resaltan también aspectos como la limitación en los sistemas, la carencia de servicios de internet. Además, el estudio de Aguirre y Zavaleta (2019) titulado "*Recaudación del impuesto predial y su incidencia en los ingresos de la Municipalidad Distrital de Guadalupito – La Libertad, periodo 2017 – 2018*" permite comprender que la

recaudación de ingresos requiere de una generación de conciencia en los aportantes, y en el uso de las tecnologías tal proceso se da, pero es posible que en un ritmo más pausado.

Respecto a lo mencionado, el modelo de administración pública explica que la recaudación de ingresos constituyo un proceso de desarrollo continuo. De tal forma que se pueda alcanzar su máximo potencial (Valdez Zepeda, Andrés azepeda@cucea.udg.mx-Universidad de Guadalajara., México). Tal como ha sucedido en la Unión europea, donde al menos la mayoría de las declaraciones de impuestos se presentan a través de Internet (National Performance Review).

En la tabla 5, se aprecia la prevalencia de cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico. La dimensión capacidad tecnológica obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (67.5%), seguido del nivel bueno con 22.5%. Lo cual daría a entender con una mayor claridad el desarrollo que se está dando en el marco del gobierno electrónico, donde los colaboradores de la GRTC están comenzando a valorar las oportunidades que implantan las TIC para aperturar y brindar información a los servicios públicos a través de medios de comunicación; desde un aspecto que no solo significa tener entornos físicos, hardware, disponibilidad de servicio de Internet, sino que también implica aspectos como el ancho de banda, la infraestructura de comunicación y la tecnología moderna. Por su parte, la dimensión accesibilidad digital también alcanzo mayor porcentaje en el nivel regular, siendo este de 57.5%, seguido del nivel malo con 30%. En esta dimensión, si bien es cierto hay una mayor prevalencia de colaboradores predispuestos a sumarse al desarrollo electrónico, aún se aprecia un alto porcentaje de colaboradores que se resisten al cambio. Es decir, aquellos que se suman perciben que las TIC son accesibles para todos los usuarios, mientras que aquellos en donde se aprecia resistencia, la percepción es una carente inaccesibilidad por parte de todos los usuarios. Luego, en la dimensión interacción con el ciudadano, 65% alcanzaron nivel regular de la variable y 25% nivel malo. Nuevamente es este aspecto del gobierno electrónico se aprecia una cantidad particular de colaboradores resistentes al cambio, aun cuando la mayoría valora como un camino seguro para abarcar y afirmar los niveles de democracia; ampliar roles por parte del gobierno para llenar los vacíos, no solo en términos de acceso, uso e impacto de

las TIC, sino en la provisión del conjunto servicios gubernamentales. Y, la dimensión promoción, alcanzó 82.5% de nivel regular de la variable seguido de 10% del nivel bueno. Lo cual daría a entender, respecto a las labores de promoción un mayor involucramiento por parte de los colaboradores sobre funciones, es decir, los colaboradores estarían adaptándose favorablemente a la cultura informática, lo que significa que tiene un conocimiento básico de las computadoras para apoyar las actividades llevadas a cabo por el servidor, lo cual tiene aplicación y utilidad en todas las áreas de la gestión pública, como soporte para la investigación, el tratamiento y la presentación efectiva de la información que trata a través del uso de herramientas técnicas y el conocimiento del estado actual del desarrollo de las computadoras.

Por otro lado, en la tabla 6 se observa la prevalencia de cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico. La dimensión costo y tiempo de cobranza, por un lado, demostró una mayor prevalencia del nivel regular con 87.5%, seguido, con una marcada diferencia del nivel malo (7.5%). Lo cual revela, por un lado, una mediana aceptación por parte de los colaboradores al hecho de que la variación del costo de los tramites, los componentes del costo, la difusión de los mismos el tiempo de las actividades de recaudación y los tiempos muertos se lleven a cabo de forma eficiente utilizando plataformas online a fin de mejorar la recaudación de ingresos; pero, por otro lado, resaltar que una mínima cantidad de colaboradores que ve de forma negativa estos procesos. Luego, con respecto a la dimensión, secuencia de las actividades, también obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (70%), seguido del nivel bueno con 22.5%, donde existe un mayor porcentaje de valoración alta sobre la posibilidad de que usando las TIC pueda ayudar en la mejora de evaluación de actividades, desarrollo de trámites, comunicación entre las áreas de colaboración, compromiso de los directivos y el ahorro en tiempo para ejercicio de otras actividades; todo apuntando en hacer más simple las tareas demandantes de la recaudación de ingresos. En tanto, la variable mejora continua, también alcanzó mayor porcentaje en el nivel regular 90%, seguido por un empate del nivel bueno (5%), lo cual daría a entender la buena visión con la que los colaboradores valoran en un futuro progresivo a la implementación de las TIC y sus beneficios para recaudar ingresos beneficiando

en la simplificación administrativa, la calidad del trámite, la orientación al fraccionamiento y el seguimiento funcional.

Analizado en comportamiento de las variables en la GRTC, se procedió a contrastar las hipótesis de investigación encontrando evidencia para aceptar la hipótesis general y cuatro hipótesis específicas, como se mencionará en párrafos siguientes, a la vez que se rechazaron también tres hipótesis específicas.

La hipótesis general suponía que el gobierno electrónico influye a la recaudación de ingresos en una medida estadísticamente significativa. Al respecto, la prueba Tau B de Kendal (0.763) corroboró la aceptación de la hipótesis al obtener un valor de significancia menor al 1% ($p < .01$). Por su parte el coeficiente de correlación de Spearman, sugiere la relación causal existente es de tipo positiva y de magnitud moderada, lo cual, al complementarse con la prueba de regresión lineal, a través del coeficiente de determinación (.373), indica que el gobierno electrónico explica el 37.3% de la variabilidad propiciada en la recaudación de ingresos, es decir, la mejora de este último trae como consecuencia una mejora también en la recaudación de impuestos; por cada punto que aumente el GE en consecuencia aumentará (en 6.58) la RI.

Respecto a las hipótesis específicas que fueron aceptadas son: la existencia de correlación causal significativa y positiva entre el gobierno electrónico sobre las dimensiones de costos y tiempos de cobranza (TauB = .517, $p < .01$, Rho = .524) y la dimensión de mejora continua (TauB = .572, $p < .01$, Rho = .577). La aceptación de esta hipótesis, tomando en cuenta que la correlación causal reporta un sentido positivo, da a entender que medida presente un crecimiento el gobierno electrónico también puede suceder lo mismo en las dimensiones: costos y tiempos de cobranza y en la mejora continua. También, se aceptó la existencia de correlación causal, significativa y positiva entre las dimensiones de accesibilidad digital y promoción con la variable recaudación de impuestos, la primera reportando TauB = .394, $p < .01$, Rho = .408, y, la segunda TauB = .435, $p < .01$, Rho = .443; en ese sentido, al reportar correlación causal positiva, se entendería nuevamente que el aumento de ambas dimensiones de gobierno electrónico (accesibilidad digital y promoción) a la par aumentara la recaudación de ingresos.

El hallazgo sobre las hipótesis aceptadas se puede corroborar en los hallazgos del estudio de Tineo y Carlos (2017), cuando propuso utilizar el Gobierno Electrónico para mejorar la recaudación de impuestos en una entidad municipal. El investigador, identificó que entre los factores que inciden en el proceso de recaudar impuestos, uno de los más resaltantes es la limitación de contar con un sistema de web para agilizar los pagos en línea. Esta investigación, con sus hallazgos corrobora y va más allá, cuantificando el grado en que la implementación del gobierno electrónico, es decir, el uso de las TIC, por parte del Estado; influye sobre la recaudación de costos de los ingresos. De igual manera, el estudio de Sánchez (2019), sobre la Modernización de la gestión pública y programación de inversiones plurianuales en el gobierno regional de La Libertad, permite un aporte para corroborar y comprender los resultados del estudio. El autor concluyó que la administración electrónica y la dimensión de coordinación institucional de la modernización cambiante de la gestión pública y el gobierno de inversión plurianual se encuentran relacionadas. Si, bien es cierto existe diferencias entre las variables consideradas en los estudios, lo cierto es que en ambos se guarda relación en cuanto a la importancia de la tecnología y la mejora secuencial de las entidades públicas. Además, Urquiza (2019) encontró que el gobierno electrónico se relaciona directamente con la participación ciudadana, donde, el nivel representativo de la primera variable genera mejoras en la participación ciudadana. En tanto, Contreras (2018) identificó que el gobierno electrónico se relaciona positivamente con mejorar en actividades administrativas. Entonces, con el contraste es posible corroborar que el gobierno electrónico constituye una valiosa herramienta para mejorar las actividades de manera organizada y en secuencia.

En el mismo sentido se pueden explicar a través del enfoque Analítico postulado por la New Public Management (NGP), en la perspectiva del gobierno a los ciudadanos y, también, en la perspectiva del gobierno a las empresas. En ambos enfoques se postula que la su implementación es una medida para ofrecer plataformas donde se realicen procedimientos y transacciones. El primer enfoque apunta a la relación directa al ciudadano y el segundo en relación a las organizaciones. Sin embargo, en ambos se plantea que la mejora en la interacción de la entidad pública con los otros entes (ciudadanos y empresas) apertura una

mayor fluidez en las relaciones, trayendo beneficios en aspectos como la satisfacción, el acceso a la información, la perspectiva de confianza y con ello, la agilización de trámites y pagos de impuestos. Pero, para que el ciudadano o la empresa acceda a la realización de sus pagos, la Oficina Nacional para gobierno electrónico y TI en Perú (ONGEI, 2013) sugiere que, el gobierno es responsable de garantizar sistemas e infraestructura de comunicación seguros que tomen en cuenta la privacidad personal, la confidencialidad de las comunicaciones, la seguridad de las transacciones electrónicas, la protección de los derechos de propiedad intelectual, entre otros.

Por otro lado, las hipótesis específicas rechazadas fueron la no existencia de relación, causal significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión secuencia de actividades, dado que se obtuvo $TauB = .289$, $p > .05$, $Rho = .295$, indicando que la relación causal es positiva muy baja. Por su parte, las dimensiones del gobierno electrónico: capacidad tecnológica e interacción con el ciudadano demostraron no relacionarse de manera causal y significativamente con la recaudación de ingresos, puesto que, la primera dimensión obtuvo $TauB = .195$, $p > .05$, $Rho = .198$ y la segunda $TauB = .271$, $p > .05$, $Rho = .281$. La correlación causal, aunque positiva sería baja, es decir el aumento de la capacidad tecnológica y la interacción con el ciudadano no garantiza influir en el aumento de la recaudación de ingresos.

Discutidos los resultados, los cuales llevan a precisar que el gobierno electrónico influye en la recaudación de ingresos, de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la GRTC. Es preciso valorar que cada hallazgo constituye una fuente de información de marcada relevancia en la construcción de conocimientos y con ellos postulados teóricos para explicar la realidad. Además, en un sentido práctico, lo encontrado tiene un valioso valor en la construcción de alternativas para reforzar el uso del gobierno electrónico y la recaudación de los ingresos, valiéndose de las TIC.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a lo analizado se puede concluir que:

1. Se acepta la hipótesis de investigación que afirma la relación causal entre el gobierno electrónico y la recaudación de ingresos, ya que, se obtuvo una medida Tau B de Kendall .673, estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .676 que indica correlación positiva moderada.
2. Además, sobre la relación funcional entre las variables la recta ajustada en mejor medida es $Y = 65.33 + 6.58 * X$, con un coeficiente de determinación $R^2 = .37$, lo cual indica que gobierno electrónico logra explicar a la recaudación de ingresos en 37.3% de su variabilidad; en tanto, la diferencia (62.7%) es explicada por otros factores.
3. Se identificó que el gobierno electrónico desde la perspectiva de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, reporta mayor prevalencia en un nivel regular (92.5%), seguido del nivel bueno (5%) y el nivel malo (2.5%).
4. Se identificó que la recaudación de ingresos desde la perspectiva de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, reporta mayor prevalencia en un nivel regular 92.5% seguido del nivel malo (5%) y del nivel bueno (2.5%).
5. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,524 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico influye de manera muy significativa en la dimensión costos y tiempos de cobranza de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
6. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,295 (positiva baja despreciable) con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) la cual quiere

decir que el gobierno electrónico NO influye de manera significativa en la dimensión secuencia de las actividades de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis NULA.

7. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,577 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico influye de manera muy significativa en la dimensión mejora continua de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
8. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,195 (positiva baja despreciable) con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión capacidad tecnológica NO influye de manera significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis NULA.
9. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,408 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la dimensión accesibilidad tecnológica influye de manera muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
10. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,281 (positiva baja despreciable) con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión interacción con el ciudadano NO influye de manera significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis NULA.
11. Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,443 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere

decir que la dimensión promoción influye de manera muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Sobre lo encontrado es recomendable:

1. A los investigadores de maestría en gestión pública de las diversas universidades del norte del país, replicar el estudio en otras entidades públicas tanto de regionales, provinciales y locales, a fin de valorar si el efecto es similar también en ellos, de tal forma que se pueda generalizar y con ello acelerar la modernización en la administración pública.
2. A los investigadores de maestría en gestión pública de las diversas universidades del norte del país, revisar información que genere propuestas de investigación en las que se incluya factores que explique el aspecto de secuencia de actividades de la recaudación de impuestos, dado que, en esta investigación se identificó la no influencia del gobierno electrónico.
3. A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, implementar al gobierno electrónico como herramienta de recaudación de ingresos, ya que, ha quedado demostrado la influencia significativa de la primera. Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico debe basar su aplicación en la administración de la gestión, contribuyendo al uso de las TIC ofrecidas a los colaboradores y ciudadanos y facilitando la creación de canales para aumentar los ingresos propios, la transparencia y la participación ciudadana.
4. A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, concentrarse en reforzar los aspectos de accesibilidad digital y promoción, esto, tomando en cuenta que son los aspectos que mayor influencia reportaron. Desde este punto de vista se debería generar confianza tanto a los colaboradores como a los usuarios de la utilización de las plataformas de las TIC, realizando protocolos, procedimientos, capacitaciones, tutoriales, marketing y otros, para lograr un mayor impacto en la recaudación de ingresos y fortalecer la continuidad del servicio ofreciendo al ciudadano servicios ágiles y simples al menos costo posible.

5. A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, si bien se les sugiere tener un mayor enfoque la accesibilidad digital y promoción, no descuidar, los aspectos de capacidad tecnológica e interacción con el ciudadano (áreas que más bajo nivel obtuvieron), sobre los cuales deberán desarrollar estrategias de mejoras con la tecnología moderna y su infraestructura de comunicaciones que poseen para incrementar la confiabilidad y la orientación a la interoperabilidad, manteniendo las obligaciones de privacidad y seguridad de los ciudadanos.

6. A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, elaborar y desarrollar capacitaciones sobre el gobierno tecnológico y sus dimensiones, a fin de mejorar la recepción de los colaboradores, sobre su importancia en la mejora del trabajo, la reducción de tiempos y la agilización de procesos, para mejorar el nivel de valoración que tienen estos sobre la herramienta.

7. A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, elaborar y desarrollar capacitaciones sobre la recaudación de impuestos en aplicación de las TIC y sus dimensiones, a fin de reducir las percepciones de temor e inseguridad que tienen los colaboradores al seguir este proceso, de tal forma, que puedan transmitirlo a los usuarios y así incrementar esta práctica.

REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Ed. FCE.
- Aguilera, M. (2001). *Tablas de Contingencia bidimensionales*. Madrid: Ed. La Muralla
- Alathur, S., Vigneswara, P. y Gupta, M. (2014). Determinants of citizens' electronic participation: insights from India. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8 (3), 447-472. doi: 10.1108/TG-09-20130034 el día 16 de abril del 2020.
- Aldret, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y Política Pública*, 24 (2), 341 -379. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf> el día 16 de abril del 2020.
- Angulo, Y. (2015). *Deficiente sistema de recaudación tributaria podría llevar a la Municipalidad de Puntarenas a la insostenibilidad*. El mundo.cr. Recuperado el día 17 de abril del 2020 de: <https://www.elmundo.cr/deficiente-sistema-de-recaudaciontributaria-podria-llevar-a-la-municipalidad-de-puntarenas-a-la-insostenibilidad/>
- Aragón, L (2015). La ética de la investigación científica. *Pensar en movimiento*, 13 (2), 1 – 29.
- Armas, R. y Amas, A. (2011). *Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Recuperado el día 17 de abril del 2020 de: <http://eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>.
- Arntsein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *JAIIP*, 35(4), 216-224. Recuperado el día 17 de abril del 2020 de: <https://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html>.
- Athmay, A., Fantazy, K., y Kumar, V. (2016). E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11 (1), 57-83. Doi: 10.1108/EMJB-05-2014-0016

- Basu, S. (2004). Gobierno electrónico y en desarrollo: Una visión general. *Revista Internacional de Informática y Derecho*. 18 (1), 109-132.
- Batista, C. (2003) *Las TIC Para La Gobernabilidad: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al estilo de gobernabilidad local en América Latina, la UNESCO y NP3*. Recuperado de: <https://ejusticialatinoamerica.wordpress.com/2014/05/25/las-tics-para-la-gobernabilidad/>
- Baxter, D. (2017). *E-governance and E-participation via online citizen budgets and electronic lobbying: Promises and Challenges*. Washington: World Affairs. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2058577986?accountid=37408> el 20 de mayo del 2020.
- Berlilana, B., Hariguna, T., y Lai, M. (2018). Effects of Relationship Quality on Citizen Intention Use of E-government Services: An Empirical Study of Egovernment System. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 8 (6), 5127 - 5133. Doi: 10.11591/ijece.v8i6.pp5127-5133
- Bretschneider, S., Gant, J. y Ahn, M. (2003). *Un modelo general de adopción de servicios de Gobierno Electrónico: análisis empírico* (7 ° Encuentro Nacional de Gestión Pública de la Conferencia de Investigación, la Universidad de Georgetown, Washington, DC), octubre 9 a 11, 2003.
- Carrillo, M. (2019). *Pasión por el derecho: Diferencias entre impuestos, contribución y tasas*. Escuela de Pos Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). También en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) y en la Universidad Continental, Lima .
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527-38.

- Castañeda, V. (2016). *Reforma del Estado a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: La participación del Ministerio de la Producción en la Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima
- Castillo, M. (2016). *Ingresos y presupuestos municipales*. Recuperado de <http://labmedios.com/wp-content/uploads/2017/04/Ingresos-y-presupuestomunicipal.pdf> el 12 de mayo del 2020
- CEPAL (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina*. En G. C. Alejandra Naser, Serie: Gestión Pública (pág. 45). Santiago de Chile: CEPAL Cooperación Alema.
- Cistoldi, P. (2002). *Gobierno electrónico: Contextos, coyunturas y Propuestas*. Ponencia presentada en El XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD Reforma del Estado Sobre y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".
- Cobo, C. (2005). *Organización de la información y su impacto en la usabilidad de las tecnologías interactivas*. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona
- Cornellá, A. (2000), *La empresa es información*. Barcelona: Deusto. Recuperado de: Infonomía.com
- CPN (2013) *Plan Nacional de Gobierno Electronico 2013 – 2017*. Recuperado de <http://www2.pcm.gob.pe/clip/PLAN%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO> el 20 de Junio del 2018.
- Criado, J. et al. (2002). *La necesidad de teoría sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora*. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública *Gobierno Electrónico*. Caracas.

- Criado, J., Miquel, M. y Serna, S. (2002). **Administración Electrónica o Administración Relacional: Hacia Un Nuevo Modelo de Relaciones Externas e Interadministrativas En El Sector Público**
- 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>
- Digital, S. (2019). Gobierno Digital. Recuperado de <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/> el 12 de mayo del 2020.
- Drucker, P. (1989). *Las Nuevas realidades – En el gobierno y la Política, En la Economía y los negocios. En la sociedad y en la perspectiva mundial*. Colombia: Editorial Norma.
- Dugdale, A., Daly, A., Papandrea, F. y Maley, M. (2005) Acceso a e-gobierno: retos para los ciudadanos y las organizaciones. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, 71 (1), 109-118.
EJEG, 12(1), 82-96. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1640729819?accountid=37408>
- Elaswad, O., & Damsgaard Jensen, C. (2016). Introducing E-Government in developing countries analysis of Egyptian e-Government services. *The Institute of Electrical and Electronics Engineers*, 1 - 13. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1810636193?accountid=37408>
- Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Revista Digital Universitaria*, 5 (1), 2-9.
- García, R. (2015). Indicadores mediáticos: herramientas para la participación ciudadana y el acceso a la información. *Vivat Academia*, 18 (130), 87 -108. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1667649863?accountid=37408>

- Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad (2020).
www.grtclalibertad.gob.pe
- Gilbert, D., Balestrini, P. y Littleboy, D. (2004) Las barreras y los beneficios de la adopción del e-gobierno. *Revista internacional de gestión del sector público*, 17 (4).
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano". *Revista Enlace patrocinada por la Universidad del Zulia*.
- Gutiérrez, I. (2006). *Usabilidad: un ranking de portales estatales*. México: Política Digital.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.). México, D. F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2001). *La Segmentación Digital en México. Perfiles Latinoamericanos*, 10 (18).
- Jordan (2017). E-government Committee, TAGKF discuss barriers for implementing e-government. MENA
- Joshi, P. y Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable EGovernment Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 10 (6), 1882. doi: doi.org/10.3390/su10061882
- Khasawneh, R. y Tarawneh, M. (2016). Citizens' attitudes towards e-government presence on social networks (e-government 2.0): An empirical study. *The Institute of Electrical and Electronics Engineers*, 45 - 49. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1790719497?accountid=37408>
- Khosla, C. (2016). E-governance in india: initiatives and issues. *Journal of Governance & Public Policy*, 125, 47 - 58. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1858086840?accountid=37408>

- López, J. (2018) Redactor jefe de Economipedia, graduado en Economía en la Universidad de Murcia y máster en Dirección y Gestión de Proyectos por el IMF.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1ra Ed). Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Montero, A. (2006). *El nuevo reglamento general de recaudación comentado*. Madrid: La Ley.
- Montesiones Julve, Gomez Villegas. (2014). Gobierno Electrónico y Transparencia financiera y Presupetal de los departamentos en Colombia. *Revista Venezolna de Gerencia*.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Reformas de trámites empresariales*. (5ta. Ed). Sapientiae: Editorial Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- NIC. (2011). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Recuperado de: [www.mef.gob.pe > nics](http://www.mef.gob.pe/nics)
- ONGEI. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Lima.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*. 31 (1), 11 – 22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Ruelas, A. (2006) El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *Revista*. 1 (3).
- Sangki, J. (2018). Vision of fuistature e-government via new e-government maturity model: Based on Korea's e-government practices. *Telecommunications Policy*, 42(10), 860. Doi 10.1016/j.telpol.2017.12.002

- Sharma, G., Bao, X., & Peng, L. (2014). *Public Participation and Ethical Issues on E-governance: A Study Perspective in Nepal*. Electronic Journal of E-Government.
- Soto, C. (2013). Las fuentes de financiamiento, los ingresos y gastos públicos en el Perú. *Revista Actualidad Empresarial*. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/61_47_VICIEIBILOZLJENLDURUOJCRESNNRDJAGREOTMAHLLQYBUTT.pdf el 13 de mayo del 2020.
- Thiel, L. (2016). *The Interplay between E-Government Service Adoption Preferences and E-Government Service Delivery in Germany*. The Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc. (IEEE) Conference Proceedings, 2913-2922.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente Gobierno Electrónico	Según lo define la Organización de las Naciones Unidas, es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (ONU, 2011).	Operacionalmente se medirá evaluando cuantitativamente las dimensiones: Capacidad Tecnológica, accesibilidad digital, interacción con el ciudadano y promoción. La muestra participante es de 40 personas (15 empleados permanentes, 30 obreros permanentes, 10 empleados contratados, 10 CAS y 2 obreros de servicios específicos), Para medirlo se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 47 ítems. Se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS V23; el cual será aplicado a los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad. Con nivel de intervalo: Malo: 0-62 Regular: 62-125 Bueno: 126-188	Capacidad Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de internet. - Ancho de banda. - Infraestructura de comunicaciones y compatibilidad. - Tecnología moderna. - Presencia en la web. 	Ordinal de tipo Likert. <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca
			Accesibilidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad a internet. - Confianza en tecnología. - Uso de internet. - Demanda potencial de los usuarios. - Digitalización de contenidos. 	
			Interacción con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de acceso al público. - Comunicación con los ciudadanos. - Participación ciudadana. - Transparencia y rendición de cuentas. - Desarrollo de servicios. 	
			Promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura informática. - Ambiente físico. - Equipos informáticos. - Transformación. 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente Recaudación de ingresos	Es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas, boletas o recibos, por un servicio dado, el cual sirve para seguir invirtiendo en la empresa o institución y sirva para mejorar el servicio del mismo. (Santo, 2011).	Operacionalmente se medirá evaluando cuantitativamente las dimensiones: Costos y tiempo de cobranza, secuencia de las actividades y mejora continua. La muestra participante es de 40 personas (15 empleados permanentes, 30 obreros permanentes, 10 empleados contratados, 10 CAS y 2 obreros de servicios específicos), Para medirlo se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 30 ítems. Se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS V23; el cual será aplicado a los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad. Con nivel de intervalo: Malo: 0-40 Regular: 41-80 Bueno: 81-120	Costos y tiempo de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Variación del costo de los trámites. - Componentes del costo. - Difusión de los costos. - Tiempos de las actividades de recaudación. - Tiempos muertos. 	Ordinal de tipo Likert. <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca
			Secuencia de las actividades	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trámite. - Simplificación administrativa. - .Orientación y fraccionamiento. - Seguimiento funcional. 	

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 2: Matriz de puntuaciones de las variables

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de gobierno electrónico de los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad – 2019.

GOBIERNO ELECTRÓNICO										
muestra	CAPACIDAD TECNOLÓGICA		ACCESIBILIDAD DIGITAL		INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO		PROMOCIÓN		TOTAL	NIVEL
	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel		
1	30	Bueno	25	Regular	17	Regular	30	Regular	102	Regular
2	13	Malo	16	Malo	15	Regular	22	Regular	66	Regular
3	23	Regular	17	Malo	30	Bueno	26	Regular	96	Regular
4	20	Regular	38	Bueno	13	Malo	31	Regular	102	Regular
5	25	Regular	24	Regular	18	Regular	27	Regular	94	Regular
6	19	Regular	15	Malo	12	Malo	15	Malo	61	Malo
7	10	Malo	17	Malo	25	Regular	26	Regular	78	Regular
8	21	Regular	27	Regular	15	Regular	30	Regular	93	Regular
9	24	Regular	24	Regular	17	Regular	37	Bueno	102	Regular
10	20	Regular	17	Malo	13	Malo	21	Regular	71	Regular
11	24	Regular	19	Regular	27	Regular	28	Regular	98	Regular
12	21	Regular	26	Regular	13	Malo	23	Regular	83	Regular
13	30	Bueno	25	Regular	17	Regular	31	Regular	103	Regular
14	16	Regular	16	Malo	17	Regular	25	Regular	74	Regular
15	20	Regular	17	Malo	27	Regular	26	Regular	90	Regular
16	28	Bueno	37	Bueno	30	Bueno	39	Bueno	134	Bueno
17	29	Bueno	25	Regular	18	Regular	27	Regular	99	Regular
18	18	Regular	14	Malo	17	Regular	17	Malo	66	Regular
19	19	Regular	18	Regular	27	Regular	26	Regular	90	Regular
20	21	Regular	30	Regular	13	Malo	29	Regular	93	Regular
21	33	Bueno	24	Regular	18	Regular	28	Regular	103	Regular
22	18	Regular	18	Regular	17	Regular	22	Regular	75	Regular
23	30	Bueno	14	Malo	30	Bueno	26	Regular	100	Regular
24	18	Regular	29	Regular	13	Malo	36	Bueno	96	Regular

25	24	Regular	24	Regular	20	Regular	29	Regular	97	Regular
26	13	Malo	17	Malo	16	Regular	22	Regular	68	Regular
27	23	Regular	18	Regular	27	Regular	27	Regular	95	Regular
28	21	Regular	29	Regular	15	Regular	26	Regular	91	Regular
29	29	Bueno	36	Bueno	30	Bueno	38	Bueno	133	Bueno
30	13	Malo	19	Regular	16	Regular	22	Regular	70	Regular
31	19	Regular	19	Regular	27	Regular	26	Regular	91	Regular
32	20	Regular	38	Bueno	14	Malo	27	Regular	99	Regular
33	30	Bueno	23	Regular	19	Regular	29	Regular	101	Regular
34	20	Regular	16	Malo	12	Malo	23	Regular	71	Regular
35	24	Regular	18	Regular	26	Regular	25	Regular	93	Regular
36	20	Regular	36	Bueno	14	Malo	29	Regular	99	Regular
37	28	Bueno	24	Regular	15	Regular	28	Regular	95	Regular
38	19	Regular	16	Malo	17	Regular	15	Malo	67	Regular
39	19	Regular	18	Regular	21	Regular	25	Regular	83	Regular
40	20	Regular	25	Regular	11	Malo	25	Regular	81	Regular

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad – 2019.

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de recaudación de ingresos de los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad – 2019.

RECAUDACIÓN DE INGRESOS								
Muestra	COSTOS Y TIEMPO DE COBRANZA		SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES		MEJORA CONTINUA		TOTAL	NIVEL
	Subtotal	Nnivel	Subtotal	Nivel	Subtotal	Nivel		
1	23	Regular	33	Regular	17	Regular	73	Regular
2	28	Regular	23	Regular	11	Regular	62	Regular
3	19	Regular	27	Regular	15	Regular	61	Regular
4	24	Regular	39	Bueno	15	Regular	78	Regular
5	18	Regular	33	Regular	18	Regular	69	Regular
6	12	Malo	13	Malo	5	Malo	30	Malo
7	22	Regular	24	Regular	17	Regular	63	Regular
8	23	Regular	38	Bueno	16	Regular	77	Regular
9	21	Regular	35	Bueno	17	Regular	73	Regular
10	26	Regular	22	Regular	12	Regular	60	Regular
11	18	Regular	25	Regular	14	Regular	57	Regular
12	22	Regular	36	Bueno	13	Regular	71	Regular
13	18	Regular	31	Regular	17	Regular	66	Regular
14	13	Malo	16	Malo	9	Malo	38	Malo
15	20	Regular	22	Regular	15	Regular	57	Regular
16	32	Bueno	36	Bueno	25	Bueno	93	Bueno
17	22	Regular	32	Regular	14	Regular	68	Regular
18	30	Bueno	23	Regular	12	Regular	65	Regular
19	20	Regular	25	Regular	15	Regular	60	Regular
20	23	Regular	39	Bueno	15	Regular	77	Regular
21	23	Regular	32	Regular	17	Regular	72	Regular
22	26	Regular	23	Regular	12	Regular	61	Regular
23	21	Regular	25	Regular	15	Regular	61	Regular

24	24	Regular	36	Bueno	15	Regular	75	Regular
25	22	Regular	32	Regular	17	Regular	71	Regular
26	26	Regular	25	Regular	11	Regular	62	Regular
27	18	Regular	26	Regular	15	Regular	59	Regular
28	24	Regular	38	Bueno	16	Regular	78	Regular
29	15	Regular	33	Regular	17	Regular	65	Regular
30	24	Regular	23	Regular	11	Regular	58	Regular
31	20	Regular	27	Regular	14	Regular	61	Regular
32	25	Regular	37	Bueno	14	Regular	76	Regular
33	19	Regular	34	Bueno	20	Bueno	73	Regular
34	25	Regular	21	Regular	11	Regular	57	Regular
35	21	Regular	27	Regular	14	Regular	62	Regular
36	21	Regular	32	Regular	13	Regular	66	Regular
37	24	Regular	33	Regular	13	Regular	70	Regular
38	24	Regular	21	Regular	11	Regular	56	Regular
39	14	Malo	29	Regular	17	Regular	60	Regular
40	25	Regular	33	Regular	14	Regular	72	Regular

Fuente: Instrumentos aplicados a los servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad – 2019

Calificación del Primer Experto

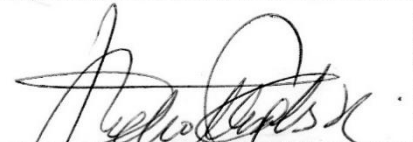
Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17		X		X		X		X
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
35	X		X		X		X	
36	X		X		X		X	
37	X		X		X		X	
38	X		X		X		X	
39	X		X		X		X	
40	X		X		X		X	
41	X		X		X		X	
42	X		X		X		X	

43	X		X		X		X
44	X		X		X		X
45	X		X		X		X
46	X		X		X		X
47	X		X		X		X
Total	46	1	46	1	46	1	46

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(46 + 46 + 46 + 46)}{(46 + 46 + 46 + 46) + 04} = \frac{184}{188} = 97.87\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gobierno electrónico		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la gestión del gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores y usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	Celular	<i>966814497</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 4 de Junio de 2020</i>

Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar
LIC. EDUCACION SECUNDARIA
MG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL
DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

Calificación del Segundo Experto


Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9		X		X		X		X
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
35	X		X		X		X	
36	X		X		X		X	
37	X		X		X		X	
38	X		X		X		X	
39	X		X		X		X	
40	X		X		X		X	
41	X		X		X		X	
42	X		X		X		X	

43	X		X		X		X	
44	X		X		X		X	
45	X		X		X		X	
46	X		X		X		X	
47		X		X		X		X
Total	45	2	45	2	45	2	45	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(45 + 45 + 45 + 45)}{(45 + 45 + 45 + 45) + 08} = \frac{180}{188} = 95.74\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gobierno electrónico		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la gestión del gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores y usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Alejandro Espinoza Polo	DNI N°	17839286
Título Profesional	Ingeniero Industrial	Celular	949948294
Dirección Domiciliaria	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	31-05-2020

Calificación del Tercer Experto

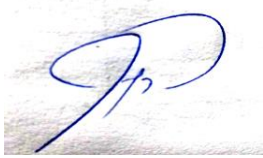
Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
35	X		X		X		X	
36	X		X		X		X	
37	X		X		X		X	
38	X		X		X		X	
39	X		X		X		X	
40	X		X		X		X	
41	X		X		X		X	
42	X		X		X		X	

43	X	X	X	X
44	X	X	X	X
45	X	X	X	X
46	X	X	X	X
47	X	X	X	X
Total	47	47	47	47

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{ Afirmaciones}}{\# \text{ Afirmación} + \# \text{ Negaciones}} = \frac{(47 + 47 + 47 + 47)}{(47 + 47 + 47 + 47) + 00} = \frac{188}{188} = 100\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gobierno electrónico		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la gestión del gobierno electrónico en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores y usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 – URB. PRIMAVERA – TRUJILLO - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 09 DE JUNIO DEL 2020

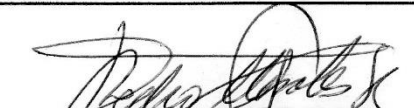
Calificación del Primer Experto

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30		X		X		X		X
Total	29	01	29	01	29	01	29	01

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(29 + 29 + 29 + 29)}{(29 + 29 + 29 + 29) + 01} = \frac{116}{117} = 99.14\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de recaudación de ingresos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores y usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otomiel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico-Abogado</i>	Celular	<i>966874497</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 4 de Junio de 2020</i>

Ing. Pedro Otomiel Morales Salazar
 LIC. EDUCACION SECUNDARIA
 MG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL
 DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION


Calificación del Segundo Experto

ítem	Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
Total	30	0	30	0	30	0	30	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(30 + 30 + 30 + 30)}{(30 + 30 + 30 + 30) + 00} = \frac{120}{120} = 100\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de recaudación de ingresos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores y usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Alejandro Espinoza Polo	DNI N°	17839286
Título Profesional	Ingeniero Industrial	Celular	949948294
Dirección Domiciliaria	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	31-05-2020


Calificación del Tercer Experto

ítem	Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
Total	30	0	30	0	30	0	30	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(30 + 30 + 30 + 30)}{(30 + 30 + 30 + 30) + 00} = \frac{120}{120} = 100\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de recaudación de ingresos		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores y usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 – URB. PRIMAVERA – TRUJILLO - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 09 DE JUNIO DEL 2020

Anexo 4: Validez de constructo de los instrumentos

Instrumento 1: Constructo gobierno electronico

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,540
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	904,251
	gl	378
	Sig.	,000

El resultado alcanzado es de para el test KMO es de 0.540 (Aceptable) y el test de esfericidad de Bartlett reporta un valor menor al 1% ($p < 0.01$). Datos que sugieren al instrumento como una herramienta que refleja la medición del gobierno electrónico, es decir, es válido.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	12,064	25,669	25,669	12,064	25,669	25,669	10,648	22,655	22,655
2	9,146	19,460	45,129	9,146	19,460	45,129	8,397	17,866	40,521
3	7,189	15,296	60,425	7,189	15,296	60,425	7,589	16,146	56,667
4	2,749	5,849	66,274	2,749	5,849	66,274	4,515	9,607	66,274
5	1,690	3,595	69,870						
6	1,386	2,948	72,818						
7	1,349	2,869	75,687						
8	1,190	2,532	78,219						
9	1,056	2,246	80,465						
10	1,006	2,141	82,606						
11	,917	1,950	84,556						
12	,766	1,630	86,187						
13	,730	1,554	87,741						
14	,635	1,352	89,092						
15	,614	1,307	90,400						
16	,506	1,076	91,476						
17	,496	1,055	92,531						
18	,472	1,003	93,534						
19	,375	,798	94,332						
20	,359	,764	95,096						
21	,331	,705	95,800						

22	,310	,660	96,460
23	,262	,557	97,017
24	,225	,479	97,496
25	,206	,439	97,934
26	,184	,391	98,326
27	,158	,336	98,662
28	,138	,294	98,956
29	,124	,265	99,220
30	,081	,173	99,393
31	,069	,147	99,540
32	,056	,119	99,659
33	,041	,086	99,746
34	,035	,075	99,821
35	,033	,071	99,892
36	,021	,045	99,937
37	,015	,032	99,968
38	,010	,021	99,990
39	,005	,010	100,000
40	,005	,010	100,000
41	,005	,010	100,000
42	,005	,010	100,000
43	,005	,010	100,000
44	,005	,010	100,000
45	,005	,010	100,000
46	,005	,010	100,000
47	,005	,010	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (12,064, 9,146, 7,189, 2,749) y el tanto por ciento que explica en el total es de 66.274 cantidad razonable.

Matriz de componente rotado^a

	Componente			
	1	2	3	4
lt 25	-,879	,043	,067	,278
lt 29	-,874	-,130	,189	,136
lt 42	-,863	-,007	,267	-,054
lt 24	-,860	,320	,176	,006
lt 27	-,841	-,272	,014	,111
lt 15	,830	-,188	,175	,217
lt 34	,814	,167	,348	,158
lt 39	,724	,332	,284	,054
lt 45	,700	,318	-,224	,384
lt 23	,611	,511	,488	-,006
lt 14	,607	,561	,449	-,023
lt 17	,582	,520	,005	,316
lt 8	,564	-,083	,431	,178
lt 30	-,550	,048	-,096	,443
lt 40	-,171	,867	-,231	,063
lt 21	,153	,817	-,101	,102
lt 37	-,194	,801	,026	,320
lt 13	,200	,778	,116	,027
lt 1	-,038	,701	,299	-,006
lt 16	,198	,694	-,058	,373
lt 31	-,199	,665	-,330	,116
lt 36	,130	,653	,529	-,295
lt 35	,441	,568	,273	,234
lt 6	,084	,555	,446	-,030
lt 38	,437	,538	,120	,171
lt 5	,022	,458	,058	-,146
lt 12	-,033	,420	,037	,389
lt 9	,319	,419	-,308	,199
lt 44	,053	-,175	,887	-,081
lt 26	-,278	,281	,765	-,197
lt 7	,194	,302	,755	-,322
lt 32	,218	,225	,686	-,024
lt 41	-,556	,133	,669	-,037
lt 2	,300	-,032	,608	-,289
lt 46	-,209	,190	-,591	,110
lt 28	-,510	,432	,574	-,264
lt 43	-,317	-,119	,573	,200
lt 4	-,509	,160	,559	-,347
lt 3	-,162	,346	,535	-,275
lt 18	-,388	-,216	,419	-,007
lt 22	,101	-,191	,082	,759
lt 11	,369	,141	-,107	,679
lt 20	,038	,426	-,407	,656
lt 47	,201	,322	-,430	,637
lt 33	-,505	,074	-,231	,636
lt 19	,526	,182	-,380	,565
lt 10	-,070	,052	-,066	,220

Método de extracción: análisis de componentes principales

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Instrumento 2: Constructo recaudación de ingresos

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,566
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		1234,139
	gl		435
	Sig.		,000

El resultado alcanzado es de para el test KMO es de 0.566 (Aceptable) y el test de esfericidad de Bartlett reporta un valor menor al 1% ($p < 0.01$). Datos que sugieren al instrumento como una herramienta que refleja la medición de la recaudación de ingresos, es decir, es válido.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,050	36,835	36,835	11,050	36,835	36,835	8,787	29,289	29,289
2	4,927	16,425	53,260	4,927	16,425	53,260	5,493	18,310	47,599
3	3,216	10,719	63,979	3,216	10,719	63,979	4,914	16,380	63,979
4	2,707	9,023	73,002						
5	1,433	4,776	77,778						
6	,942	3,139	80,917						
7	,879	2,931	83,848						
8	,674	2,245	86,094						
9	,584	1,947	88,040						
10	,558	1,861	89,901						
11	,443	1,475	91,376						
12	,398	1,326	92,702						
13	,363	1,211	93,913						
14	,288	,960	94,873						
15	,212	,708	95,581						
16	,211	,703	96,284						
17	,188	,627	96,911						
18	,162	,538	97,450						
19	,141	,468	97,918						
20	,131	,438	98,356						

21	,107	,356	98,712
22	,092	,306	99,019
23	,080	,266	99,285
24	,071	,236	99,521
25	,055	,183	99,704
26	,032	,105	99,809
27	,021	,069	99,878
28	,019	,063	99,941
29	,015	,049	99,990
30	,003	,010	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (11,050, 4,927, 3,216, 2,707) y el tanto por ciento que explica en el total es de 63.979 cantidad razonable.

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
Ite 17	,887	,142	,107
Ite 22	,878	,064	,252
Ite 20	,863	,205	,228
Ite 12	,848	,311	,283
Ite 9	,758	,142	,133
Ite 15	,757	-,049	,528
Ite 4	-,748	,110	-,113
Ite 7	,718	-,011	-,004
Ite 16	,672	,340	,367
Ite 1	,609	,523	-,242
Ite 3	,600	-,250	-,002
Ite 2	,574	,223	,248
Ite 21	-,241	-,892	,077
Ite 19	,063	,844	,212
Ite 11	,495	,703	-,214
Ite 27	,367	-,677	,170
Ite 24	-,087	,643	,503
Ite 5	-,499	-,578	,181

Ite 6	,119	,572	,004
Ite 30	,391	-,532	,424
Ite 29	-,176	,498	,457
Ite 10	-,307	-,414	-,355
Ite 8	-,341	-,405	-,173
Ite 26	,185	,011	,907
Ite 28	,258	-,146	,746
Ite 25	,404	-,278	,732
Ite 18	,603	-,025	,631
Ite 23	,543	,348	,573
Ite13	-,007	,414	,564
Ite 14	,035	,011	,478

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable independiente gobierno electrónico.

Ítem	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
CAPACIDAD TECNOLÓGICA		.729
1	El personal de la GRTC-LL tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet) para coordinar acciones de trabajo.	0.674
2	El equipo de cómputo asignado para realizar su trabajo y los demás de su área	0.698
3	El servicio de internet es el adecuado para realizar su trabajo..	0.702
4	Tienen acceso a otros equipos informáticos para compartir información en línea con sus demás compañeros de trabajo.	0.717
5	La GRTC-LL cuenta con sistemas informáticos integrados.	0.715
6	La GRTC-LL cuenta con una central de las TIC.	0.667
7	La GRTC-LL tiene en las oficinas equipos audiovisuales de última generación (proyectores, cámaras, filmadora).	0.660
8	Cuentan con equipos de almacenamiento de información (Discos externos, USB).	0.733
9	El portal web de la GRTC-LL utiliza un lenguaje o interfaz sencillo y útil.	0.747
10	La página web brinda oportunamente información a los usuarios sobre temas relevantes o sobresalientes.	0.744
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,729$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
ACCESIBILIDAD DIGITAL		.823
11	Existen lugares donde se puede acceder libremente a internet.	0.804
12	Los procesos están automatizados en sus oficinas	0.819
13	El acceso del internet es permanente para todo el personal.	0.799
14	Actualmente la GRTC-LL es parte de algún proyecto tecnológico.	0.796
15	La GRTC-LL cuenta con personal capacitado para diagnosticar y resolver problemas técnicos de hardware, software y sistemas de redes.	0.815
16	Cree usted que el personal administrativo conoce sobre tecnología digital.	0.797
17	Los software implementados cuentan con las licencias respectivas.	0.789
18	La institución brinda servicios de página web, chat en línea, impresión, archivos, para el acceso de los usuarios externos e internos.	0.857
19	Utilizan medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.	0.806
20	Se tiene conocimiento suficiente sobre la variedad de los usos que tienen las TIC para el trabajo que desempeña.	0.810
21	El internet es usado con ética profesional para realizar y mejorar su trabajo.	0.805
22	La GRTC-LL utiliza medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.	0.825
23	La GRTC-LL ha implementado un Plan Operativo Informático.	0.799
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,823$ La fiabilidad se considera como BUENO		
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO		.775
24	La GRTC-LL cuenta con canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos.	0.804
25	La GRTC-LL incentiva la participación ciudadana por medios electrónicos.	0.819

26	La municipalidad contribuye al fortalecimiento de los principios de transparencia.	0.799
27	La municipalidad realiza servicios de consulta vía on line.	0.796
28	Utiliza las funciones básicas de herramientas de comunicación a través de internet para coordinar con sus compañeros de trabajo y público usuario.	0.815
29	Usa las TIC para atender los requerimientos de los usuarios.	0.797
30	Usa internet como herramienta para la gestión de información.	0.789
31	Utiliza sistemas administrativos informáticos para tener información actualizada y oportuna.	0.857
32	La GRTC-LL implementa políticas de uso de tecnologías de la información para acceso de los usuarios.	0.806
33	Existen programas o sistemas web que facilitan el acceso a la información de los usuarios	0.810
34	Existe acceso a los servicios de la GRTC-LL por el portal de transparencia.	0.805
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,775$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
PROMOCIÓN		.664
	La GRTC-LL fomenta la cultura informática.	0.592
36	La GRTC-LL cuenta con información oportuna y pertinente.	0.612
37	Se sistematiza la información que producen las diferentes áreas y/o oficinas de la GRTC-LL.	0.580
38	La GRTC-LL cuenta con información válida y fiable.	0.611
39	Se tiene información actualizada de todos los procesos que realiza la GRTC-	0.643
40	Se aporta de manera inmediata con información para resolver problemas antes que se generen situaciones de crisis.	0.622
41	La infraestructura física de la GRTC-LL permite que se pueda usar TIC.	0.654
42	Existe capacidad de mejorar la infraestructura para utilizar mejor las TIC.	0.683
43	La infraestructura con que cuenta la GRTC-LL le permite desarrollar adecuadamente su trabajo	0.661
44	Los equipos informáticos con que cuenta la GRTC-LL son los necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento.	0.688
45	Considera que la GRTC-LL realiza los esfuerzos necesarios para implementar gobierno electrónico.	0.654
46	Considera que la implementación de Gobierno electrónico mejora los servicios al ciudadano.	0.694
47	Cree usted que la GRTC-LL difunde y promueve la utilización de herramientas de gobierno electrónico.	0.668
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,664$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable dependiente recaudación de ingresos.

Ítem	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
COSTOS Y TIEMPO DE COBRANZA		.619
1	Los costos de los trámites en la GRTC-LL varían frecuentemente.	0.580
2	La GRTC-LL cobra por todos los todos los trámites que brinda.	0.538
3	Se informa periódicamente por el portal de transparencia de la GRTC-LL los cambios en los costos de los trámites.	0.597
4	Actualmente paga más que antes por los trámites en la GRTC-LL.	0.667
5	Demora en buscar la información para conocer los costos de los trámites en la GRTC-LL.	0.662
6	La GRTC-LL difunde por el portal de transparencia los costos de los	0.516
7	Los tiempos de las actividades de recaudación de ingresos son los	0.564
8	Existen demoras para la culminación de la recaudación de ingresos.	0.622
9	El personal de la GRTC-LL realiza de forma rápida su trabajo y sin	0.583
10	Existen mayores tiempos de espera al momento de realizar el trámite.	0.598
11	Existen canales de atención suficientes que reducen el tiempo de los trámites.	0.591
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,619$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		
SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES		.852
12	Es más fácil realizar un trámite en las instalaciones de la GRTC-LL.	0.814
13	Existen demoras en el desarrollo del trámite dentro de la GRTC-LL	0.852
14	Existen pasos innecesarios en la realización de trámites en la GRTC-LL.	0.857
15	Verifica que los formatos de trámites estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva.	0.820
16	Las áreas que intervienen en la recaudación están interconectadas.	0.824
17	Cuentan con personal suficiente para facilitar los trámites en la GRTC-LL	0.821
18	Están comprometidos los jefes con la mejora de los trámites de la recaudación de ingresos.	0.821
19	Inciden los jefes en la reducción del tiempo de la recaudación.	0.867
20	Son flexibles los pasos de los trámites que se realizan en la GRTC-LL.	0.821
21	Son extensos los pasos para terminar un trámite.	0.914
22	Durante todo el trámite de la recaudación siempre existe tecnología moderna de soporte.	0.817
23	Utilizan eficientemente los recursos tecnológicos durante la recaudación	0.824
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0, 852$ La fiabilidad se considera como BUENO		
MEJORA CONTINUA		.748

24	Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad.	0.770
25	El administrado está conforme con el servicio que recibe a cambio del pago de su trámite.	0.649
26	La simplificación de los trámites que hizo la GRTC-LL está beneficiando a los usuarios.	0.656
27	Considera que los pagos de los trámites están actualizados a la UIT.	0.776
28	Cuentan con una oficina de orientación al usuario.	0.670
29	Existen disposiciones de recaudación para hacer fraccionamientos de pagos.	0.762
30	Se realiza seguimiento continuo en las mejoras de la atención para los trámites en la GRTC-LL.	0.707
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,748$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE	

Anexo 6: Ficha de técnicas del instrumento Gobierno Electrónico

1. Nombre:

Cuestionario de Gobierno Electrónico.

2. Autor:

Br. Castillo Miñano, Sheillah Giulliana.

3. Manera de Aplicación:

Individual.

4. Grupo de Aplicabilidad:

40 servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

5. Duración:

15 a 20 minutos.

6. Objetivo:

Determinar cuantitativamente la percepción del gobierno electrónico.

7. Descripción:

El cuestionario está compuesto por 47 items, y fue estructurado bajo una escala de tipo Likerts de cinco categorías: nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4); además está dividido en (4) dimensiones: Capacidad tecnológica (1-10), accesibilidad digital (11-23), interacción al ciudadano (24-34) y promoción (35-47).

8. Escala de medición:

8.1. Escala general de la variable: Gobierno electrónico.

Intervalo	Nivel
0 – 62	Malo
63 – 125	Regular
126 – 188	Bueno

8.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Capacidad tecnológica	0 - 13	Malo
	14 - 27	Regular
	28 - 40	Buena

Dimensión	Intervalo	Nivel
Accesibilidad digital	0 - 17	Malo
	18 - 35	Regular
	36 - 52	Buena

Dimensión	Intervalo	Nivel
Interacción con el ciudadano	0 - 14	Malo
	15 - 29	Regular
	30 - 44	Buena

Dimensión	Intervalo	Nivel
Promoción	0 - 17	Malo
	18 - 35	Regular
	36 - 52	Buena

8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	4
Casi siempre	=	3
A veces	=	2
Casi nunca	=	1
Nunca	=	0

9. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema, y se utilizó la prueba de Holsti, con la finalidad de encontrar la validez de contenido, de esta forma se demostró la pertinencia de las dimensiones y sus respectivos ítems para con el objetivo del cuestionario. Los expertos fueron:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar,

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo y

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

La confiabilidad del instrumento de manera global se realizó con el método de Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,854$, que se considera como **BUENO**.

La confiabilidad por dimensiones reportada: **Capacidad Tecnológica** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,729$), se considera como **MUY ACEPTABLE**; **Accesibilidad Digital** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,823$), se considera como **BUENO**; **Interacción con el Ciudadano** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,775$), se considera como **MUY ACEPTABLE**; **Promoción** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,664$) se considera como **ACEPTABLE**

Anexo 7: Ficha de técnicas del instrumento Recaudación de Ingresos

1. Nombre:

Cuestionario de Recaudación de ingresos.

2. Autor:

Br. Castillo Miñano, Sheillah Giulliana.

3. Manera de Aplicación:

Individual.

4. Grupo de Aplicabilidad:

40 servidores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

5. Duración:

15 a 20 minutos.

6. Objetivo:

Determinar cuantitativamente la percepción del gobierno electrónico.

7. Descripción:

El cuestionario está compuesto por 30 items, y fue estructurado bajo una escala de tipo Likerts de cinco categorías: nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4); además está dividido en (4) dimensiones: Costos y tiempo de cobranza (1-11), secuencia de las actividades (12- 23) y mejora continua (24-30).

8. Escala de medición:

8.1. Escala general de la variable: Recaudación de ingresos.

Intervalo	Nivel
0 – 40	Malo
41 – 80	Regular
81 – 120	Bueno

8.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Costos y tiempo de cobranza	0 - 14	Malo
	15 - 29	Regular
	30 - 44	Buena

Dimensión	Intervalo	Nivel
Secuencia de las actividades	0 - 16	Malo
	17 - 32	Regular
	33 - 48	Buena

Dimensión	Intervalo	Nivel
Mejora continua	0 - 9	Malo
	10 - 19	Regular
	20 - 28	Buena

8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	4
Casi siempre	=	3
A veces	=	2
Casi nunca	=	1
Nunca	=	0

9. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema, y se utilizó la prueba de Holsti, con la finalidad de encontrar la validez de contenido, de esta forma se demostró la pertinencia de las dimensiones y sus respectivos ítems para con el objetivo del cuestionario. Los expertos fueron:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar,
Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo y
Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

La confiabilidad del instrumento global se realizó con el método de Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,848$ que se considera como **BUENO**.

La confiabilidad por dimensiones reportada: **Costos y Tiempo de Cobranza** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,619$), se considera como **ACEPTABLE**; **Secuencia de las Actividades** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,852$), se considera como **BUENO**; y, **Mejora Continua** (Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,748$), se considera como **MUY ACEPTABLE**

Anexo 8: Cuestionario de Gobierno Electrónico

CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel que se encuentra el Gobierno Electrónico. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica, permitan mejorar la atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 47 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque solo una respuesta con una equis (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu institución.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre esporádicamente, marca la alternativa **CASI NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (2)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (3)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (4)**

N.	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
CAPACIDAD TECNOLÓGICA						
1	El personal de la GRTC-LL tiene acceso permanente a una línea de comunicación (internet)					
2	El equipo de cómputo asignado para realizar su					
3	El servicio de internet es el adecuado para realizar					
4	Tienen acceso a otros equipos informáticos para compartir información en línea con sus demás					
5	La GRTC-LL cuenta con sistemas informáticos					
6	La GRTC-LL cuenta con una central de TIC.					
7	La GRTC-LL tiene en las oficinas equipos audiovisuales de última generación (proyectores, cámaras, filmadora).					
8	Cuentan con equipos de almacenamiento de información (Discos externos, USB).					
9	El portal web de la GRTC-LL utiliza un lenguaje o interfaz sencillo y útil.					
10	La página web brinda oportunamente información					

ACCESIBILIDAD DIGITAL						
11	Existen lugares donde se puede acceder libremente a internet.					
12	Los procesos están automatizados en sus oficinas					
13	El acceso del internet es permanente para todo el personal.					
14	Actualmente la GRTEC-LL es parte de algún proyecto tecnológico.					
15	La GRTEC-LL cuenta con personal capacitado para diagnosticar y resolver problemas técnicos de hardware, software y sistemas de redes.					
16	Cree usted que el personal administrativo conoce sobre tecnología digital.					
17	Los software implementados cuentan con las licencias respectivas.					
18	La institución brinda servicios de página web, chat en línea, impresión, archivos, para el acceso de los usuarios externos e internos.					
19	Utilizan medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.					
20	Se tiene conocimiento suficiente sobre la variedad de los usos que tienen las TIC para el trabajo que desempeña.					
21	El internet es usado con ética profesional para realizar y mejorar su trabajo.					
22	La GRTEC-LL utiliza medios de comunicación (redes sociales) para monitorear su trabajo.					
23	La GRTEC-LL ha implementado un Plan Operativo					
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO						
24	La GRTEC-LL cuenta con canales electrónicos de comunicación con los ciudadanos.					
25	La GRTEC-LL incentiva la participación ciudadana					
26	La municipalidad contribuye al fortalecimiento de los principios de transparencia.					
27	La municipalidad realiza servicios de consulta vía					
28	Utiliza las funciones básicas de herramientas de comunicación a través de internet para coordinar con sus compañeros de trabajo y público usuario.					
29	Usa las TIC para atender los requerimientos de los					
30	Usa internet como herramienta para la gestión de información.					
31	Utiliza sistemas administrativos informáticos para					
32	La GRTEC-LL implementa políticas de uso de tecnologías de la información para acceso de los usuarios.					
33	Existen programas o sistemas web que facilitan el acceso a la información de los usuarios					
34	Existe acceso a los servicios de la GRTEC-LL por el portal de transparencia.					
PROMOCIÓN						
	La GRTEC-LL fomenta la cultura informática.					
36	La GRTEC-LL cuenta con información oportuna y pertinente.					
37	Se sistematiza la información que producen las diferentes áreas y/o oficinas de la GRTEC-LL.					

38	La GRTC-LL cuenta con información válida y fiable.					
39	Se tiene información actualizada de todos los					
40	Se aporta de manera inmediata con información para resolver problemas antes que se generen					
41	La infraestructura física de la GRTC-LL permite que se pueda usar TIC.					
42	Existe capacidad de mejorar la infraestructura para utilizar mejor las TIC.					
43	La infraestructura con que cuenta la GRTC-LL le permite desarrollar adecuadamente su trabajo.					
44	Los equipos informáticos con que cuenta la GRTC-LL son los necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento.					
45	Considera que la GRTC-LL realiza los esfuerzos necesarios para implementar gobierno electrónico.					
46	Considera que la implementación de Gobierno electrónico mejora los servicios al ciudadano.					
47	Cree usted que la GRTC-LL difunde y promueve la utilización de herramientas de gobierno electrónico.					

Anexo 9: Cuestionario de Recaudación de Ingresos

CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel que se encuentra la Recaudación de Ingresos. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica, permitan mejorar la atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 30 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque solo una respuesta con una equis (X) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu institución.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre esporádicamente, marca la alternativa **CASI NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (2)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (3)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (4)**

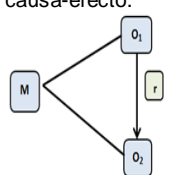
N.	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
COSTOS Y TIEMPO DE COBRANZA						
1	Los costos de los trámites en la GRTC-LL varían					
2	La GRTC-LL cobra por todos los todos los trámites					
3	Se informa periódicamente por el portal de transparencia de la GRTC-LL los cambios en los costos de los trámites.					
4	Actualmente paga más que antes por los trámites					
5	Demora en buscar la información para conocer los costos de los trámites en la GRTC-LL.					
6	La GRTC-LL difunde por el portal de transparencia					
7	Los tiempos de las actividades de recaudación de					
8	Existen demoras para la culminación de la recaudación de ingresos.					
9	El personal de la GRTC-LL realiza de forma rápida					
10	Existen mayores tiempos de espera al momento de realizar el trámite.					
11	Existen canales de atención suficientes que					
SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES						
12	Es más fácil realizar un trámite en las instalaciones de la GRTC-LL.					
13	Existen demoras en el desarrollo del trámite dentro de la GRTC-LL					
14	Existen pasos innecesarios en la realización de trámites en la GRTC-LL.					
15	Verifica que los formatos de trámites estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva.					
16	Las áreas que intervienen en la recaudación están interconectadas.					
17	Cuentan con personal suficiente para facilitar los trámites en la GRTC-LL					
18	Están comprometidos los jefes con la mejora de los trámites de la recaudación de ingresos.					
19	Inciden los jefes en la reducción del tiempo de la recaudación.					
20	Son flexibles los pasos de los trámites que se realizan en la GRTC-LL.					
21	Son extensos los pasos para terminar un trámite.					
22	Durante todo el trámite de la recaudación siempre existe tecnología moderna de soporte.					
23	Utilizan eficientemente los recursos tecnológicos					
MEJORA CONTINUA						
24	Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad.					
25	El administrado está conforme con el servicio que recibe a cambio del pago de su trámite.					

26	La simplificación de los trámites que hizo la GRTC-LL está beneficiando a los usuarios.					
27	Considera que los pagos de los trámites están actualizados a la UIT					
28	Cuentan con una oficina de orientación al usuario.					
29	Existen disposiciones de recaudación para hacer fraccionamientos de pagos.					
30	Se realiza seguimiento continuo en las mejoras de la atención para los trámites en la GRTC-LL.					

Anexo 10: Matriz de consistencia interna del infome de investigación

TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de gobierno electrónico y su influencia en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019

INTRODUCCIÓN	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p>ESTUDIOS PREVIOS: Bautista (2018) y su investigación "Gobierno electrónico, incidencia de la inclusión de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. Estudio de caso: Registro Civil de Ecuador". Se analizará la relación matemática entre el índice de satisfacción del usuario, la información recopilada por la Dirección de Gestión de la Cultura Organizacional, en comparación con el índice de producción de los servicios más importantes que DIGERCIC ofrece a sus ciudadanos a través de su canal cara a cara. Según el Departamento de Gestión de</p>	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	<p>MÉTODO: Esta investigación, dado que sigue un enfoque cuantitativo, con el fin de alcanzar resultados que reflejen la realidad, la metodología a usar será la siguiente: El método deductivo, donde se usa el razonamiento para demostrar el contenido de una teoría, de forma tal que puedo aclarar un suceso particular. El método de contrastación de hipótesis o también denominado hipotético-deductivo, plantea un problema, sugiere la verificación de resultados contrastados con hipótesis previamente establecidas, todo ello, con fin reforzar un enfoque teórico (Garcés, 2000).</p>	<p>DESCRIPCION DE RESULTADOS: Se analizaron los datos en el programa estadístico SPSS, después de ordenarlos y filtrar aquellos que no cumplieron los criterios de selección. Participaron 40 colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. En primer lugar, se analizó la prevalencia de ambas variables, obteniendo los datos observados a continuación. En la tabla 6 se observa que el gobierno electrónico alcanzo mayor nivel regular con un 92.5% de</p>	<p>La hipótesis general suponía que el gobierno electrónico influye a la recaudación de ingresos en una medida estadísticamente significativa. Al respecto, la prueba Tau B de Kendal (0.763) corroboro la aceptación de la hipótesis al obtener un valor de significancia menor al 1% ($p < .01$). Por su parte el coeficiente de correlación de Spearman, sugiero la relación causal existente es de tipo positiva y de magnitud moderada, lo cual, al complementarse con la prueba de regresión lineal, a través del coeficiente de determinación (.373), indica que el gobierno electrónico explica el 37.3%</p>	<p>Respecto a lo analizado se puede concluir que: -Se acepta la hipótesis de investigación que afirma la relación causal entre el gobierno electrónico y la recaudación de ingresos, ya que, se obtuvo una medida Tau B de Kendall .673, estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .676 que indica correlación positiva moderada. -Además, sobre la relación funcional entre las variables la recta ajustada en mejor medida es $Y = 65.33 + 6.58 \cdot X$, con un coeficiente de determinación $R^2 = .37$, lo cual indica que gobierno electrónico logra</p>	<p>Sobre lo encontrado es recomendable: -A los investigadores de maestría en gestión publica de las diversas universidades del norte del país, replicar el estudio en otras entidades públicas tanto de regionales, provinciales y locales, a fin de valorar si el efecto es similar también en ellos, de tal forma que se pueda generalizar y con ello acelerar la modernización en la administración pública. -A los investigadores de maestría en gestión publica de las diversas universidades del norte del país, revisar información que genere propuestas de investigación en las que se incluya factores que explique el aspecto de secuencia de actividades de la recaudación de impuestos, dado que, en esta investigación se identificó la no influencia del gobierno electrónico. -A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes</p>
	VARIABLE INDEPENDIENTE:	CAPACIDAD TECNOLÓGICA	Disponibilidad de Internet.					
	Gobierno Electrónico		Ancho de banda.					
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL:		Infraestructura de la comunicación y compatibilidad.					
<p>Gobierno electrónico, según lo define la ONU, es el uso de las TIC, por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (ONU, 2011)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL: Para medir el nivel de la variable, Gobierno electrónico, la</p>	Tecnología moderna.		Presencia en la web.					

<p>Cambio de Cultura Organizacional, en la muestra se encontró un 97% de confianza y un 5% de error. Y se concluye que con la ejecución del Plan de Modernización DIGERCIC, la institución pudo mejorar la calidad de los servicios para la ciudadanía. Así mismo, es importante esta investigación por la implantación de herramientas técnicas en gestión de DIGERCIC, que ha mejorado la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, al mejorar los tiempos de servicio, ayudando así a descongestionar las agencias.</p> <p>En el Perú, estudios realizados referentes a las variables gobierno electrónico y recaudación de ingresos</p>	<p>técnica aplicada fue la encuesta que radica en un cuestionario con escala Likert, que contiene 47 ítems, la muestra es de 40 participantes, está constituida por 4 dimensiones: capacidad tecnológica, accesibilidad digital, interacción con el ciudadano y promoción.</p> <p>ESCALA DE MEDICION: Ordinal de tipo Likert: Deficiente: 0-62 Regular: 63-125 Bueno: 126-188</p>	ACCESIBILIDAD DIGITAL	<p>Accesibilidad a internet.</p> <p>Confianza en tecnología.</p> <p>Uso de internet.</p> <p>Demanda potencial de los usuarios.</p> <p>Digitalización de contenidos.</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO: Correlacional-causal, no experimental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: El diseño de estudio, el cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), constituye el plan por medio del cual se recolectará la información, para esta investigación será el denominado correlacional-causal transversal, dado que, se explicará el vínculo funcional entre las dos variables de estudio en términos causa-efecto.</p> 	<p>respuestas por parte de los colaboradores, seguido con una gran diferencia por el del nivel bueno donde se alcanzó el 5%. La variable recaudación de impuestos, de igual manera alcanzó en 92.5% en el nivel bueno. Pero, a diferencia de la primera variable lo siguió el nivel malo con el 5%. En la tabla 5, se aprecia la prevalencia de cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico. La variable capacidad tecnológica obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (67.5%), seguido del nivel bueno con 22.5%. En seguida, la variable accesibilidad digital, también alcanzó mayor porcentaje en el nivel regular, siendo este de</p>	<p>de la variabilidad propiciada en la recaudación de ingresos, es decir, la mejora de este último trae como consecuencia una mejora también en la recaudación de impuestos; por cada punto que aumente el GE en consecuencia aumentará (en 6.58) la RI.</p> <p>Respecto a las hipótesis específicas que fueron aceptadas son: la existencia de correlación causal significativa y positiva entre el gobierno electrónico sobre las dimensiones de costos y tiempos de cobranza ($TauB = .517, p < .01, Rho = .524$) y la dimensión de mejora continua ($TauB = .572, p < .01, Rho = .577$). La aceptación de esta hipótesis, tomando en cuenta que la correlación causal reporta un</p>	<p>explicar a la recaudación de ingresos en su variabilidad; en tanto, la diferencia (62.7%) es explicada por otros factores.</p> <p>-Se identificó que el gobierno electrónico desde la perspectiva de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, reporta mayor prevalencia en un nivel regular (92.5%), seguido del nivel bueno (5%) y el nivel malo (2.5%).</p> <p>-Se identificó que la recaudación de impuestos desde la perspectiva de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, reporta mayor prevalencia en un nivel regular 92.5% seguido del nivel malo (5%) y del nivel bueno (2.5%).</p> <p>-Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman</p>	<p>y Comunicaciones de La Libertad, implementar al gobierno electrónico como herramienta de recaudación de ingresos, ya que, ha quedado demostrado la influencia significativa de la primera. Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico debe basar su aplicación en la administración de la gestión, contribuyendo al uso de las TIC ofrecidas a los colaboradores y ciudadanos y facilitando la creación de canales para aumentar los ingresos propios, la transparencia y la participación ciudadana.</p> <p>-A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, concentrarse en reforzar los aspectos de accesibilidad digital y promoción, esto, tomando en cuenta que son los aspectos que mayor influencia reportaron. Desde este punto de vista se debería generar confianza tanto a los colaboradores como a los usuarios de la utilización de las plataformas de las TIC, realizando protocolos, procedimientos, capacitaciones, tutoriales, marketing y otros, para lograr un</p>
		INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	<p>Facilidad de acceso al público.</p> <p>Comunicación con los ciudadanos.</p> <p>Participación ciudadana.</p> <p>Transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Desarrollo de servicios.</p>		PROMOCIÓN	<p>Cultura.</p> <p>Ambiente físico.</p>	<p>POBLACION: La población objetivo está constituida por</p>	

<p>muestran resultados variables. Así, Urquiza (2019) en su estudio "Gobierno Electrónico y participación ciudadana de la Municipalidad en Surco, 2019" Se utilizó una muestra de 384 personas residentes del Distrito de Santiago de Surco. El presente estudio es cuantitativa, correlacional, su diseño es no experimental y concluye que en el análisis se determina que la percepción de la población indica que existe adecuados niveles de gobierno electrónico así como de participación ciudadana en el municipio. Sin embargo, se debe combatir los problemas compuestos por la ciudadanía y el gobierno electrónico, siendo tarea primordial por parte del Estado,</p>			<p>Equipos informáticos. Transformación.</p>	<p>colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad. Son 40 los colaboradores en mención, de los cuales 15 son empleados permanentes, 10 empleados contratados, 10 por contrato CAS, 3 obreros permanentes y 2 obreros de servicios específicos.</p> <p>MUESTRA: El tamaño de la población constituye una cantidad accesible, por lo cual, en la investigación la muestra será denominada muestra censal, dado que, se accedió a recolectar los datos del global de trabajadores. Además, como supone Hernández et al (2010) el uso de un diseño muestral es importante en cuanto no se tengan los recursos y acceso a toda la población, para, como refiere López (2004) se</p>	<p>57.5%, seguido del nivel malo con 30%. En la dimensión interacción con el ciudadano, 65% alcanzaron nivel regular de la variable y 25% nivel malo. Y promoción, alcanzó 82.5% de nivel regular de la variable seguido de 10% del nivel bueno. En la tabla 6, se observa la prevalencia de cada una de las dimensiones de la variable gobierno electrónico: La dimensión costo y tiempo de cobranza, por un lado, demostró una mayor prevalencia del nivel regular con 87.5%, seguido, con una marcada diferencia del nivel malo (7.5%). La segunda dimensión, secuencia de las actividades, también obtuvo mayor porcentaje en el nivel regular (70%), seguido</p>	<p>sentido positivo, da a entender que medida presente un crecimiento el gobierno electrónico también puede suceder lo mismo en las dimensiones: costos y tiempos de cobranza y en la mejora continua. También, se aceptó la existencia de correlación causal, significativa y positiva entre las dimensiones de accesibilidad digital y promoción con la variable recaudación de impuestos, la primera reportando TauB = .394, $p < .01$, Rho = .408, y, la segunda TauB = .435, $p < .01$, Rho = .443; en ese sentido, al reportar correlación causal positiva, se entendería nuevamente que el aumento de ambas dimensiones de gobierno electrónico (accesibilidad</p>	<p>es 0,524 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico influye de manera muy significativa en la dimensión costos y tiempos de cobranza de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación. -Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,295 (positiva baja) con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico NO influye de manera significativa en la dimensión secuencia de las actividades de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, NO se acepta la</p>	<p>mayor impacto en la recaudación de ingresos y fortalecer la continuidad del servicio ofreciendo al ciudadano servicios ágiles y simples al menos costo posible.</p> <p>-A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, si bien se les sugiere tener un mayor enfoque la accesibilidad digital y promoción, no descuidar, los aspectos de capacidad tecnológica e interacción con el ciudadano (áreas que más bajo nivel obtuvieron), sobre los cuales deberán desarrollar estrategias de mejoras con la tecnología moderna y su infraestructura de comunicaciones que poseen para incrementar la confiabilidad y la orientación a la interoperabilidad, manteniendo las obligaciones de privacidad y seguridad de los ciudadanos.</p> <p>-A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, elaborar y desarrollar capacitaciones sobre el gobierno tecnológico y sus dimensiones, a fin de mejorar la recepción de</p>
---	--	--	--	---	--	---	---	---

<p>el colaborar en la reducción de las brechas existentes. También el estudio se eligió porque, hoy en día, pese a los avances tecnológicos el Estado debe conseguir los fondos necesarios y suficientes de un sistema de gobierno electrónico y poder facilitar las tareas y accesos de información. Chávez (2017) también escribe en su tesis "Gobierno electrónico y el impacto en la gestión patrimonial de la Corte Suprema de La Libertad, 2017", se utilizó una muestra de 50 empleados, no aleatoria, empírica o no probabilística determinada por los trabajadores. La presente investigación es cuantitativa, descriptivamente correlativa y diseño no es experimental. De ello se deduce</p>				<p>puedan recoger datos representativos a la población. Entonces, la muestra, al igual que la población estará conformada por 40 los colaboradores en mención, de los cuales 15 son empleados permanentes, 10 empleados contratados, 10 por contrato CAS, 3 obreros permanentes y 2 obreros de servicios específicos. MUESTREO: El tipo de muestreo utilizado corresponde al tipo no probabilístico, específicamente denominado por conveniencia (Johnson, 2014). Ya que la muestra fue elegida por el investigador, al cumplir con los requisitos que se requiere para ofrecer información sobre as variables de gobierno electrónico y recaudación de impuestos.</p>	<p>del nivel bueno con 22.5%. Y, la variable mejora continua, también alcanzó mayor porcentaje en el nivel regular 90%, seguido por un empate del nivel bueno (5%) y malo (5%).</p>	<p>digital y promoción) a la par aumentara la recaudación de ingresos. Los hallazgos sobre las hipótesis aceptadas se puede corroboran en los hallazgos del estudio de Tineo y Carlos (2017), cuando propuso utilizar el Gobierno Electrónico para mejorar la recaudación de impuestos en una entidad municipal. El investigador, identificó que entre los factores que inciden en el proceso de recaudar impuestos, uno de los más resaltantes es la limitación de contar con un sistema de web para agilizar los pagos en línea. Esta investigación, con sus hallazgos corrobora y va más allá, cuantificando el grado en que la implementación del gobierno</p>	<p>hipótesis de investigación. -Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,577 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el gobierno electrónico influye de manera muy significativa en la dimensión mejora continua de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación. -Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,195 (positiva baja) con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión capacidad tecnológica NO influye de manera significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones,</p>	<p>los colaboradores, sobre su importancia en la mejora del trabajo, la reducción de tiempos y la agilización de procesos, para mejorar el nivel de valoración que tienen estos sobre la herramienta. -A los funcionarios y directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, elaborar y desarrollar capacitaciones sobre la recaudación de impuestos en aplicación de las TIC y sus dimensiones, a fin de reducir las percepciones de temor e inseguridad que tienen los colaboradores al seguir este proceso, de tal forma, que puedan transmitirlo a los usuarios y así incrementar esta práctica.</p>
---	--	--	--	---	--	---	---	---

<p>que incluso si la instalación tiene una base de datos, existe un alto nivel de deficiencia. Estaría relacionado con factores externos que influyen en su desarrollo, como la falta de sistemas y la falta de servicios de internet en algunas oficinas judiciales. Otro factor que se muestra es la falta de voluntad de los empleados para fortalecer su capacidad de administrar adecuadamente los sistemas informáticos, eso se expresaría con mejor cuidado y buena reputación en el centro judicial. Este estudio confirma que existe una deficiencia en el uso del gobierno electrónico por parte de los trabajadores de la jurisdicción que se niegan a realizar cambios y gestión de activos dentro de C.S.J.L.L. es decir, no reconocen</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Recaudación de ingresos</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL Es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas, boletas o recibos, por un servicio dado, el cual sirve para seguir invirtiendo en la empresa o institución y sirva para mejorar el servicio del mismo. (Santo, 2011)</p>	<p>COSTOS Y TIEMPO DE COBRANZA</p>	<p>Variación del costo de los trámites.</p>	<p>TÉCNICAS: La técnica para recolectar los datos se denomina encuesta, debido a que se aplicaran cuestionarios de forma grupal, con instrucciones estandarizadas (es decir, iguales para todos los participantes), de tal manera que se pueda obtener información con mayor objetividad y en menos tiempo (Casas, Repullo y Donado, 2002). La recolección de datos es importante debido a que permite obtener el insumo base para llevar a cabo la comprobación de las hipótesis (Bernal, 2000).</p>	<p>PRUEBAS DE HIPÓTESIS: -En la tabla 7, sobre la variable gobierno electrónico se muestra el análisis de la normalidad de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones. La medición general demostró haber obtenido puntuaciones que no se distribuyen de manera normal, dado que, la prueba de hipótesis obtuvo valor $p < .05$.</p> <p>-De igual manera, las dimensiones Capacidad tecnológica, Accesibilidad digital e Interacción con el ciudadano, obtuvieron puntuaciones que en la prueba de hipótesis alcanzaron valores $p < .05$, por lo cual se estaría indicando que</p>	<p>electrónico, es decir, el uso de las TIC, por parte del Estado; influye sobre la recaudación de costos de los ingresos. De igual manera, el estudio de Sánchez (2019), sobre la Modernización de la gestión pública y programación de inversiones plurianuales en el gobierno regional de La Libertad, permite un aporte para corroborar y comprender los resultados del estudio. El autor concluyó que la administración electrónica y la dimensión de coordinación institucional de la modernización cambiante de la gestión pública y el gobierno de inversión plurianual se encuentran relacionadas. Si, bien es cierto existe diferencias entre las variables consideradas en los estudios, lo cierto es que en ambos se guarda relación en</p>	<p>La Libertad, 2019. Por tanto, NO se acepta la hipótesis de investigación. -Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,408 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la dimensión accesibilidad tecnológica influye de manera muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación. -Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,281 (positiva baja) con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión interacción con el ciudadano NO influye de manera significativa en la recaudación de ingresos de la</p>
			<p>Componentes del costo.</p> <p>Difusión de los costos.</p> <p>Tiempos de las actividades de la recaudación.</p> <p>Tiempos muertos.</p>				

<p>adecuadamente el valor y la diligencia de los activos del gobierno. TEORIAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES: El gobierno electrónico parte de dos teorías o tendencias, por medio de investigaciones, ha venido identificando el desarrollo de esta política de Estado en distintas zonas del mundo. Ambas teorías están relacionadas al desarrollo económico. El objetivo de los estudios de gobierno electrónico es determinar si el crecimiento económico de algunos países es basado en las siguientes teorías: 1) El pronto impulso de la globalización ha cambiado el comercio entre países, inversiones y oportunidades financieras en redes de transacciones que desean</p>	<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL Para medir el nivel de la variable, Recaudación de ingresos, la técnica aplicada fue la encuesta que radica en un cuestionario con escala Likert, que contiene 30 ítems, la muestra es de 40 participantes, está constituida por 3 dimensiones: costos y tiempo de cobranza, secuencia de actividades y mejora continua.</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal de tipo Likert: Deficiente: 0-40 Regular: 41-80 Bueno: 81-120</p>			<p>Gobierno Electrónico: La validez del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el método de Holsti, con la ayuda del experto en Investigación Científica de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Los resultados obtenidos indican un muy buen nivel de validez de contenido por parte del instrumento (Promedio de ponderación = 97.87), lo cual garantiza su uso.</p> <p>La confiabilidad de este instrumento demostró ser aceptable puesto que al ser estimada por medio del coeficiente alfa de Crombach, reportó valor de .854 en la medición general. Por su parte la dimensión capacidad tecnológica alcanzó un valor de .729, accesibilidad digital de .823, interacción con el ciudadano de .775 y promoción de .664. La estimación se</p>	<p>no presentan distribución normal.</p> <p>-Por otro lado, la dimensión Promoción obtuvo una prueba de hipótesis con valor $p > .05$, lo cual supondría una distribución dentro de lo considerado normal.</p> <p>-Luego, respecto a la variable recaudación de ingresos se observa el análisis de la normalidad de la variable recaudación de impuestos. La medición general demostró haber obtenido puntuaciones que no se distribuyen de manera normal, dado que, la prueba de hipótesis obtuvo valor $p < .05$.</p> <p>-También, las dimensiones mejora continua y secuencia de</p>	<p>cuanto a la importancia de la tecnología y la mejora secuencial de las entidades públicas. Además, Urquiza (2019) encontró que el gobierno electrónico se relaciona directamente con la participación ciudadana, donde, el nivel representativo de la primera variable genera mejoras en la participación ciudadana. En tanto, Contreras (2018) identificó que el gobierno electrónico se relaciona positivamente con mejorar en actividades administrativas. Entonces, con el contraste es posible corroborar que el gobierno electrónico constituye una valiosa herramienta para mejorar las actividades de manera organizada y en secuencia.</p>	<p>Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, NO se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>-Se determinó que el coeficiente Rho de Spearman es 0,443 (positiva moderada) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que la dimensión promoción influye de manera muy significativa en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, La Libertad, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.</p>	
--	---	--	--	---	---	--	--	--

<p>ofrecer productos y servicios crecidamente competitivos; y 2) Los avances en el uso de las TIC han aportado novedosos enfoques para integrar redes y mejorar la eficiencia de las empresas y servicios a nivel mundial. (ONU, 2003).</p> <p>JUSTIFICACIÓN: La justificación sobre el valor teórico es una contribución como solución al problema de recaudación de ingresos de la GRTC-LL y servirá como fondo para futuras investigaciones en el campo de trabajo. De esta manera, podemos implementar sugerencias y mejoras administrativas a través de un estudio detallado de la nueva teoría de la administración pública, que se aplicará a la realidad operativa de la institución,</p>				<p>realizó con los datos obtenidos de los participantes del estudio (N = 40).</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario de Recaudación de impuestos: La validez del segundo instrumento también realizada por el método de Holsti, con la ayuda del mismo grupo de expertos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Los resultados obtenidos indican un muy buen nivel de validez de contenido por parte del instrumento (Promedio de ponderación = 99.71), lo cual garantiza su uso en la investigación.</p> <p>La confiabilidad de este instrumento demostró ser aceptable puesto que al ser estimada por medio del coeficiente alfa de Crombach, reportó valor de .848 de manera general y por dimensiones: Costos y tiempo de cobranza (.619), Secuenciación de las actividades (.852) y Mejora</p>	<p>las actividades, obtuvieron puntuaciones que en la prueba de hipótesis alcanzaron valores $p < .05$, lo cual daría a entender que no presentan distribución normal. Mientras que, solamente la dimensión costos y tiempo de cobranza obtuvo una prueba de hipótesis con valor $p > .05$, lo cual supondría una distribución dentro de lo considerado normal.</p>	<p>En el mismo sentido se pueden explicar a través del enfoque Analítico postulado por la New Public Management (NGP), en la perspectiva del gobierno a los ciudadanos y, también, en la perspectiva del gobierno a las empresas. En ambos enfoques se postula que la su implementación es una medida para ofrecer plataformas donde se realicen procedimientos y transacciones. El primer enfoque apunta a la relación directa al ciudadano y el segundo en relación a las organizaciones. Sin embargo, en ambos se plantea que la mejora en la interacción de la entidad pública con los otros entes (ciudadanos y empresas) apertura una mayor fluidez en las relaciones, trayendo beneficios en</p>		
--	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>todo esto con la aplicación de las técnicas y los instrumentos de recolección de datos. La justificación referente a la utilidad metodológica, es el desarrollo de una investigación basada en el estudio del comportamiento de los funcionarios con respecto al uso de nuevas tecnologías que ayudan a la mejora de procedimientos de recaudación y generación de un mejor servicio. La justificación en lo que respecta a implicaciones de prácticas, existen dos dimensiones de implicaciones: la primera referida al realizarse un estudio sobre el tratamiento de los funcionarios con respecto a las TIC que puede generar una sensación de cambio y de relevancia de su actuación, lo que generará un</p>				<p>continua (.748). La estimación se realizó con los datos obtenidos de los participantes del estudio (N = 40).</p>		<p>aspectos como la satisfacción, el acceso a la información, la perspectiva de confianza y con ello, la agilización de trámites y pagos de impuestos. Pero, para que el ciudadano o la empresa acceda a la realización de sus pagos, la Oficina Nacional para gobierno electrónico y TI en Perú (ONGEI, 2013) sugiere que, el gobierno es responsable de garantizar sistemas e infraestructura de comunicación seguros que tomen en cuenta la privacidad personal, la confidencialidad de las comunicaciones, la seguridad de las transacciones electrónicas, la protección de los derechos de propiedad intelectual, entre otros.</p> <p>Por otro lado, las hipótesis específicas rechazadas</p>	
				<p>MEJORA CONTINUA</p>			

<p>mejor desempeño en los mismo y el segundo es tener un estudio con el debido enfoque la cual permitirá tener un mecanismo establecido de estudio previo a la implementación de otras políticas referidas a la gestión pública. La justificación concerniente a conveniencia, es el estudio de la relación directa entre los funcionarios y las TIC, son un factor de importancia y de relevancia central para el entendimiento del funcionamiento de la administración de nuestro país, en específico de la GRTC-LL, que tiene como misión fundamental, la gestión y recaudación de los ingresos para un mejor desarrollo de servicio. La justificación en lo que respecta a la relevancia social, esta investigación beneficiará no solo a los administrados</p>				<p>metodología con la cual se direccionaría la investigación (diseño de investigación); el conjunto de sujetos de donde se recolectaría la información (muestra), como se recolectarían los datos (técnicas e instrumentos), como se analizarían los datos (métodos estadísticos) y como se regularía la investigación en el marco ético.</p> <p>En el marco de la recolección de datos: El proceso de recolección de datos se llevó a cabo a partir del siguiente procedimiento:</p> <p>Primero: Gestión de los permisos a las oficinas del Gobierno Regional La libertad, por medio de un documento formal que certifique la autorización enviado por correo electrónico. En el cual se solicitó una lista con el correo electrónicos de los colaboradores de la oficina.</p>		<p> fueron la no existencia de relación, causal significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión secuencia de actividades, dado que se obtuvo $TauB = .289$, $p > .05$, $Rho = .295$, indicando que la relación causal es positiva muy baja. Po su parte, las dimensiones del gobierno electrónico: capacidad tecnológica e interacción con el ciudadano demostraron no relacionarse de manera causal y significativamente con la recaudación de ingresos, puesto que, la primera dimensión obtuvo $TauB = .195$, $p > .05$, $Rho = .198$ y la segunda $TauB = .271$, $p > .05$, $Rho = .281$. La correlación causal, aunque positiva sería baja, es decir el aumento de la capacidad tecnológica y la interacción con el ciudadano no garantiza influir</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>sino también a la GRTC-LL, por que apoyará a tener un mejor control y captación de ingresos. Así mismo, se ofrece a los administrados el debido uso de las TIC por lo que tiene relevancia social directa.</p> <p>PARADIGMA: Es necesario incluir el estudio actual en los paradigmas generalmente desarrollados, aceptados y compartidos. Así, mismo Piñero y Rivera (2013, p. 19) afirma, que el paradigma está vinculado al concepto de cosmovisión; el término se utiliza para describir el conjunto de valores, experiencias y creencias que afecta cómo un sujeto percibe la realidad y cómo reacciona ante ella. También indican que al asumir distinciones teórico-epistemológicas</p>			<p>Orientación y fraccionamiento. Seguimiento funcional.</p>	<p>Segundo: Se validó los instrumentos y analizo su validez, a fin de garantizar su uso, utilizando la participación de expertos y la consistencia interna (alfa de Cronbach).</p> <p>Tercero: Se elaboró los cuestionarios de manera online y se envió a los participantes a través del correo electrónico. El tiempo de aplicación se desarrolló en dos semanas.</p> <p>Cuarto, se gestionó la sabana de datos en el Excel, a fin de pasar a la fase de procesamiento de datos. Donde se utilizaron los métodos estadísticos señalados en el siguiente apartado.</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Estadística descriptiva: El software utilizado</p>		<p>en el aumento de la recaudación de ingresos.</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

<p>paradigmáticas o alternativas de acuerdo con la clasificación presentada por Guba (1994), que por distinciones, ontológicas, metodológicas y epistemológicas las dividen en positivismo, post-positivismo, interpretativo y sociocrítico. Primero, el positivismo que, afirma Ricoy (2006), lo considera racionalista, cuantitativo, sistemático y empírico, cuyo objetivo es probar hipótesis por el método estadístico, para cuantificar una variable de estudio. Por lo tanto, en este estudio científico, ya que la investigación tiene como objetivo describir cómo influye la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la GRTC-LL, a través de métodos de análisis de datos</p>				<p>para ordenar y gestionar los datos de ambas variables (Gobierno Electrónico y Recaudación de ingresos) fue el Excel (Versión 2016). Se utilizaron estadísticos de frecuencia y porcentaje, para identificar la mayor prevalencia de niveles en cada variable, organizándolos en tablas estadísticas y figuras de barras.</p> <p>Estadística inferencial: El software utilizado para ordenar y gestionar los datos de ambas variables (Gobierno Electrónico y Recaudación de ingresos) fue el SPSS (Versión 25). El análisis se llevó a cabo por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para estimar la distribución de ambas variables en la curva normal. Para lo cual se tomó como referencia el valor de significancia menor a .05 para considerar la</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>tal como se establecen en las ciencias exactas, como las estadísticas. En cuanto al post-positivismo, citan a Flores (2004), que dice, es una concepción modificada del paradigma positivista. Al diferenciarlo del positivismo, en el post-positivismo, se enfatiza que en las realidades existen, pero no se pueden comprender por completo. La realidad se entiende a partir de leyes exactas, sin embargo, solo se puede aprender de forma incompleta. Entonces, el positivismo y el post-positivismo son los paradigmas que guían la investigación cuantitativa, cuyo propósito es proporcionar explicaciones de los fenómenos que se estudian, para que en última instancia puedan predecirse y</p>				<p>existencia de una distribución normal. Luego, para comprobar las hipótesis de investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y Tau-b de Kendall, así como, el coeficiente de determinación (r^2), mismo que sirvió para explicar el cambio que se da en la variable dependiente (Recaudación de impuestos) por influencia de la variable independiente (Gobierno Electrónico).</p>				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

<p>controlarse (Guba y Lincoln, 1994). El post-positivismo se utiliza en esta investigación porque la realidad de la recaudación de ingresos y su influencia en la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la GRTC-LL, no se conocen por completo, ya que son en un ambiente incontrolable.</p> <p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera influye la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad - 2019?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Describir de qué manera influye la gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos de la</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O₁: Identificar el nivel alcanzado en la gestión de gobierno y sus dimensiones: capacidad tecnológica, accesibilidad tecnológica, interacción con el ciudadano y promoción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</p> <p>O₂: Identificar el nivel alcanzado en la recaudación de ingresos y sus dimensiones: costos y tiempo de cobranza, secuencia de las actividades y mejora continua en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</p> <p>O₃: Determinar la relación causal entre gobierno electrónico y la dimensión de costos y tiempo de cobranza de la</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>variable recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O4: Determinar la relación causal entre gobierno electrónico y dimensión secuencia de las actividades de la variable</p> <p>recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O5: Determinar la relación causal entre el gobierno electrónico y la dimensión mejora continua de la variable</p> <p>recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O6: Determinar la relación causal entre la dimensión capacidad tecnológica de gobierno electrónico y recaudación de ingresos en la</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O7: Determinar la relación causal entre la dimensión accesibilidad digital del gobierno electrónico y recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O8: Determinar la relación causal entre la dimensión interacción con el ciudadano del gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, O9: Determinar la relación causal entre la dimensión promoción de gobierno electrónico y la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Comunicaciones La Libertad, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL: La gestión del gobierno electrónico influye significativamente en la recaudación de ingresos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</p> <p>HIPÓTEEIS ESPECÍFICAS: HE₁: La gestión de gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión costos y tiempo de cobranza de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE₂: La gestión de gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión secuencia de las actividades de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE3: La gestión de gobierno electrónico influye significativamente en la dimensión mejora continua de la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE4: La dimensión capacidad tecnológica de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019, HE5: La dimensión accesibilidad digital de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019,</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>HE₆: La dimensión interacción con el ciudadano de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</p> <p>HE₇: La dimensión promoción de la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable recaudación de ingresos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2019.</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--


Anexo 11: Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **Br. Castillo Miñano Sheillah Giulliana**, egresada de la escuela de Posgrado y del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Trujillo declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: **“Gestión de gobierno electrónico en la recaudación de ingresos, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Región La Libertad - 2019”**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado mi 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 publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 02 de agosto de 2020

Br. Castillo Miñano, Sheillah Giulliana	
DNI: 18210637	
ORCID: 0000-0001-8003-4451	