

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA
CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA: GOBIERNO REGIONAL DE
TACNA, 2020**

TESIS

Presentada por:

Bach. ALVARO ESTEBAN ALPONTE MONTOYA

ORCID 0000-0003-1241-8108

Asesor:

Dra. Martha Judith PAREDES VIGNOLA

ORCID: 0000-0002-5046-0908

Para Obtener el Grado de Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA
CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA: GOBIERNO REGIONAL DE
TACNA, 2020**

Presentada por:

Bach. Alvaro Esteban Alponete Montoya

**Tesis sustentada y aprobada el 13 de Julio del 2022, ante el siguiente jurado
examinador:**

PRESIDENTE: Dra. Mariela Irene Bobadilla Quispe

SECRETARIO: Mag. Julio Francisco Gárate Delgado

VOCAL: Mtro. Walther Arturo bueno Mariaca

ASESOR: Dra. Martha Judith Paredes Vignola

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Alvaro Esteban ALPONTE MONTOYA, en calidad de egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 46184324.

Soy autor de la tesis titulada:

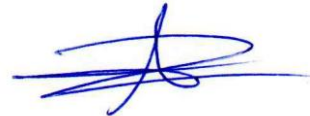
LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA: GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2020

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de **Maestro**, y que tal texto no ha sido entregado a ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin. Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual. Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo. Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada. Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo

presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 13 de julio del 2022.



ALVARO ESTEBAN ALPONTE MONTOYA

46184324

DEDICATORIA

Esta investigación deseo dedicarla a mis padres quienes me formaron en mi crecimiento personal y profesional, a mi esposa y a mis hijas quienes siempre me motivan a superarme cada día y ser su mejor ejemplo.

Gracias a todos mis seres queridos y a quienes desde el cielo me van guiando y cuidando.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada de Tacna, por ser quien me ha dado la oportunidad de formarme profesionalmente con FACEM y ahora con la ESPG.

A todos los docentes que se tomaron el tiempo de transmitirme sus experiencias y distintos conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------|
| INDICE DE CONTENIDO | I |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | V |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | VII |
| RESUMEN..... | VIII |
| ABSTRACT | IX |
| 1 INTRODUCCIÓN..... | X |
| CAPITULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 7 |
| 1.2.1 <i>Problema Principal</i> | 7 |
| 1.2.2 <i>Problemas secundarios</i> | 7 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 8 |
| 1.4 OBJETIVOS..... | 10 |
| 1.4.1 <i>Objetivo General</i> | 10 |
| 1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> | 10 |
| 2 CAPITULO II..... | 11 |
| MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO..... | 11 |
| 2.1.1 <i>Internacionales</i> | 11 |
| 2.1.2 <i>Nacionales</i> | 12 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS | 15 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.2.1 | <i>LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</i> | 15 |
| 2.2.2 | <i>GESTIÓN PÚBLICA</i> | 27 |
| 2.3 | MISIÓN, VISIÓN Y PRIORIDADES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA | 39 |
| 2.4 | DEBILIDADES DE LOS GOBIERNOS REGIONALES | 40 |
| 2.5 | DEFINICIÓN DE CONCEPTOS | 41 |
| A. | GESTIÓN PÚBLICA..... | 41 |
| B. | GOBIERNO | 42 |
| C. | ESTADO | 42 |
| 3 | CAPITULO III | 45 |
| | MARCO METODOLÓGICO | 45 |
| 3.1 | HIPÓTESIS | 45 |
| 3.1.1 | <i>HIPÓTESIS GENERAL</i> | 45 |
| 3.1.2 | <i>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</i> | 45 |
| 3.2 | VARIABLES E INDICADORES..... | 46 |
| 3.2.1 | <i>Identificación de la variable 1</i> | 46 |
| 3.2.2 | <i>Identificación de la variable 2</i> | 47 |
| A) | PLANEAMIENTO..... | 47 |
| B) | NORMATIVA..... | 47 |
| C) | DIRECTIVA | 47 |
| 3.3 | TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 48 |
| 3.4 | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 48 |
| 3.5 | NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 50 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3.6 | ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN | 50 |
| 3.7 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 50 |
| 3.7.1 | <i>Población de estudio</i> | 50 |
| 3.7.2 | <i>Muestra</i> | 52 |
| 3.8 | TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 54 |
| 3.8.1 | <i>Instrumentos</i> | 54 |
| 3.8.2 | <i>Encuesta sobre Tecnologías de información y comunicación</i> | 54 |
| 3.8.3 | <i>Encuesta sobre Gestión Pública</i> | 56 |
| 3.9 | VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS..... | 58 |
| 3.10 | PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 60 |
| 4 | CAPITULO IV | 61 |
| | RESULTADOS | 61 |
| 4.1 | DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO | 61 |
| 4.2 | DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS | 62 |
| 4.3 | RESULTADOS | 62 |
| 4.3.1 | <i>Análisis descriptivo de la variable “Tecnología de la información y comunicación”</i> 62 | |
| 4.3.2 | <i>Análisis descriptivo de la variable “Gestión Pública”</i> | 77 |
| 4.4 | PRUEBAS ESTADÍSTICAS | 85 |
| 4.4.1 | <i>Prueba de normalidad de variable Tecnología de Información y Comunicación</i> 85 | |
| 4.4.2 | <i>Prueba de significatividad estadística sobre Tecnología de la Información y Comunicación</i> 86 | |
| 4.4.3 | <i>Prueba de normalidad de variable Gestión Pública</i> | 90 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 4.4.4 | <i>Prueba de significatividad estadística sobre Gestión pública</i> | 91 |
| 4.5 | VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS | 95 |
| 4.5.1 | <i>Prueba de la primera hipótesis específica</i> | 95 |
| 4.5.2 | <i>Prueba de la segunda hipótesis específica</i> | 97 |
| 4.5.3 | <i>Prueba de la tercera hipótesis específica</i> | 100 |
| 4.5.4 | <i>Prueba de la cuarta hipótesis específica</i> | 102 |
| 4.5.5 | <i>Prueba de la hipótesis general</i> | 104 |
| 4.6 | DISCUSIÓN..... | 107 |
| 5 | CAPÍTULO V | 108 |
| | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 108 |
| 5.1 | CONCLUSIONES..... | 108 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES O PROPUESTA..... | 111 |
| 6 | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 114 |
| 7 | BIBLIOGRAFÍA..... | 114 |
| | ANEXOS: MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 122 |
| 8 | ANEXOS | 126 |
| 8.1 | ANEXO 1. INSTRUMENTOS..... | 126 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Distribución estimada de usuarios por área funcional _____ | 51 |
| Tabla 2 Distribución de la muestra _____ | 53 |
| Tabla 3 Dimensiones – Ítem _____ | 55 |
| Tabla 4 Dimensiones– Ítem _____ | 57 |
| Tabla 5 Alpha de Cronbach: Tecnología de información y comunicación _____ | 59 |
| Tabla 6 Alpha de Cronbach: Gestión pública _____ | 59 |
| Tabla 7 Nivel de uso de las TIC _____ | 62 |
| Tabla 8 Nivel de capacitación técnica _____ | 64 |
| Tabla 9 Nivel de infraestructura tecnológica _____ | 65 |
| Tabla 10 Nivel de adquisición de conocimientos _____ | 66 |
| Tabla 11 Nivel de recursos tecnológicos _____ | 67 |
| Tabla 12 Nivel de técnicas y herramientas _____ | 68 |
| Tabla 13 Nivel de generación de tecnología _____ | 70 |
| Tabla 14 Nivel de habilidades de innovación _____ | 71 |
| Tabla 15 Nivel de recursos tecnológicos _____ | 72 |
| Tabla 16 Nivel de especialización _____ | 74 |
| Tabla 17 Tabla resumen del análisis por dimensiones _____ | 76 |
| Tabla 18 Nivel de Gestión Pública _____ | 77 |
| Tabla 19 Nivel de planeamiento _____ | 79 |
| Tabla 20 Nivel de Normatividad _____ | 80 |
| Tabla 21 Nivel de dirección _____ | 81 |
| Tabla 22 Nivel de supervisión _____ | 82 |
| Tabla 23 Análisis por dimensiones de la gestión pública _____ | 84 |
| Tabla 24 Prueba de normalidad para una Muestra _____ | 85 |
| Tabla 25 Base de datos de las dimensiones de la variable 1 _____ | 88 |
| Tabla 26 Prueba de normalidad para una Muestra _____ | 91 |
| Tabla 27 Base de datos de las dimensiones de la variable 1 _____ | 93 |
| Tabla 28 Prueba de correlación V de Cramer _____ | 96 |
| Tabla 29 Prueba de correlación V de Cramer _____ | 98 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 30 Prueba de correlación V de Cramer _____ | 101 |
| Tabla 31 Prueba de correlación V de Cramer _____ | 103 |
| Tabla 32 Prueba de correlación V de Cramer _____ | 105 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Nivel de uso de las TIC. _____ | 63 |
| Figura 2 Nivel de capacitación técnica. _____ | 64 |
| Figura 3 Nivel de infraestructura tecnológica _____ | 65 |
| Figura 4 Nivel de adquisición de conocimientos _____ | 66 |
| Figura 5 Nivel de recursos tecnológicos. _____ | 68 |
| Figura 6 Nivel de técnicas y herramientas. _____ | 69 |
| Figura 7 Nivel de generación de tecnología _____ | 70 |
| Figura 8 Nivel de Habilidades de Innovación. _____ | 71 |
| Figura 9 Nivel de Recursos Tecnológicos. _____ | 73 |
| Figura 10. Nivel de especialización. _____ | 75 |
| Figura 11 Nivel de gestión pública. _____ | 78 |
| Figura 12 Nivel de planeamiento _____ | 80 |
| Figura 13 Nivel de normatividad _____ | 81 |
| Figura 14 Nivel de dirección _____ | 82 |
| Figura 15 Nivel de supervisión _____ | 83 |

RESUMEN

El objetivo general fue determinar en qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública de calidad, desde la percepción de los empleados, en el Gobierno Regional de Tacna, 2020.

Se utilizó la siguiente metodología: la presente investigación es Pura, con diseño no experimental y transaccional. Se administró la técnica de la encuesta a los trabajadores de la muestra en estudio, con la finalidad de conocer su percepción sobre la tecnología de información y comunicación y la gestión pública de calidad, en el Gobierno Regional de Tacna, con la finalidad de establecer su relación.

La población está compuesta por 335 empleados, aplicando el método de muestreo aleatorio sistemático a 180 de los trabajadores.

La conclusión principal fue que la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública directamente para los empleados del Gobierno Regional de Tacna, sin embargo; el nivel de significación $< 0,05$ alcanzado permite determinar que, la relación de la tecnología de la información y comunicación con la gestión pública es moderada.

PALABRAS CLAVES: *TECNOLOGIA DE LA INVESTIGACION Y COMUNICACION, GESTION PUBLICA, GOBIERNO REGIONAL*

ABSTRACT

The general objective was to determine to what extent information and communication technology is related to public management, from the perception of employees, in the Regional Government of Tacna, 2020.

The following methodology was used: the present investigation is Pure, with a non-experimental and transectional design. The survey technique was administered to the workers of the sample under study, in order to know their perception of information and communication technology and public management, in the Regional Government of Tacna, in order to establish their relationship.

The population is made up of 335 employees, applying the systematic random sampling method to 180 of the workers.

The main conclusion was that information and communication technology is related to public management directly for the employees of the Regional Government of Tacna, however; the significance level <0.05 reached allows determining that the relationship of information and communication technology with public management is moderate. Based on the fact that the Regional Government of Tacna has the financial means to be able to make good use of human and technological resources, we need them to see the need to improve their service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se trató de un estudio descriptivo correlacional. Se utilizó una encuesta dirigida a 180 trabajadores del Gobierno Regional de Tacna con el objetivo de determinar la medida en que la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna y la hipótesis general plantea que la tecnología de información y comunicación se relaciona en forma directa y significativa con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna. Los resultados de la encuesta muestran que la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública directamente para los empleados del Gobierno Regional de Tacna, sin embargo; la relación de la tecnología de la información y comunicación con la gestión pública es moderada.

Este trabajo se llevó a cabo para ampliar los conocimientos en el campo de la gestión pública y contribuir con la fundamentación teórica de la administración pública, cumpliendo con un método científico para describir y explicar la transcendencia de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) desde finales del siglo pasado produjo, a escala mundial, importantes cambios en todo ámbito, sea privado o público, desde la forma de organización personal e institucional hasta el proceso de comunicación, de convivencia y aprendizaje y, por ende, en el ámbito laboral.

Este proceso, como cualquier otro que implique transformaciones integrales de una institución, debe ser abordado desde diferentes aspectos tales como las adaptaciones de infraestructura que se deben realizar, las innovaciones que puede aportar, los costos que implicaría, las ventajas y desventajas que pueda traer a la estructura organizacional, las conciliaciones jurídicas que representa su adecuada utilización y, por supuesto, en el área de personal, en la cual para que este tipo de cambios garantice un buen funcionamiento, se requiere de la gente adecuada para ponerlos en marcha. Al evolucionar el uso de las TIC en la administración pública se transforman en TIC (Tecnologías de la Información y Conocimiento), al intentar revolucionar los sistemas de almacenamiento y empleo de información. Lo anterior podría sugerir que en automático puede fomentar la transparencia en la función pública y que se diversificarán los medios de comunicación y de contacto entre la ciudadanía y los diferentes niveles de servidores públicos. Estas expectativas pueden exigir cierto esfuerzo adicional para cubrirlas satisfactoriamente, desde elaboración de diversos informes hasta la búsqueda constante por elevar la calidad en el servicio prestado, factores por los cuales se generan ciertas resistencias al cambio y al uso de estas tecnologías.

En el Perú a partir de la década de los años noventa, las tecnologías de la información y comunicación han sido importantes en el sector gubernamental. De todos ellos, es el Internet, la que se ha destacado de una manera especial, llegando

a ser considerado como el medio de mayor conexión que la conexión telefónica. Desde que ha incursionado las tecnologías de la información y comunicación en el sector público en línea, se ha producido un cambio en la organización de las actividades gubernamentales, llegando al punto de que la gestión y la participación con transparencia actúen con efectividad.

La administración pública peruana en línea es un reflejo auténtico de la evolución de la sociedad de la información peruana. Actualmente, es indiscutible el papel crucial que juegan las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones en los hábitos y costumbres del ciudadano y de los funcionarios o servidores públicos. Todos ellos, están experimentando de una u otra forma las consecuencias de cambio de un Estado lento y burocrático a un Estado con respuesta en tiempo real, a través de los portales 'agenda de conectividad' y 'gobierno en línea'.

Las Tecnologías de Información y Comunicación, no solo transforman la forma de desarrollar nuestras actividades, si no que modifican la actividad misma. Es evidente que las instituciones públicas, vienen mejorando su imagen frente a sus usuarios, cuando los sistemas de atención al público están en red. La velocidad con que viaja la información para la toma de decisiones y solución de problemas es un factor que depende de cómo la institución pública gestiona sus procesos, sistemas y políticas que van en beneficio de la comunidad. En ese sentido las tecnologías de información desde la gerencia constituyen el medio dentro del sistema de la comunicación, que asegura que las decisiones, los datos, las ordenanzas, que se genera en la gestión de la región llegue a su destino en forma oportuna y pertinente, de tal forma que se facilite la mejora de la calidad de los servicios que se brinda a la comunidad. Por lo tanto, las tecnologías de la información no son algo más que informática y computadoras, sino que son sistemas de conexión que funcionan en red.

Las administraciones públicas se encuentran hoy atravesando una profunda transformación en un esfuerzo por satisfacer a las crecientes demandas, necesidades

y preferencias de una ciudadanía más informada y que exige que la provisión de bienes públicos responda a criterios de calidad, efectividad, eficiencia y eficacia, junto con una mayor transparencia y equidad en el ejercicio de la acción pública.

Los procesos de reforma y modernización del sector público son un proceso dinámico y se acentúan más en épocas de crisis. Los procesos de reforma deben contemplar medidas que renueven y potencien el valor y el papel de lo público desde un cambio a fondo en su misión, estructuras administrativas y gestión, que conlleve a su vez un cambio tanto en la forma de hacer política como en el rendimiento del sector público.

Tacna es una región con elevado potencial de desarrollo y cuenta para ello con tres fortalezas principales; las ingentes riquezas naturales, una posición geográfica privilegiada y un elevado capital humano. En los últimos años se ha registrado una baja rentabilidad y productividad en las principales actividades productivas, debido a muchos factores, entre ellos se tiene la aguda escasez de agua, la insuficiente tecnología, la inadecuada infraestructura de soporte y la deficiente gestión pública.

Actualmente se percibe una débil efectividad de la gestión pública que realiza el Gobierno Regional, como una institución que tiene la finalidad de crear las condiciones necesarias para el crecimiento y desarrollo social y económico de la región de Tacna.

La capacidad potencial de la región de Tacna es muy importante, pero la gestión del Gobierno Regional es deficiente, por la carencia de líderes capaces de conjugar tanto el talento técnico como el social y político. El Gobierno Regional es la instancia donde se planifica y ejecuta los proyectos de inversión para su crecimiento y desarrollo económico y social. Pero la comunidad tacneña observa que el nivel de calidad de la gestión pública que realizan los directores y empleados es deficiente.

Promover el desarrollo de las diferentes áreas de la Región, exige la participación de los agentes económicos, dotándola de inversión social y económica para generar ventajas competitivas y contribuir al uso racional de los recursos naturales y crear oportunidad de generación de empleos e ingresos. La baja contribución a la reducción de las necesidades básicas de la población, así como a ampliar la interconexión vial y coadyuvar al desarrollo urbano, no ha logrado mejorar la calidad de vida de la región.

Conducir el proceso de desarrollo, a través de la formulación de planes estratégicos regionales, así como mejorar el gerenciamiento de la administración pública regional, dentro de un marco de modernización y uso racional de los recursos disponibles exige a los gerentes públicos desarrollar las potencialidades humanas, valores, aptitudes, y destrezas para asegurar el proceso de desarrollo regional y de la transformación económica y social.

La organización del Gobierno Regional cuenta con cinco gerencias, la gerencia regional, la de infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y de recursos naturales, todas ellas tienen la responsabilidad de implementar las políticas nacionales para su gestión y desarrollo a nivel regional. Pero se observa que la gestión de las políticas nacionales por parte de las gerencias regionales es deficiente. Los planes de mejora y nivel de gerenciamiento del gobierno regional son limitados y por lo tanto la creación del valor público en Tacna es insuficiente. Las gerencias del gobierno regional que está orientada a la prestación de servicios públicos y a la ejecución de infraestructura social y económica, para impulsar el desarrollo armónico, sostenido y sustentable de la Región Tacna, con la finalidad de mejorar las condiciones de calidad de vida de la población, no alcanzan los niveles de aprobación de los ciudadanos tacneños.

Este conjunto de limitaciones de las gerencias regionales viene generando problemas en la organización y conducción de la gestión pública regional de acuerdo con sus competencias, en el marco de la política nacional y sectorial, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la Región.

El deficiente dominio y manejo de la tecnología de la información y comunicación en el sistema de gestión pública del Gobierno Regional, es un factor limitante que afecta la calidad de gestión de las gerencias públicas creando un bajo nivel en la calidad de servicio a la ciudadanía. Asimismo, las gerencias deben promover el desarrollo de las capacidades humanas y la conservación de su salud, que nos permitirá contar con un recurso humano acorde con las necesidades de las vocaciones productivas.

Las gerencias públicas deben desarrollar estrategias para la adecuada satisfacción de las expectativas del ciudadano, y en esa medida promover la implementación y desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación para poder evaluar las políticas públicas y la calidad del servicio público. La profundización de la democracia exige que los cargos públicos estén constantemente evaluados por la sociedad civil, en función a los resultados y las respuestas a las nuevas necesidades, demandas e ideas, poniendo en el centro de la acción pública al ciudadano.

La gestión de las gerencias del Gobierno Regional muestra deficiencias y los niveles de eficiencia y eficacia son insatisfactorias, para lograr que el pueblo de Tacna reciba el valor del servicio público que espera y logre satisfacer las expectativas de desarrollo y de mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Planificar y gestionar las tecnologías en el Gobierno Regional, es un trabajo difícil y complejo que requiere una base muy sólida de la aplicación de los conceptos fundamentales de áreas como las ciencias de la computación, así como de gestión y habilidades del personal. Se requieren habilidades especiales en la comprensión, por ejemplo, de cómo se componen y se estructuran los sistemas en red, y cuáles son sus fortalezas y debilidades. Pero su instalación y funcionamiento, de hecho, va a generar una cadena de innovaciones que va a permitir que el personal y funcionarios y gerentes, dispongan de un sistema interconectado de información, que evidentemente tiene que repercutir en la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional.

Las tecnologías de la información y comunicación están produciendo una cadena de innovaciones y cambios en forma constante en todos los ámbitos sociales. Específicamente en la gestión pública. Los gobiernos, regionales, provinciales y distritales están interconectados en red. Los clientes externos y los clientes internos de las diferentes instancias del Gobierno Regional están comunicados y generan información a través de las redes virtuales. La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales.

El Gobierno Regional es una entidad pública básica en la organización territorial del Estado y es el canal inmediato de participación social en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes comunidades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

El Gobierno Regional, constituye el germen de la democracia en un país, pues nacen de la voluntad popular de la región de Tacna como parte del territorio peruano. El ejercicio del gobierno regional requiere de estar informado acerca de las necesidades y problemas que presentan los ciudadanos de las respectivas circunscripciones a fin de optimizar el uso racional de los recursos cada vez más escasos por el alto grado de centralismo de los gobiernos de turno.

La estructura, organización y funciones específicas del Gobierno Regional se sostiene en una visión de Estado democrático, unitario, descentralizado y desconcentrado, con la finalidad de lograr el desarrollo sostenible del país. De su correcto y ágil funcionamiento depende el cambio de la calidad de vida de los ciudadanos. El Gobierno Regional, como instancia de gestión pública, es la que más cercana se encuentra de la población, es la más idónea para ejercer la competencia, por lo tanto, la modernización de la institución va a garantizar el cumplimiento idóneo de sus competencias que pueden ser cumplidas más

eficientemente si la administración se encuentra con los sistemas interconectado de la tecnología de la información.

Luego de un análisis de la problemática, se llega a establecer algunas posibles causas que lo están generando. Entre ellas se puede considerar el impacto que genera las tecnologías de la información y comunicación en los sistemas de gestión del Gobierno Regional, y el nivel de calidad que se brinda a los usuarios de los servicios públicos. En ese contexto es necesario viabilizar la investigación que permita conocer la trascendencia que tiene la tecnología de la información y comunicación en la estructura, organización y funciones del gobierno regional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación considera pertinente formular el siguiente problema:

1.2.1 Problema Principal

¿En qué medida la tecnología de información y comunicación se relaciona con la gestión pública del Gobierno Regional de Tacna, 2020?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿En qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna?
- b) ¿De qué forma la tecnología de la información y comunicación se relaciona con las normativas de gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna?
- c) ¿En qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna?

- d) ¿De qué forma la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la supervisión de la gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

A. Relevancia Teórica

La investigación nos va a permitir ampliar los conocimientos en el campo de la gestión pública y contribuir con la fundamentación teórica de la administración pública.

B. Relevancia Metodológica

La investigación demuestra la aplicación de las etapas del método científico, y el rigor de la ciencia en el campo de la administración pública.

C. Relevancia Práctica

Los resultados de la investigación constituyen aportes fundamentales para describir y explicar la trascendencia de la gestión pública del Gobierno Regional.

D. Relevancia Social

La investigación permitirá tener conocimiento sobre cómo la tecnología de la información tiene relación con la calidad del servicio público que brinda el Gobierno Regional.

E. Relevancia Profesional

La investigación constituye una experiencia que fortalece el conocimiento en la gestión pública y contribuye con las posibilidades de poder contribuir con el sistema de la administración regional.

F. Relevancia Personal

La investigación contribuirá con el desarrollo de los conceptos de la tecnología de la información y la gestión pública en el desarrollo personal y profesional de los investigadores.

G. Relevancia científico social;

La investigación permitirá obtener conocimientos sobre el impacto de la tecnología de la información implantadas en la gestión pública, como medio para mejorar la calidad del servicio público que se brinda en el Gobierno Regional.

1.4 OBJETIVOS

Los objetivos de la investigación son los siguientes:

1.4.1 Objetivo General

Determinar qué la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública directa y significativamente, en el Gobierno Regional de Tacna, 2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer como la tecnología de la información y comunicación se relaciona con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.
- b) Establecer la forma como la tecnología de la información y comunicación se relaciona con las normativas de gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna
- c) Definir en qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.
- d) Establecer de qué forma la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la supervisión de la gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En base a la revisión de trabajos de investigación afines, se destacan los siguientes:

2.1.1 Internacionales

- Aguilar, Luis (2013), desarrolló una investigación denominada: “El futuro de la gestión pública y gobernanza después de la crisis”. En esta investigación se concluye que la tarea directiva de gobernar a la sociedad, de definir futuros de valía común y de realizarlos, ha ido tomando la forma de una actividad conjunta, asociada o en red, en la que participan actores públicos y privados, gubernamentales y sociales, nacionales e internacionales, poseedores de diversos recursos (financieros, cognoscitivos, tecnológicos, organizativos, morales) y de diversos niveles de poder (político, económico, de autoridad intelectual y moral), pero que acreditan contar con la capacidad y voluntad de crear un mundo de significación pública, de bienvivir y bienestar general, compatible con sus beneficios privados o sectoriales.
- Sánchez Emilio, (1996), desarrolló una investigación denominada: “Estilos de Dirección en la Administración Pública”. En esta investigación se concluye que al analizar esas investigaciones y modelos teóricos comprueban el reflejo de los valores sociales vigentes en cada momento histórico y que la manera de operar de las distintas organizaciones a lo largo del tiempo es, sin lugar a duda,

un reflejo del ambiente social y cultural en que esta inmersas y de ese momento histórico.

- Gorban, Pablo. (2008). desarrolló una investigación titulada: “Límites y posibilidades de la gestión pública para buscar el desarrollo local”. En esta investigación se concluye que se tiene que reconocer que, ante la limitada capacidad fiscal local en el marco de los requerimientos de la competitividad, cobra importancia la relación del Estado con los capitales privados del territorio (o empresarios), por un lado, y la relación de inter escalaridad del ámbito local en relación con las transferencias o decisiones autónomas de inversión de los niveles jurisdiccionales superiores, por otro. Así, se refuerza la necesidad de elaborar estrategias que permitan una mejor articulación de estos recursos para aplicarlos a la búsqueda del Desarrollo Local.
- Ortegon, Jairo (2013). Desarrollo una investigación titulada: “El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la operatividad de la administración pública”. En la investigación se concluye que existe relación entre la administración pública y el ciudadano y, fundamentalmente, se circunscribe al hecho de que el ciudadano tiene unos deberes frente a dicha administración y también, tiene unos derechos cuyo disfrute, ella debe garantizar. La asistencia por parte del Estado debe realizarse en una forma amigable para que redunde en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, en su desarrollo personal y el de su comunidad.

2.1.2 Nacionales

- Tolentino, Julio. (2016). Desarrollo la tesis titulada: “*Tecnologías de la información y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga, de la Universidad Cesar Vallejo*”. En la

investigación en base a los resultados se concluye que existe una correlación positiva débil ($0,301^{**}$) y significativa ($p=0,002$) entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa, además se encontraron correlaciones significativas y débiles entre las dimensiones instrumental ($p=0,001$ y $r=0,302^{**}$) y, estratégica ($p=0,027$ y $r=0,216^{**}$) con la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2016.

- Vargas, Nery. (2017). Desarrollo la tesis titulada: “Las políticas públicas y el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. En la investigación en base a los resultados se llegaron a las siguientes conclusiones: a. Las políticas públicas inciden positivamente con el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. b. Los actores políticos inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. c. Los actores sociales inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. d. Los actores institucionales inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- (Gallardo, s.f.) El Gobierno Electrónico, es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al servicio de la gestión pública para proveer servicios públicos de forma más eficiente, conveniente, rentable y orientada al ciudadano. Con esta herramienta se mejoran y simplifican los procesos de soporte institucional, que facilitan la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

- Uno de los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico es el de acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas.
- El Gobierno Electrónico dentro de la Planificación Estratégica de cada institución pública y con el uso de las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.
- (Curioso, s.f.) El uso apropiado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos de gobernabilidad y políticas públicas fortalece el acceso a los servicios públicos y ha mejorado los sistemas de información en salud. En Perú, se han logrado importantes avances en cuanto a políticas TIC relacionadas a salud en los últimos años. La Política Nacional de Gobierno Electrónico representa la materialización de políticas públicas para promover, facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios que ofrece el Estado en sus diferentes sectores, contribuyendo al proceso de modernización, descentralización, transparencia e inclusión social, en especial de los sectores más vulnerables, respetando la diversidad cultural de los ciudadanos (3). El objetivo del presente trabajo es reportar los principales avances en implementación de políticas en salud electrónica en Perú.
- (Morris, 2017) La gestión por procesos, tanto en el ámbito público (con la Ley de Modernización del Estado) como en el sector privado, ya se está formalizando naturalmente. Para incorporar tecnología es necesario que las organizaciones trabajen la innovación de procesos.

2.2 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.2.1 LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En resumen, las tecnologías de la Información y Comunicación son el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información.

Agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, permiten el fácil acceso a una inmensa fuente de información, proporcionan un proceso rápido y fiable de todo tipo de datos, canales de comunicación inmediata, capacidad de almacenamiento, automatización de trabajos, interactividad y la digitalización de toda la información. La revolución tecnológica que vive en la humanidad actualmente es debida en buena parte a los avances significativos en las TIC. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información. (Juliet Díaz Lazo, s.f.)

La tecnología de la información y comunicación son un conjunto de servicios de redes y aparatos que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del ser humano dentro de un entorno, la tecnología de la información son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan y recuperan información, pueden ser una herramienta muy útil para la gestión pública, permitiendo que los ciudadanos dispongan de toda la información que se van generando en las instituciones del estado que tienen el propósito de mejorar el bienestar general de la sociedad.

Es sumamente importante estar informado minuto a minuto, comunicarse con personas del otro continente, ver el video del resultado de una obra, o trabajar en equipo a través de teleconferencias. Las tecnologías de la

información y comunicación se han convertido, a una gran velocidad, en parte importante de la gestión personal, profesional y social.

2.2.1.1 LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Actualmente el sistema de la administración pública se encuentra en un proceso de modernización, que implica la incorporación de la tecnología de información en la gestión pública. Desde la computadora personal hasta las redes sociales; son parte fundamental en los procesos de innovación tecnológica que requiere la gestión pública. La inclusión de la informática en los procesos administrativos constituye una innovación que contribuye con la mejora de la calidad del servicio público. Los procesos de sistematización automática de los datos conllevan a nuevas formas de pensar y de intervenir en la gestión. Altera las barreras de tiempo y distancia, al mismo tiempo que permite nuevas formas de comunicación, interacción y colaboración entre los actores.

Las experiencias recogidas de otros países demuestran que las tecnologías de la información tienen mucha importancia en la administración pública, porque permite superar una serie de problemas relacionados con la calidad del servicio público, los cuales generalmente son percibidos por la población como lentos, poco transparentes, demasiados costosos, ausencia de criterios claros y específicos en la aplicación de normas que dan cabida al abuso, corrupción.

Las Tecnologías de Información contribuyen en los procesos de transformación de los gobiernos, especialmente en aquellos que son los más cercanos al ciudadano, como son los gobiernos regionales y locales. Porque facilita la innovación y el cambio en los modelos de gestión, Desde procedimientos engorrosos poco eficaces a mecanismos virtuales de alta calidad y bajo costo, que beneficia al ciudadano mejorando la gerencia de la tecnología de información del gobierno y de los recursos públicos.

En ese sentido, una buena infraestructura es condición necesaria pero no suficiente para que exista un gobierno electrónico satisfactorio. Debe existir capacidad en la administración pública, tanto para operar como para utilizar el gobierno electrónico, siendo entonces factible que la gestión pública sea eficiente bajo parámetros similares a los del sector privado como la calidad de servicio y satisfacción del cliente, simplificación de procesos, accesibilidad al ciudadano.

Castoldi (2002:112), considera que la tecnología de la información:

Comprende a todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual.

2.2.1.2 EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

El Gobierno Electrónico, es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al servicio de la gestión pública para proveer servicios públicos de forma más eficiente, conveniente, rentable y orientada al ciudadano. Con esta herramienta se mejoran y simplifican los procesos de soporte institucional, que facilitan la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

Uno de los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico es el de acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas. El Gobierno Electrónico dentro de la Planificación Estratégica de cada institución pública y con el uso de las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

2.2.1.3 ENFOQUE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La implementación del Gobierno Electrónico implica la necesidad de transformaciones en la gestión y organización de las Administraciones Públicas. El Gobierno Electrónico permite que la organización se fundamente en el flujo de información más que en la jerarquía, implica operaciones racionalizadas y menos operadores intermedios o de base. Además, la flexibilidad organizativa genera una ruptura de las fronteras organizativas, de cara a que los clientes no tengan que ser necesariamente conscientes de los límites precisos entre diferentes departamentos dado el enfoque hacia la prestación de servicios.

El Gobierno Electrónico dentro de un proceso de reformas, de carácter cuasi-cronológico, y basado en los resultados esperados para una mejora interna capaz de repercutir en la prestación de servicios al público. El Objetivo de la reforma para modernización es un cambio buscado; tema típico de sistemas de información en base al rol de las TIC.

2.2.1.4 TRASCENDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El mundo económico globalizado, exige al estado modernizar la gestión pública, incorporando intensivamente el uso de la tecnología de la información en los procesos administrativos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la importancia y trasciende en los procesos de cambios como herramienta tecnológica e instrumento para mejorar el desempeño de los empleados en el sector público.

La incorporación de la tecnología de información, en el ámbito administrativo, producen cambios cualitativos en la naturaleza de muchas tareas y procesos que requieren una nueva manera de organizar las actividades. Por esta razón, el acento debe ser puesto principalmente en el potencial que tiene la tecnología de la información para el manejo de información, más que en la destreza para manejar un equipo. Las innovaciones técnicas de la informatización permiten

agilizar e incrementar los resultados del trabajo administrativo y por lo tanto producir algunas mejoras en la prestación de servicios. No hay una tecnología óptima, ya que su rendimiento depende también de factores no-tecnológicos (Novick, 1988).

2.2.1.5 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN APLICADAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el fenómeno de la globalización, las instancias públicas deben ir perfilándose a una cultura internacional que se manifiesta a través de un hecho claramente perceptible, en casi todos los rincones del país se deben manejar las mismas informaciones ya que se ven las mismas problemáticas. El establecimiento de una administración pública moderna en los gobiernos regionales debe constituir un compromiso pleno del Estado peruano, reestructurando la forma tradicional hacia una orientación en el uso de las tecnologías de la información, comprometiendo una nueva época en la administración pública la cual garantice un desarrollo eficaz en todos los aspectos que la involucren. Para un mejoramiento en la prestación de servicios por parte del gobierno regional, es indispensable el apoyo de los directivos quienes deben ser competentes, profesionales, hábiles y honestos. Es indispensable que los funcionarios públicos produzcan bienes y servicios públicos de una forma ética, pero también es importante implementar medidas que conlleven a una reestructuración en la administración pública referente a las Tecnologías de la Información, por lo tanto, se deben aplicar estrategias nacionales e internacionales en donde las organizaciones públicas puedan poseer aptitudes dirigidas a los intereses que al gobierno regional le competen. Es necesario un cambio de cultura en donde se refleje una formación adecuada en cuanto a procesos de información con el fin de beneficiar los servicios del sector público para la sociedad.

2.2.1.6 LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Los lineamientos de políticas macroeconómica, establece que es parte fundamental en el proceso de crecimiento económico del país, la modernización de

la gestión pública. La innovación es la clave para la modernización de la gestión pública, que se basa en el fortalecimiento de las relaciones externas e internas que genera la tecnología y las nuevas formas de comunicación. Para que éstas actúen en la prestación de los servicios públicos y en la administración de la información, es necesario seguir reforzando su liderazgo ante la sociedad. Así, el rol del Estado es decisivo para incentivar el ingreso de Perú en la sociedad de la información. Sobre dicha sociedad de la información, expresa Linares (2003), que se debe generar desarrollo humano y conocimiento en la sociedad peruana, trabajando sobre las fortalezas de: (a) lo que existe o lo que hay; (b) valorar e identificar las debilidades o/y amenazas; y, (c) desarrollar políticas públicas que nazcan desde el reconocimiento de la esperanza de vida, de la educación, del ingreso per cápita, de la penetración de servicios de telecomunicaciones, de las actitudes - aptitudes humanas, y la creación de tecnología.

Según Farabollini, Gustavo (2013):

En la celeridad de las innovaciones, crece enormemente el valor de la información, que provee la comunicación y el poder de análisis que las organizaciones necesitan para su administración; y en este contexto cumple un papel principal la Tecnología de Información (TI). Es que hoy existe una creciente interdependencia entre el destino de las empresas y el uso que realizan de la Tecnología de la Información.

2.2.1.7 LA INFORMÁTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Crozier (1997: 9-11) por su parte sostiene:

El crecimiento en todas las actividades administrativas está sobrecargando de manera extraordinaria de recursos asignables, financieros y humanos, y ya no pueden ser administrados con las herramientas tradicionales de la jerarquía administrativa...el orden de capas burocráticas superpuestas resulta demasiado engorroso para ser aplicado a la complejidad del mundo moderno, concluyendo que

“nos dirigimos gradualmente a un nuevo ciclo de alta tecnología y servicios cuyo motor es la innovación cada vez mayor.

La información pública y la implementación de los modernos procedimientos administrativos incrementarán el valor agregado de Internet. Esto estimulará el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades públicas. Para lograrlo, se requiere de una estrategia de modernización e informatización del Estado, cuyo éxito dependerá de la optimización del uso de las nuevas tecnologías, a través del rediseño de procesos administrativos, la formación de recursos humanos, y la modernización de la gestión pública; como, por ejemplo, mensajes de datos, comercio electrónico, firma digital, entidad de certificación, intercambio electrónico de datos, y sistemas de información.

Señala Rincón (2003), que para implementar e-gobierno hay que tener presente los siguientes atributos: (a) mejorar la calidad y el acceso a los servicios, (b) reducir costos administrativos, (c) restablecer la confianza de los ciudadanos, (d) evitar el desperdicio, (e) efectuar reingeniería de procesos, (f) mejorar la infraestructura de tecnologías de información y comunicación, (g) entender la relación entre política y resultados, (h) decidir dónde gastar y cuándo, (i) rediseñar la entrega de servicios con calidad, transparencia y rendición de cuentas, (j) mejorar la capacidad de gobernar para atender los anhelos y expectativas de la sociedad, recuperando con ello la confianza en sus autoridades, (k) facilitar la implementación de la administración por objetivos, la creación de organizaciones más flexibles, el funcionamiento de estructuras menos piramidales y la creación de oficinas de gobierno más pequeñas y eficientes.

2.2.1.8 DIMENSIONES DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para señalar las dimensiones de las tecnologías de la información y comunicación, se ha considerado lo señalado por Cobo (2009) quien manifestó que es importante tener conocimiento acerca de lo que sucede en cada institución y

hacer evaluaciones internas y externas, con la finalidad de conocer el nivel de desarrollo actual de las tecnologías de la información y comunicación, en la utilización, y acceso a los diversos sistemas con los que se cuente, la capacidad de manejo de estas, etc. En dicho sentido, al realizar una investigación para saber cómo están calibradas las TIC en una institución y la repercusión de éstas en los usuarios. El autor indica dos dimensiones para las tecnologías de la información y comunicación, las mismas que contribuyen a fortalecer el alfabetismo digital, término relacionado a facultad de originar o crear conocimiento a partir del uso de las TIC de manera estratégica. La alfabetización digital está conformada por la capacidad de conseguir información importante (instrumental) y el potencial para producir y distribuir nuevo conocimiento (estratégico). (p.21)

A. Dimensión instrumental

Para Cobo (2009) la dimensión instrumental consiste en la destreza que debe existir para conseguir información relevante, porque para afirmar que tenemos formación digital es necesario tener dominio y uso de las TICs en sus variadas acciones, ya sea en aspectos de recabar, transferir, intercambiar, sistematizar, controlar, modificar, crear información en cualquiera de sus variadas formas, pudiendo ser éstas textuales o multimedia. (p. 21).

A.1.- Capacitación técnica

Según Blake (2001) la capacitación técnica “es una estrategia dinámica que emplean las organizaciones a través del cual capacitan a sus trabajadores brindándoles conocimientos teóricos y prácticos para que realicen sus funciones y mejoren su desempeño” (p.19). Mientras que Aquino y Arecco (1996) señalan que “la capacitación técnica es la disposición del personal en acciones que repercuten de

manera positiva en el desarrollo de su trabajo, teniendo como objetivo adiestrar al trabajador en su puesto laboral” (p.62).

A.2.- Infraestructura tecnológica

Siguiendo a Bates (2001) sostiene que: Cuando se hace referencia a la definición de infraestructura no sólo debe tenerse en cuenta la infraestructura física sino también el recurso humano, el presupuesto, la evaluación, la relación que existe entre la infraestructura tecnológica y la planificación institucional, el acceso a la tecnología y la función que cumplen el estado para ampliar este acceso (p.23). Según Reyes (2007) es “el conjunto de elementos de hardware, software, herramientas de administración y servicios que de manera conjunta dan soporte a las aplicaciones de una entidad” (p.11).

A.3.- Adquisición de conocimientos

La adquisición de conocimientos es el proceso de recolección de información para llevar a cabo una iniciativa de gestión del conocimiento. Para Del Moral y otros (2007) la adquisición de conocimientos está presente desde” que surge la decisión de gestionar los conocimientos, hasta la puesta en marcha y explotación de los sistemas finales, realizándose en paralelo con otras actividades” (p.30). Es decir, aquel proceso por el cual se produce la recolección de información, a partir de cualquier tipo de fuente necesaria para construir un sistema basado en conocimiento.

A.4.- Recursos tecnológicos

Según Morín y Seurat (1987) los recursos tecnológicos son “el conjunto de medios materiales y sobre todo inmateriales que la institución dispone y/o que le son accesibles de manera interna y externa que le permite realizar diversas actividades con sus productos o servicios asegurando así su funcionamiento” (p.51).

A.5.- Técnicas y herramientas

Siguiendo a Bates (2001), “la técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado, que se aplica en cualquier ámbito humano a través de una destreza ya sea manual y/o intelectual, comúnmente mediante el uso de herramientas” (p.71). Mientras que la herramienta son aquellos dispositivos o procedimientos que permiten incrementar la capacidad de realizar determinadas tareas.

B.- Dimensión estratégica

Al respecto Cobo (2009) señala que la dimensión estratégica está relacionada a la capacidad de crear, y gestionar los conocimientos adquiridos, menciona en este punto que: La combinación de la capacidad innovadora y creativa se fortalece con las virtudes de captar y modificar la información. También se puede afirmar que el alfabetismo digital involucra las negociaciones que se realizan con los materiales de información para lograr mejores productos a consecuencia del intercambio y colaboración. (p. 21).

B.1.- Generación de tecnología

Según Dean (2003), es “aquel procedimiento mediante el cual se realiza la incorporación del conocimiento científico y tecnológico, propio o ajeno, con el objeto de crear o modificar un proceso productivo, un artefacto, una máquina, para cumplir un fin valioso para una sociedad” (p.44).

B.2.- Habilidades de innovación

Siguiendo a Escobar (2007) quien “señala que la habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que se ostenta para poder llevar a cabo exitosamente una determinada actividad, trabajo u oficio” (p.81). Mientras que la innovación es la transformación de una idea en un producto o equipo vendible, nuevo o mejorado; en un proceso operativo en la industria o el comercio, o en una nueva metodología para la organización social.

B.3.- Equipos informáticos

Magerit (2007), afirma que son “aquellos bienes materiales, físicos, destinados a soportar directa o indirectamente los servicios que presta la organización, siendo pues depositarios temporales o permanentes de los datos, soporte de ejecución de las aplicaciones informáticas o responsables del procesado o la transmisión de datos (p.61).

B.4.- Forma de acopio de información

Magerit (2007), “es la técnica que consiste en la recolección de los datos primarios de entrada, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que

luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente” (p.4).

B.5.- Especialización

Magerit (2007),” tiene por objeto profundizar en el dominio de conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos en uno de los aspectos o áreas de una 28 disciplina profesional o de un campo de aplicación de varias profesiones, ampliando la capacitación profesional a través de un entrenamiento intensivo” (p.18).

2.2.1.9 BENEFICIOS DE LA TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

- a) Garantiza la interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales a fin de mejorar los servicios. Ejemplo de esto es el uso del SIAF SIGA y SEACE, sistemas muy importantes en la actual gestión pública que sirven de consulta interna y externa para ver los procesos convocatoria, selección, pago entre otros a los proveedores.
- b) El uso de las tecnologías de la información y comunicación permite que el gobierno se torne más eficaz y eficiente, proporciona más calidad y fácil acceso.
- c) Garantiza la seguridad de la información, así como la ciber seguridad en el Estado.
- d) Fortalece la confianza en las instituciones públicas, permitiendo mayor apertura, transparencia y responsabilidad a la vez que protege al ciudadano.
- e) Sirve como guía de autogestión del ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interno como al exterior en el gobierno, promoviendo la inclusión y participación de la sociedad.

- f) Promueve el desarrollo económico abierto y transparente, una gestión pública competitiva y libre de corrupción.
- g) Sirve de catalizador a una economía innovadora y competitiva mediante el apoyo a la creación de conocimiento y su expansión a través de las redes de trabajo.
- h) Estimula la actividad económica pues sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuenta.

2.2.2 GESTIÓN PÚBLICA

Actualmente la gestión pública es entendida como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades públicas tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. La gestión pública representa los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones.

En contextos impredecibles, como las transformaciones de la economía mundial, caracterizada hoy por la crisis económica y financiera que origina escasez de recursos, desempleo, recesión, etc., y el avance de la globalización, producen procesos complejos y dinámicos, que ponen a la vista paradigmas emergentes en la gestión pública, para orientar mejor las políticas sociales y económicas para atender la difícil y compleja demanda social.

Leeuw (1996, p. 92) citado por García (2007) sostiene:

La nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total

en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones.

La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos. Ésta es una definición muy general que hay que matizar y concretar desde diferentes puntos de vista. La acción pública se desarrolla en varias dimensiones que actúan simultáneamente.

Estas dimensiones son:

- a) En términos de las relaciones de poder que se establecen entre los grupos sociales que actúan en instituciones determinadas, su estudio le corresponde a la Ciencia Política y la Sociología.
- b) En términos jurídicos, cuando se considera a la Administración pública como una persona jurídica que tiene derechos y obligaciones, su estudio le corresponde al Derecho,
- c) En términos administrativos, cuando se ocupa de los métodos de trabajo y organización interna, su estudio le corresponde a las Ciencias de la Administración y la ingeniería.

En los últimos veinte y cinco años del siglo pasado, las ciencias de la administración han transitado de la administración a la gerencia, y de la gerencia a la gobernanza. Los modelos alternativos de gestión pública describen un cambio permanente en el enfoque de las ciencias gerenciales, desde el modelo burocrático de gestión basado en la fragmentación de tareas y la subordinación jerárquica, hasta la nueva gestión pública que introduce nuevos requerimientos como el desarrollo de una cultura de la cooperación y de capacidades específicas orientadas a la gestión por resultados.

2.2.2.1 LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La nueva gestión pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la nueva gestión pública es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas.

Los componentes básicos del modelo de la nueva gestión pública son las siguientes dimensiones:

a) **Cultura ética y transparencia.**

La palabra ética representa el modo de ser de las personas y cuando esta se aplica y es puesta en práctica en el servicio público, pasaría a denominarse ética pública, también llamada ética para la política y la administración pública. “La ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública”. Esta disciplina le brinda al servidor público un inmenso campo de conocimiento que lo conduce a actuar de una determinada manera en cada situación encaminado siempre a la conveniencia de la colectividad y de esta manera lograr el bien común.

Asimismo, la transparencia es otro de los valores específicos de la ética de la función pública actual. Un gobierno que sea abierto, donde exista más transparencia en la toma de las decisiones, donde haya mayor acceso de la ciudadanía a la información pública y donde exista mayor control y vigilancia, deja ver a primera vista que existe

un importante desarrollo en cuanto a la cuestión de la ética dentro de la administración pública.

b) Actualización tecnológica permanente.

Todas las instituciones públicas están en la obligación de generar condiciones de equipamiento informático, para lograr desarrollar las capacidades de los empleados en la gestión de las entidades públicas. En ese sentido es vital que la infraestructura sea la adecuada, y el equipamiento y mobiliario sea de última generación. Sucede que muchas entidades tienen varias sedes de trabajo y su personal está disperso y fraccionado entre ellas, lo cual trae una serie de costos de gestión y coordinación como resultado de pérdidas de tiempo en traslados para sostener reuniones o tramitar documentos.

Asimismo, las carencias de planificación y gestión de tecnologías de información afectan la calidad de servicio de las áreas funcionales del Gobierno Regional. Se requiere que el personal no solamente cumpla funciones de soporte, sino que sean empleados que aporten al planeamiento y gestión de la institución, en cuanto a la identificación y gestión de las necesidades tecnológicas para apoyar las funciones sustantivas de la institución y con ello, coadyuvar a la consecución de sus metas y resultados de gestión.

c) Cliente interno motivado.

Para que un cliente interno se encuentre motivado, debe contar con las herramientas y procesos necesarios que faciliten la realización de su trabajo de forma eficaz y eficiente. Se considera vital que las organizaciones deben trabajar sobre cuatro ejes si quieren seguir siendo competitivas y proporcionar la mejor experiencia a sus clientes:

- **Información y Conocimiento.**

Toda entidad pública requiere de información y de datos para generar conocimiento y promover el desarrollo de una cadena de valor, que contribuya con la automatización y simplificación de acciones repetitivas y de poco valor, como acelerar y mejorar los procesos de toma de decisiones. Soluciones completas que permitan trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- **Colaboración.**

Los empleados de las entidades públicas requieren de sistemas de información que se puedan ver en plataformas colaborativas y se puedan compartir en las redes sociales corporativas con la finalidad de socializar el conocimiento generado en las diferentes áreas funcionales que comprende el Gobierno Regional. La información debe estar disponible para que se utilicen y permitan que el conocimiento sobre el cliente esté disponible para todas las personas y que, de forma directa o indirecta, interactúen con el cliente “externo”. En muchas organizaciones la información sigue estando en silos, lo cual hace extremadamente compleja la gestión y conocimiento del cliente.

- **Escucha analítica activa.**

En las entidades públicas los directivos deben estar permanentemente escuchando a sus empleados y colaboradores externos, de forma que no pierdan el contacto con el mercado y puedan incorporar rápidamente mejoras al sistema de atención al usuario, de tal forma que ayuden a mantener la competitividad de la organización y la fidelidad de su cliente.

Es necesario que las organizaciones dispongan de una visión integrada e innovadora de la experiencia del cliente, tanto interno como externo, si quieren diferenciarse de sus competidores. Un cliente “interno” motivado es clave para tener un cliente “externo” satisfecho.

d) Cliente externo satisfecho.

El cliente externo para toda entidad pública es vital, dado que su imagen depende del nivel de satisfacción que percibe el cliente externo. Los clientes externos lo constituyen los usuarios que esperan del estado las condiciones que les permita mejorar sus condiciones de vida. Dentro de los clientes externos también se encuentran los clientes intermedios que a su vez también tienen necesidades que se deben atender, como por ejemplo los distribuidores mayoristas o detallistas u otras personas que como agentes intermediarios promocionan sus servicios de alguna forma. El cliente externo también tiene necesidades que son indispensables para tenerlo satisfecho y feliz; como ser comprendido, bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, confianza y sobre todo sentirse escuchado, ya que si todas estas se ponen en práctica se tendrá un cliente satisfecho y feliz, y con toda seguridad seguirá adquiriendo los productos o solicitando un servicio.

e) Indicadores de gestión

Para conocer la efectividad de la gestión pública, son determinantes los indicadores, entre los cuales se mencionan los siguientes:

- Relevancia: los indicadores deben tener sentido para analizar los problemas a los cuales se supone que va dirigido.
- Efectividad: los indicadores deben evaluar el grado de obtención de los objetivos.

- Eficiencia: Significa hacer mucho con menos. Un programa que alcanza un determinado nivel de resultados al menor coste que la mejor alternativa posible, es eficiente.
- Integridad: Implica la relación con la capacidad del programa para continuar dando los resultados perseguidos a lo largo del tiempo con la disponibilidad en el tiempo de los recursos humanos y materiales.

f) Servicios de calidad

La Calidad para la Administración Pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible. La Modernización para la Administración Pública es la capacidad de una entidad pública para emplear las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, para hacer más accesibles y rápidos sus servicios a los ciudadanos. Por tanto, la calidad es una línea de gestión, y la modernización es una línea instrumental, que sirve de apoyo a la línea de gestión.

g) Procesos eficientes

El Estado, necesariamente debe ser antes eficaz que eficiente. Es decir, debe producir con su gestión un impacto positivo en la población a la que se dirige. El Estado no está para ganar dinero, sino para ser eficaz, para distribuir equitativamente, para proteger al más débil, para ser un árbitro justo en las lógicas diferencias que conviven en toda sociedad.

Es erróneo intentar analizar el funcionamiento del Estado desde la lógica de la eficiencia. Este debe ser primero eficaz, luego si es eficiente, mejor. En cambio, la Empresa privada, debe ser primero eficiente, luego también eficaz, esto es, más responsable por

el impacto que su inocultable fin de lucro, muchas veces produce negativamente en la población.

h) Control y participación ciudadana.

La gestión pública es evaluada por los resultados que genera atendiendo las necesidades de los usuarios, eso implica que durante el proceso se implementan controles en donde interviene la ciudadanía, en un gobierno llamado “democracia participativa”, el Estado además de reconocer los derechos del ciudadano divide con ellos el poder de establecer criterios para las políticas públicas. Todo esto presupone ciudadanos informados y actuantes con influencia en la formulación y acompañamiento de políticas acordadas en conjunto, poder público y sociedad civil. Para que todo esto funcione más o menos bien, el poder público debe ser completamente transparente, informando todas sus acciones. Sabemos que esto no es así tan fácil en la práctica, porque sistema educacional no está preocupado con la formación del ciudadano y los medios de comunicación informan según intereses los más diversos. Es importante llevar un control de la gestión pública desde la opinión pública.

i) Direccionamiento estratégico.

Las entidades públicas definen su visión y misión que oriente estratégicamente los proyectos y acciones que aseguren el logro de los resultados previstos en el Plan de desarrollo concertado del Gobierno Regional. El análisis de las oportunidades y amenazas del entorno y de los principios corporativos, define las acciones para determinar la “Estrategia Operativa”, con el objetivo de satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de la sociedad.

Para definir la estrategia corporativa se deben crear los acuerdos con los usuarios, para asegurar que los esfuerzos de todas las unidades funcionales de la entidad logren los resultados previstos en sus planes de desarrollo.

2.2.2.2 FINALIDAD DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La nueva gestión pública tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana. Es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas. Es un enfoque que intenta incorporar algunos elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas.

En este nuevo modelo de gestión los directivos públicos elegidos deben resolver la ambigüedad, la incertidumbre y el conflicto alrededor de las políticas públicas, a fin de describir de antemano lo que quieren que logren sus funcionarios en un lapso determinado; las funciones de formulación de políticas y las de operaciones deberían asignarse a organizaciones diferentes, con entidades operativas encabezadas por funcionarios versados en la gestión, mientras que los sistemas administrativos centralizados deberían reformarse a fin de trasladar obligaciones, autoridad y responsabilidad a los niveles más cercanos al ciudadano.

En síntesis, la nueva gestión pública está fundamentada sobre:

- a) La formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión.
- b) La gradual eliminación del modelo burocrático hacia una gestión por resultados.
- c) La creación del valor público.

- d) El desarrollo de las instituciones y dimensionamiento adecuado del Estado.
- e) El mejoramiento de las conquistas macroeconómicas y la equidad social.

2.2.2.3 CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Según nos lo comenta (PAUCAR)

Las entidades públicas para cumplir con sus fines y responsabilidades y la provisión de servicios públicos tienen que actuar de manera ordenada y secuencial, paso a paso, de manera que el logro de sus resultados sea efectivo. La toma de decisiones y la ejecución de acciones responderán a un ciclo que comprende una adecuada combinación de las funciones administrativas y sustantivas. El ciclo de la gestión pública comprende las siguientes fases:

- a. Planeamiento, adoptando políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que orienten la acción de la actividad pública en beneficio del desarrollo integral y sostenible.
- b. Normativa y reguladora, mediante la cual se establecen las normas que regulan, las relaciones institucionales, ciudadanas, los servicios públicos, así como la instrumentalización de las políticas públicas
- c. Directiva y ejecutora, que permite dirección y ejecución de las acciones gubernamentales contenidas en la misión institucional, organizando y coordinando las capacidades humanas y el uso de los recursos financieros, bienes y activos necesarios para la gestión pública, con arreglo a los sistemas administrativos.
- d. Supervisión, evaluación y control, que implica el monitoreo y evaluación de la gestión pública, verificando el cumplimiento de los indicadores previstos, la calidad de los servicios y observancia de las normas.

Estas funciones se desarrollan en el marco de un ciclo de gestión, se suceden secuencialmente e interactúan y retroalimentan permanentemente, de manera que se tiene una visión integral del proceso, permitiendo ajustes y correcciones, en la solución los problemas de gestión.

2.2.2.4 CARACTERÍSTICAS DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La Organización para la cooperación y el desarrollo económico considera que esta nueva forma de gestión Pública se caracteriza por las líneas maestras que se exponen a continuación:

- a) Desregulación. Este planteamiento busca la disminución de reglas y normas en el sector público, intentando a la vez que las que existan permitan un planteamiento estratégico de la gestión a través de la flexibilidad en su aplicación.
- b) Descentralización de los poderes de la gestión. La idea de descentralización supone la creación de unidades (entidades, agencias, etc.) más reducidas, con flexibilidad en las normas a aplicar y abandonadas a merced del mercado.
- c) Énfasis en las responsabilidades de los gestores y motivación para la mejora.
- d) El reforzamiento de las capacidades estratégicas del centro, junto con la reorganización e implantación de la función pública en la gestión y las reformas.
- e) Gestión más orientada hacia el cliente.
- f) La introducción de la competencia y el mercado.
- g) Utilización de métodos de evaluación y técnicas de gestión aplicadas en el ámbito empresarial.

2.2.2.5 GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS

La gestión pública por resultados es un nuevo modelo de gestión implantado en el Perú, desde el 2007. La gestión pública por resultados es

un proceso estratégico, político y técnico, que parte del principio del “Estado contractual” en el marco de la nueva gestión, es decir la relación y vínculo formal que se da entre un principal (sociedad) y un agente (gobierno) en el cual ambas partes acuerdan efectos o resultados concretos a alcanzar con acción del agente y que influyen sobre el principal, creando valor público. En un enfoque de gestión por resultados se busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas del sector público a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión.

En el caso de Perú se ha dado una serie de normativas que permitan dinamizar la gestión pública en la perspectiva de esta nueva forma de administración. La más importante es la implantación de un proceso de modernización de la gestión pública se la entiende como la incorporación de nuevos enfoques de índole empresarial, tales como Reingeniería, Benchmarking, Outsourcing, etc.

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Peruano, tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

El enfoque que debe orientar y marcar el paso de la modernización del Estado es institucionalizar la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, como la planificación estratégica y concertada, la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación, la rendición pública y periódica de cuentas, la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.

Con este nuevo enfoque de gestión pública se ha buscado dinamizar la eficiencia de las entidades públicas, basadas en metas concretas en periodos de tiempo cada vez más precisos.

Estas metas deben estar correlacionadas con su respectivo plan de desarrollo concertado, que agrupa los intereses de su ámbito jurisdiccional, de esta manera se logra beneficios a todos.

2.3 MISIÓN, VISIÓN Y PRIORIDADES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

MISIÓN

Promover el desarrollo integral y sostenible de la Región Tacna, con una gestión Transparente, competitiva e identidad cultural.

VISIÓN

Tacna con identidad cultural, competitiva, sostenible y ciudadanos felices.

ROL ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

Establecer los mecanismos para promover el desarrollo socioeconómico de la Región, además del que señala la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, de organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo con sus competencias, en el marco de la política nacional y sectorial, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la Región.

OBJETIVOS

- Garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos y la dignidad de las personas, con inclusión social.
- Brindar servicios de calidad en condiciones equitativas y sostenibles.
- Desarrollar una gestión pública de calidad orientada al ciudadano.
- Fortalecer el sistema integrado de seguridad ciudadana.
- Mejorar los niveles de competitividad territorial.
- Mejorar y ampliar la infraestructura de soporte para la producción.
- Incrementar la disponibilidad y calidad del recurso hídrico.

- Mejorar la calidad ambiental.
- Reducir la vulnerabilidad territorial ante el riesgo de desastres.

PRIORIDADES

- Reorientar la vocación productiva en las áreas de mayor competitividad regional a través de actividades y proyectos de inversión debidamente priorizados.
- Ejecutar proyectos de interconexión transversal, para fortalecer la generación de actividades tendientes al desarrollo de la región.
- El desarrollo de las capacidades humanas y su conservación de salud nos permitirá contar con un recurso humano acorde con las necesidades de las vocaciones productivas.
- La gestión del Gobierno Regional básicamente pretende establecer una línea de acción tendiente al fortalecimiento de sus dependencias y a la coordinación entre ellas con la finalidad de establecer en el marco de la normatividad los objetivos de desarrollo establecidos en el Plan de Desarrollo Regional.
- Gestión pública eficiente brindando una atención oportuna dentro de la concepción de transparencia y celeridad de una organización moderna.
- Fortalecer las acciones para la implementación del proceso de descentralización contando con la participación mayoritaria de la población.

2.4 DEBILIDADES DE LOS GOBIERNOS REGIONALES

Los Gobiernos Regionales se han caracterizado por presentar muchas debilidades y limitaciones en el ejercicio de las funciones de gobierno que han sido transferidas, a tal punto que, en el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2009, se han señalado los siguientes problemas de gestión:

- a) Las funciones directivas en ambos niveles de gobierno presentan vacíos y duplicidades. Se observa que los principales instrumentos de gestión tanto de los Ministerios como de los Gobiernos Regionales no están actualizados (TUPA, ROF y otros).
- b) La constante rotación de los gerentes regionales, directores sectoriales y equipos técnicos. Esta situación agrava el desconocimiento de las funciones transferidas y las implicancias de los instrumentos técnicos y administrativos propios de cada sector.
- c) La insuficiente capacitación y asistencia técnica para los gestores del nivel regional. Debido a restricciones presupuestales, los Ministerios no ha podido brindar la capacitación y asistencia técnica programada, debilitándose de esta manera la rectoría que vienen promoviendo.
- d) La débil gestión intersectorial entre el gobierno regional y los otros actores públicos y privados. Esta situación debilita la consecución de los objetivos y políticas nacionales.

2.5 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

A. GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

(Carreño-Mendoza, 2013) La gestión pública trata el conjunto de definiciones clave de carácter político y estratégico que es necesario visualizar desde un inicio, respecto a cómo la organización creará valor, y lo llevará a sus clientes, usuarios y accionistas.

B. GOBIERNO

Un gobierno es el conjunto de personas organizados políticamente que acceden al poder y los órganos revestidos de poder, para expresar la voluntad del Estado y hacer que esta se cumpla.

(E., 2002) El gobierno, se encarga a través de un grupo de personas, de la administración del Estado, origina lo que se denomina la administración pública y el desarrollo de una burocracia.

C. ESTADO

El Estado es la organización política de una nación, es decir, la estructura de poder que se asienta sobre un determinado territorio y población. Poder, territorio y pueblo o nación son, por consiguiente, los elementos que conforman el concepto de Estado, de tal manera que éste se identifica indistintamente con cada uno de ellos.

(BCN, s.f.) El Estado es un concepto político referido a una forma de organización social, que cuenta con instituciones soberanas, que regulan la vida de una cierta comunidad de individuos en el marco de un territorio nacional.

D.- SERVICIOS PÚBLICOS

Es el área técnica que se encarga de la operación y mantenimiento de los distintos servicios públicos, particularmente de aquellos cuya prestación es pagada por usuarios mediante tasas o tarifas.

(Solanes, 1999) Los servicios públicos son una característica estructural de la sociedad moderna, cuyo control y manejo han pasado por procesos tanto de control privado y descentralizado como público y centralizado.

E.- TRANSPARENCIA

La transparencia en el gobierno, además de un valor, es un mecanismo fundamental de exigibilidad pública y de responsabilidad para con la sociedad.

(Berrones, 2016) La transparencia se inscribe en la lógica de las tendencias democráticas que apuntan a que el poder sea más público y, en consecuencia, más responsable ante el motivo central de su existencia: los ciudadanos.

F.- TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Tecnologías para el almacenamiento, recuperación, proceso y comunicación de la información.

(Hdez., s.f.) La expresión TIC, también utilizada como TIC, corresponde a las siglas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (en inglés ICT: Information and Communications Technology). Este concepto hace referencia a las teorías, las herramientas y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información: informática, internet y telecomunicaciones.

G.- GESTIÓN POR RESULTADOS

Es el modelo que propone la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno, en un período de tiempo determinado. De esta forma, permite gestionar y evaluar la acción de

las organizaciones del Estado con relación a las políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad.

(Hurtado, 2017) La Gestión por Resultados (GpR) surge como necesidad de una mayor eficiencia en la asignación y el uso de los recursos públicos, orientada al logro de resultados y no solo al cumplimiento de funciones y actividades.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

La tecnología de información se relaciona directa y significativamente con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna, 2020

3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.
- b) La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con las normativas de gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.
- c) La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.
- d) La tecnología de la información y comunicación se relaciona directa y significativamente con la supervisión de la gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.

3.2 VARIABLES E INDICADORES

3.2.1 Identificación de la variable 1

Tecnología de la información y comunicación

3.2.1.1 Operacionalización de la variable

| Definición | Dimensiones |
|--|-----------------------------------|
| Las TIC Según Cobo (2009), son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen inteligible a las personas. | a) Capacitación técnica |
| | b) Infraestructura tecnológica |
| | c) Adquisición de conocimientos |
| | d) Recursos tecnológicos |
| | e) Técnicas y herramientas |
| | f) Generación de tecnología |
| | g) Habilidades de innovación |
| | h) Equipos informáticos |
| | i) Forma de acopio de información |
| | j) Especialización |

Nota. Fuente: Cobo (2009)

3.2.1.2 *Escala para la medición de las variables*

Niveles

Alta aplicación de tecnologías de información

Moderada aplicación de la tecnología de la información

Baja aplicación de tecnología de información

3.2.2 Identificación de la variable 2

Gestión Pública

3.2.2.1 *Operacionalización de la variable*

| Definición | Dimensiones |
|---|---|
| Implica la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país | <ul style="list-style-type: none"> a) Planeamiento b) Normativa c) Directiva d) Supervisión |

Nota. Fuente: Barzelay y Hood (1997)

3.2.2.2 *Escala de valoración*

Niveles

Alta eficiencia en la gestión pública

Moderada eficiencia en la gestión pública

Baja eficiencia en la gestión pública

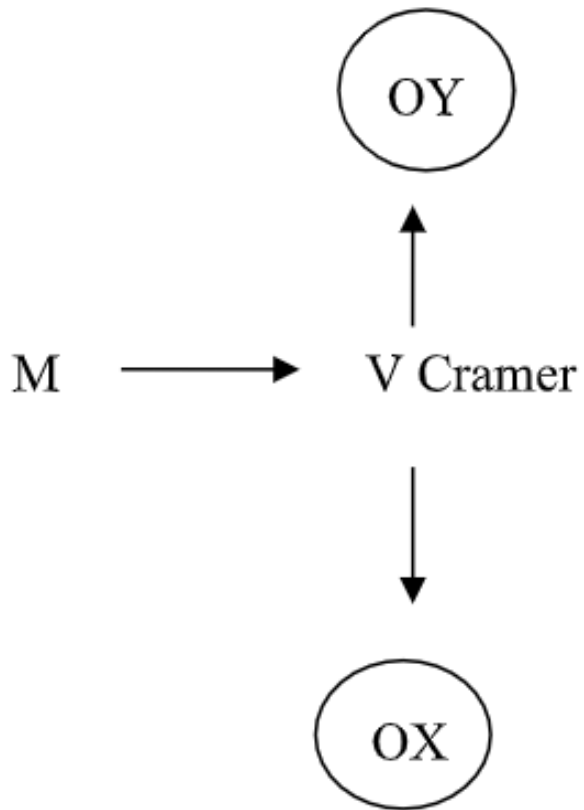
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es Pura, no experimental y transeccional, porque no se manipulan variables y se basa en la recopilación de información en un determinado momento y en un tiempo único.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se encuentra enmarcada en el diseño correlacional. Este diseño se realizó sin manipular ninguna variable, se basó únicamente en la observación del fenómeno tal y conforme se da en contexto natural, para después analizarla. Este diseño está orientado a la determinación del grado de relación existente entre las dos variables de estudio en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

- O_x = Datos de la variable 1.
- O_y = Datos de la variable 2.
- M = Muestra
- Phi = Correlación

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Indica el grado de profundidad con que se realiza el estudio. Arias, Fideas. (2006). afirma que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

El nivel del presente estudio es descriptivo correlacional, porque está orientado a establecer la relación entre las características de la tecnología de la información y gestión pública que se observan en un contexto real donde es factible ampliar la base del conocimiento que aún se encuentra sin indagar, aplicando una encuesta a los trabajadores y usuarios del Gobierno regional.

3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito estudio a la región de Tacna. En lo que respecta al tiempo social, abarca el año 2020.

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 Población de estudio

Según Tamayo y Tamayo (1997). La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población está compuesta por 335 empleados que laboran en condición de nombrados y contratados en las diferentes oficinas del Gobierno Regional de Tacna.

Estructura de la población de estudio es la siguiente:

Tabla 1

Distribución estimada de usuarios por área funcional

| Organigrama estructural | N° de empleados |
|--|-----------------|
| Gerencia regional | 47 |
| Gerencia regional de Infraestructura | 65 |
| Gerencia regional de Desarrollo Económico | 91 |
| Gerencia regional de Desarrollo Social | 71 |
| Gerencia regional de recursos naturales y gestión del medio ambiente | 61 |
| TOTAL | 335 |

Nota. Fuente: CAP institucional

Nota. Para efectos de la selección de la muestra se aplicará un muestreo aleatorio sistemático, considerando la naturaleza de la institución pública.

3.7.2 Muestra

a) Tamaño de muestra

Se estimará con una confianza del 95% y con un margen de error del 5 %, $P = 0,50$ y $Q = 0,50$. La fórmula corresponde a una población conocida.

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

Dónde:

N : 335 empleados

n : Tamaño de la muestra.

P : Estimador de la proporción poblacional de la característica de interés (0,50).

Q : $1 - p$ (0,50)

$P \cdot Q$: Varianza del estimador de la característica de interés

Z : Número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza.

E : Error máximo permitido entre la proporción estimada y la proporción de la población en el nivel de confianza elegido (5%)

$n = 180$ empleados

b) Muestreo

Aplicando el método de muestreo aleatorio sistemático, a continuación, se presenta la distribución de la muestra estimada según las áreas funcionales del Gobierno Regional.

Tabla 2

Distribución de la muestra

| Organigrama estructural | N° de empleados |
|--|-----------------|
| Gerencia Regional | 24 |
| Gerencia Regional de Infraestructura | 37 |
| Gerencia Regional de Desarrollo Económico | 49 |
| Gerencia Regional de Desarrollo Social | 38 |
| Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente | 32 |
| TOTAL | 180 |

3.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1 Instrumentos

Se administró la técnica de la encuesta a los trabajadores de la Muestra en estudio, con la finalidad de conocer su percepción sobre la tecnología de información y comunicación y la gestión pública, en el Gobierno Regional de Tacna, con la finalidad de establecer su relación.

3.8.2 Encuesta sobre Tecnologías de información y comunicación

La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, en lo que respecta al instrumento fue el cuestionario. El cuestionario fue diseñado para obtener la percepción que tienen los trabajadores sobre el manejo y administración de las tecnologías de información y comunicación que utiliza en las oficinas del Gobierno Regional de Tacna. Para la elaboración del cuestionario se realizó sobre la base de la operacionalización de la variable, en el cual se consideró las diez dimensiones y los cincuenta ítems que corresponden a la estructura de la variable.

La relación Dimensiones – Ítems se muestra a continuación:

Tabla 3*Dimensiones – Ítem*

| Variable | Dimensiones | Ítem |
|---|--------------------------------|----------|
| Tecnologías de información y comunicación | Capacitación técnica | 01 al 05 |
| | Infraestructura tecnológica | 06 al 10 |
| | Adquisición de conocimientos | 11 al 15 |
| | Recursos tecnológicos | 16 al 20 |
| | Técnicas y herramientas | 21 al 25 |
| | Generación de tecnología | 26 al 30 |
| | Habilidades de innovación | 31 al 35 |
| | Equipo informático | 36 al 40 |
| | Forma de acopio de información | 41 al 45 |
| Especialización | 46 al 50 | |

Nota. Fuente: Cuestionario de “Tecnología de información y comunicación”

A continuación, presentamos la escala de valoración de la variable, en el que cada ítem tiene un valor que fluctúa entre 1- 5

Escala de Valoración

| Niveles | Puntaje |
|--|-----------|
| Alta aplicación de tecnologías de información | 185 - 250 |
| Moderada aplicación de la tecnología de la información | 117 - 184 |
| Baja aplicación de tecnología de información | 50 - 117 |

Nota. Fuente: Elaboración propia

3.8.3 Encuesta sobre Gestión Pública

La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, en lo que respecta al instrumento fue el cuestionario. El cuestionario fue diseñado para obtener la percepción que tienen los trabajadores la gestión pública que realiza en el Gobierno Regional. Para la elaboración del cuestionario se realizó sobre la base de la operacionalización de la variable, en el cual se consideró las cuatro dimensiones y los veinte ítems que corresponden a la estructura de la variable.

La relación dimensiones – Ítems se muestra a continuación:

Tabla 4

Dimensiones– Ítem

| Variable | Dimensiones | Ítems |
|-----------------|--------------|------------------|
| Gestión pública | Planeamiento | 01, 02, 03,04,05 |
| | Normativa | 06,07, 08, 09,10 |
| | Directiva | 11,12,13,14,15 |
| | Supervisión | 16,17,18,19,20 |

Nota. Fuente: Cuestionario “Gestión pública”

A continuación, presentamos la escala de valoración de la variable, en el que cada ítem tiene un valor que fluctúa entre 1- 5.

Escala de Valoración

| Niveles | Puntajes |
|---|----------|
| Alta eficiencia en la gestión pública | 75 - 100 |
| Moderada eficiencia en la gestión pública | 48 - 74 |
| Baja eficiencia en la gestión pública | 20 - 47 |

Habiendo utilizado la escala de Likert como instrumento de medición, se agrupa los resultados de tal manera que sean de un mejor manejo; basándonos en la estadística de datos agrupados (Caballero, 1975) y en los comentarios sobre dicha agrupación dentro de la estadística descriptiva (Rendón-Macías, Villasís-Keeve, & Miranda-Novales, 2016) .

3.9 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

La validez en términos de Chávez (2007), define a la validez como la eficacia con que un instrumento mide lo que pretende el investigador, es decir, la validez de una escala va a estar relacionada con la confiabilidad del instrumento.

En base al estadístico de Alpha de Cronbach (cuya valoración oscila entre 0 y 1), se determinó la confiabilidad de los instrumentos utilizados, que mientras más cercano al valor de 1 implica que el instrumento es más confiable (dispersión de respuestas baja). A través del software estadístico SPSS 24,0 se obtuvo el reporte de confiabilidad de los instrumentos aplicados. El reporte de presenta a continuación:

Tabla 5

Alpha de Cronbach: Tecnología de información y comunicación

| ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,769 | 50 |

Nota. Fuente: Reporte del SPSS 24,0

Nota. El valor obtenido de 0,769, al ser mayor a 0.70, se considera que la fiabilidad del instrumento es adecuada.

Tabla 6

Alpha de Cronbach: Gestión pública

| ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,756 | 20 |

Nota. Fuente: Reporte del SPSS 24,0

Nota. El valor obtenido de 0,756 al ser mayor a 0.70, se considera que la fiabilidad del instrumento es adecuada.

3.10 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis e interpretación de datos se utilizaron varias técnicas estadísticas. Una de ellas es el cálculo de coeficiente de correlación de V de Cramer y su valor P_value de significación estadística. Asimismo, la categorización de variables según las definiciones operacionales y la tabulación de datos. Se utilizará la significación estadística: significativo, altamente significativo y no significativo de la tabulación de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la realización del trabajo de campo se realizaron las siguientes actividades:

- a. Se solicitó autorización vía on line a las oficinas que desempeñan las funciones de gerencia en el Gobierno Regional.
- b. Una vez otorgado el permiso, se coordinó para obtener los correos electrónicos de los trabajadores para la comunicación virtual.
- c. Se planificó y organizó el proceso de administración de los instrumentos, fijando el día y la hora respectiva, con la finalidad de no afectar horas lectivas de trabajo.
- d. Antes de la entrega de los instrumentos se revisó y validó los instrumentos para su distribución vía on line.
- e. Posteriormente se procedió con el registro de la información en SPSS y su respectivo análisis estadístico, para el avance de la investigación.
- f. Por último, se procedió a agradecer a las Gerencias por su colaboración en el trabajo de investigación.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados serán presentados de manera descriptiva e inferencial. Desde el aspecto descriptivo se tabularon los datos y se presentaron en tablas y figuras y para la presentación del análisis inferencial se utilizó una prueba de correlación tomando en cuenta la normalidad de la distribución de los datos tabulados.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Análisis descriptivo de la variable “Tecnología de la información y comunicación”

El análisis de la variable “Tecnología de la información y Comunicación” se realizará en función a sus dimensiones: Formación académica, gestión organizacional, desarrollo cognitivo y, formación social.

a) *Tecnología de información y comunicación*

Tabla 7

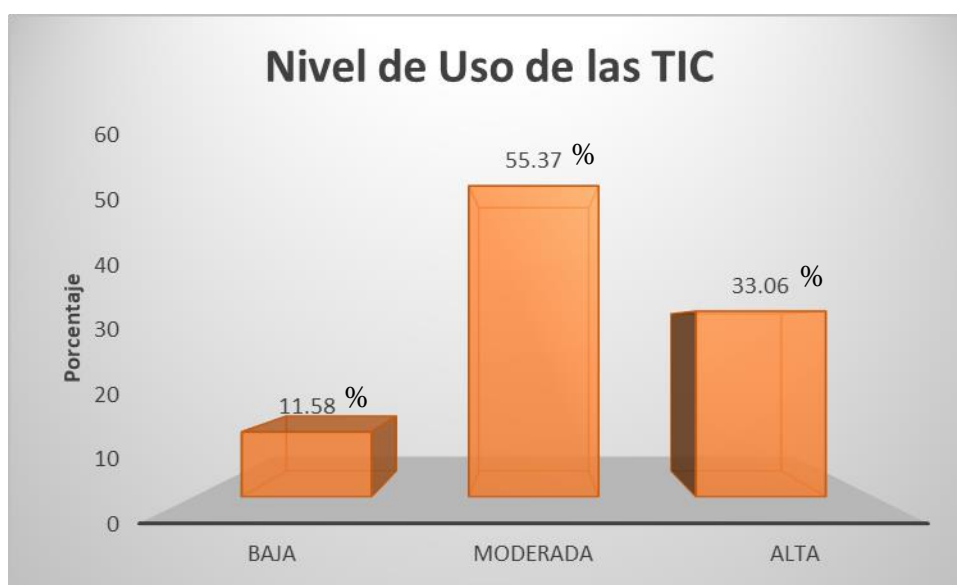
Nivel de uso de las TIC

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 12 | 11.58 |
| Moderada | 54 | 55.37 |
| Alta | 32 | 33.06 |
| Total | 97 | 100 |

Nota. Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 1

Nivel de uso de las TIC.



Nota. La tabla 7 y figura 1 muestran el nivel de uso de las TIC que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 55.37% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de uso de las TIC, el 33.06% un nivel alto y el 11.58 % un nivel bajo.

b) Dimensión Capacitación Técnica

Tabla 8

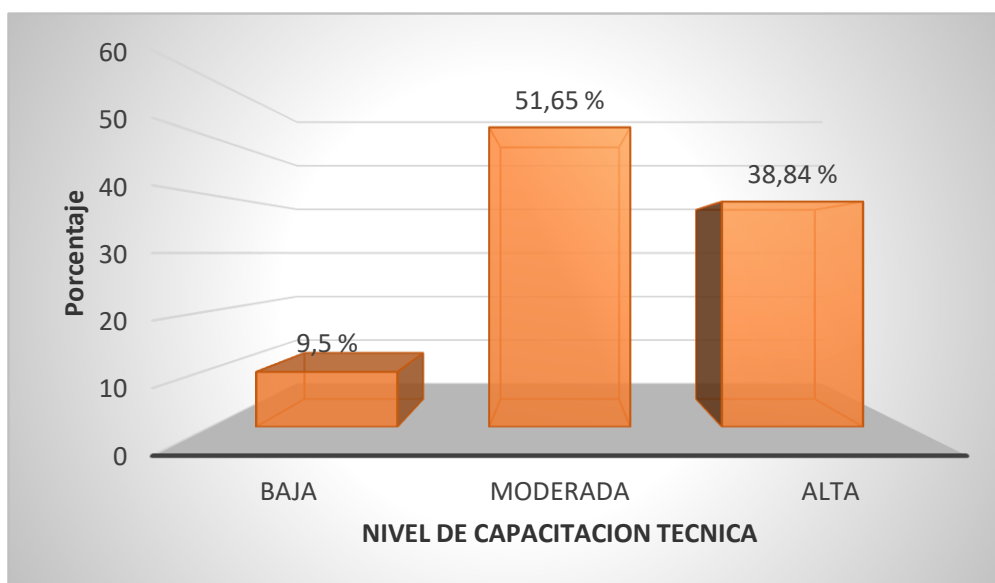
Nivel de capacitación técnica

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 9 | 9.5 |
| Moderada | 50 | 51.65 |
| Alta | 38 | 38.84 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 2

Nivel de capacitación técnica.



Nota. La tabla 8 y figura 2 muestran el nivel de capacitación técnica que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 51.65% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de capacitación técnica, el 38.84% un nivel alto y el 9.50 % un nivel bajo.

c) Dimensión Infraestructura tecnológica

Tabla 9

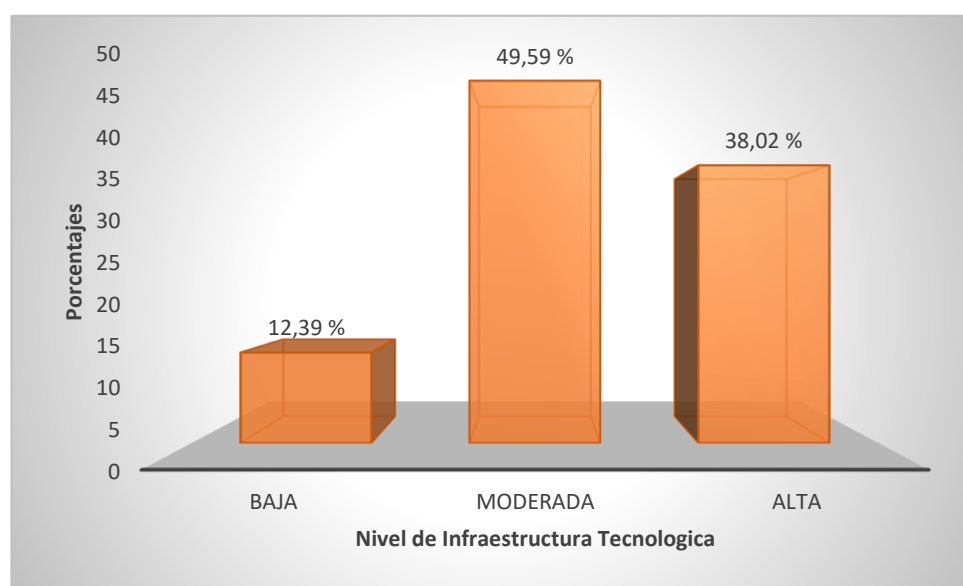
Nivel de infraestructura tecnológica

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 12 | 12.39 |
| Moderada | 48 | 49.59 |
| Alta | 37 | 38.02 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 3

Nivel de infraestructura tecnológica



Nota. La tabla 9 y figura 3 muestran el nivel de infraestructura tecnológica que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 49.59% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de infraestructura tecnológica, el 38.02% un nivel alto y el 12.39 % un nivel bajo.

d) Dimensión Adquisición de conocimientos

Tabla 10

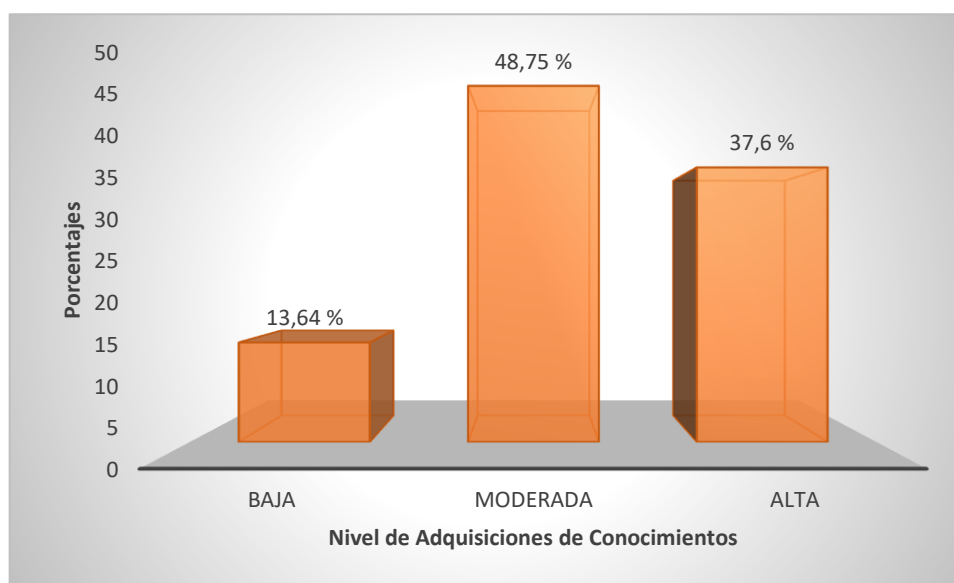
Nivel de adquisición de conocimientos

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 13 | 13.64 |
| Moderada | 47 | 48.75 |
| Alta | 36 | 37.6 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 4

Nivel de adquisición de conocimientos



Nota. La tabla 10 y figura 4 muestran el nivel de adquisición de conocimientos que perciben los trabajadores, que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 48.75% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de adquisición de conocimientos, el 37.60% un nivel alto y el 13.64 % un nivel bajo.

e) Dimensión Recursos tecnológicos

Tabla 11

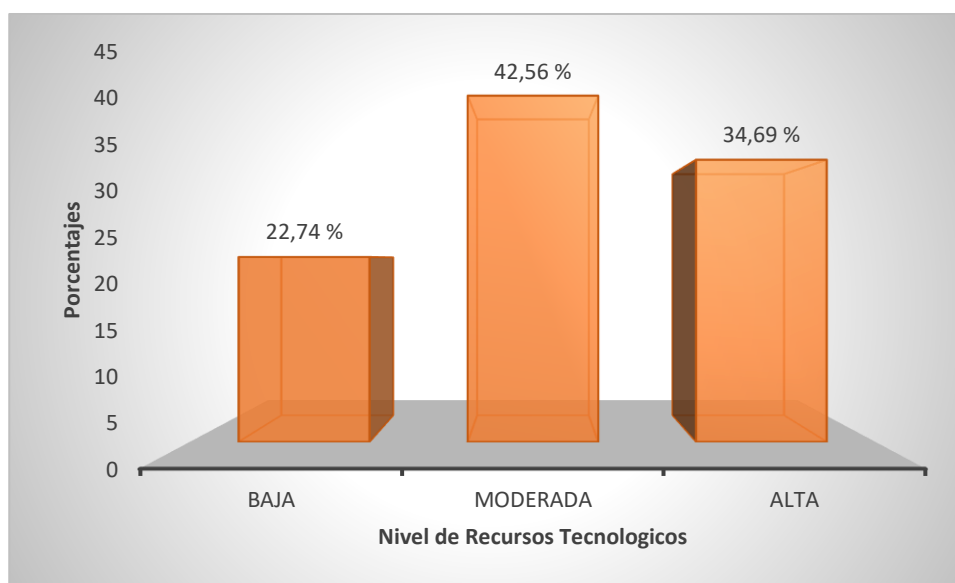
Nivel de recursos tecnológicos

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 22 | 22.74 |
| Moderada | 41 | 42.56 |
| Alta | 34 | 34.69 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 5

Nivel de recursos tecnológicos.



Nota. La tabla 11 y figura 5 muestran el nivel de recursos tecnológicos que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 42.56% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de recursos tecnológicos, el 34.69% un nivel alto y el 22.74% un nivel bajo.

f) Dimensión Técnicas y herramientas

Tabla 12

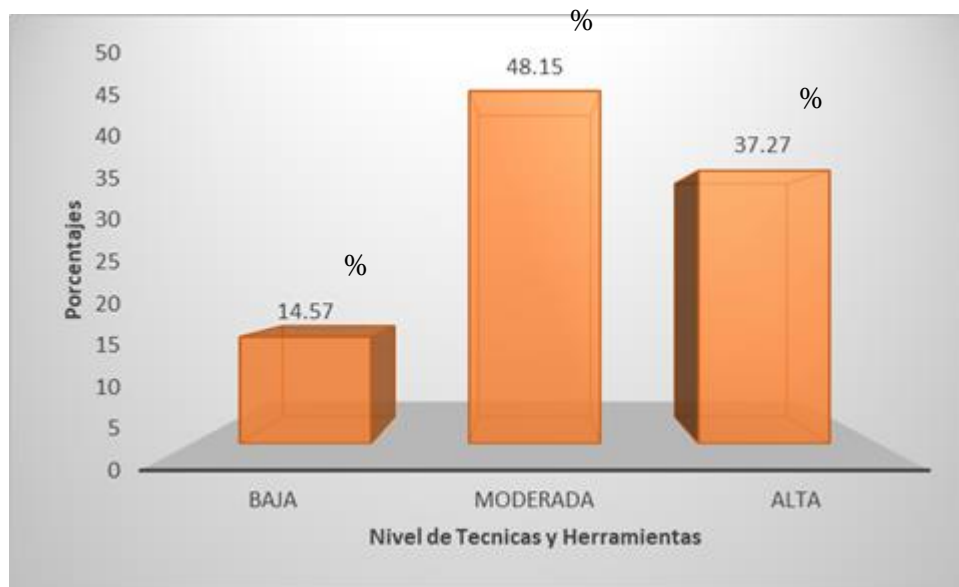
Nivel de técnicas y herramientas

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 9 | 14.57 |
| Moderada | 50 | 48.15 |
| Alta | 38 | 37.27 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 6

Nivel de técnicas y herramientas.



Nota. La tabla 12 y figura 6 muestran el nivel de técnicas y herramientas que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 48.15% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de técnicas y herramientas, el 37.27% un nivel alto y el 14.57 % un nivel bajo.

g) Dimensión Generación de tecnología

Tabla 13

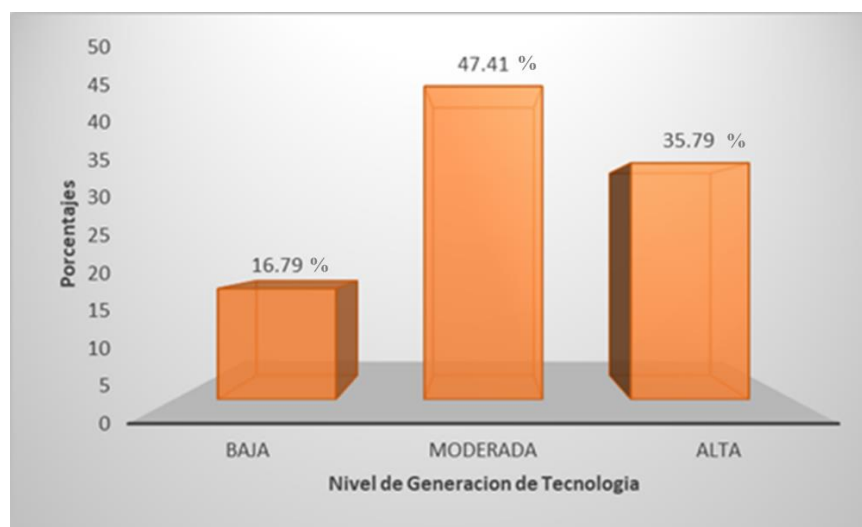
Nivel de generación de tecnología

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 16 | 16.79 |
| Moderada | 46 | 47.41 |
| Alta | 35 | 35.79 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 7

Nivel de generación de tecnología



Nota. La tabla 13 y figura 7 muestran el nivel de generación de tecnología que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 47.41% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de generación de tecnología, el 35.79% un nivel alto y el 16.79 % un nivel bajo.

h) Dimensión Habilidades de innovación

Tabla 14

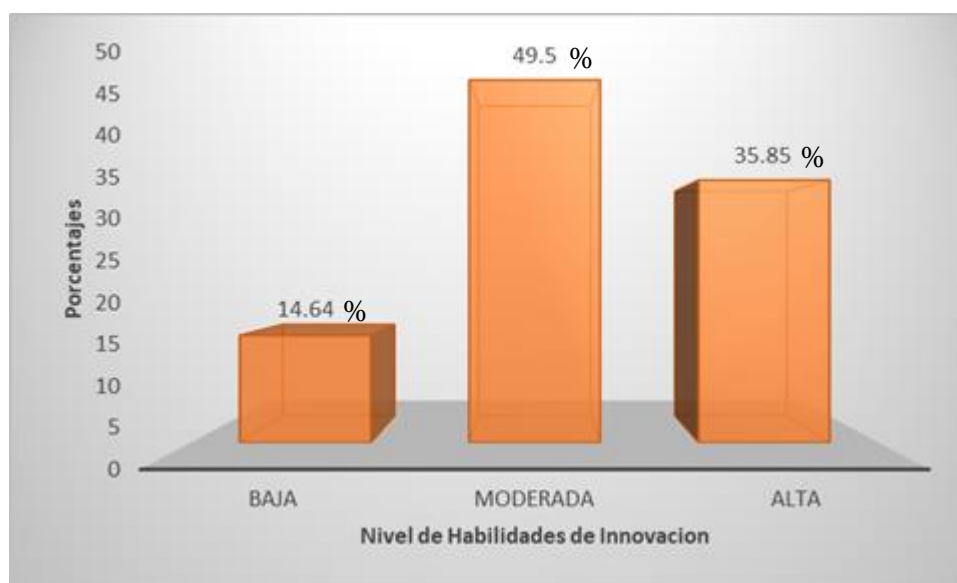
Nivel de habilidades de innovación

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 14 | 14.64 |
| Moderada | 48 | 49.5 |
| Alta | 35 | 35.85 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo

Figura 8

Nivel de Habilidades de Innovación.



Nota. La tabla 14 y figura 8 muestran el nivel de habilidades de innovación que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 49.5% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de habilidades de información, el 35.85% un nivel alto y el 14.64 % un nivel bajo.

i) Dimensión Forma de acopio de información

Tabla 15

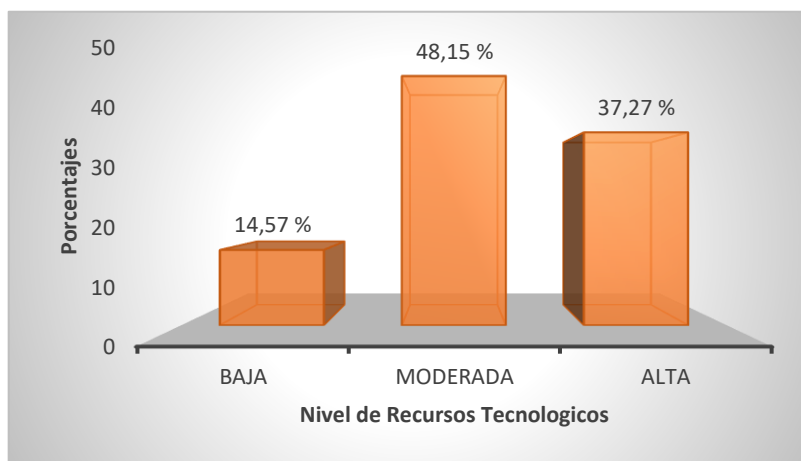
Nivel de recursos tecnológicos

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 14 | 14.57 |
| Moderada | 47 | 48.15 |
| Alta | 36 | 37.27 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 9

Nivel de Recursos Tecnológicos.



Nota. La tabla 15 y figura 9 muestran el nivel de recursos tecnológicos que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 48.15% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de recursos tecnológicos, el 37.27% un nivel alto y el 14.57 % un nivel bajo.

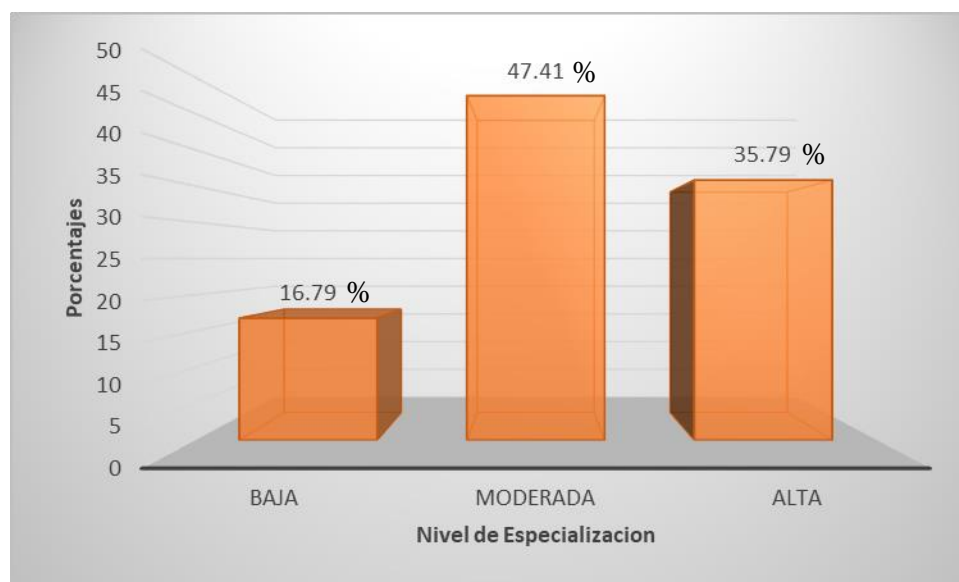
*j) Dimensión Especialización***Tabla 16***Nivel de especialización*

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 16 | 16.79 |
| Moderada | 46 | 47.41 |
| Alta | 35 | 35.79 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 10.

Nivel de especialización.



Nota. La tabla 16 y figura 10 muestran el nivel de especialización que perciben los trabajadores, que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 47.41% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de especialización, el 35.79% un nivel alto y el 16.79 % un nivel bajo.

k) Tabla resumen del análisis sobre la Tecnología de la Información y Comunicación.

Tabla 17

Tabla resumen del análisis por dimensiones

| Dimensiones | Baja | Moderada | Alta |
|--------------------------------|-------|----------|-------|
| Capacitación técnica | 9.5 | 51.65 | 38.84 |
| Infraestructura tecnológica | 12.39 | 49.59 | 38.02 |
| Adquisición de conocimientos | 13.64 | 48.75 | 37.6 |
| Recursos tecnológicos | 22.74 | 42.56 | 34.69 |
| Técnicas y herramientas | 14.57 | 48.15 | 37.27 |
| Generación de tecnología | 16.79 | 47.41 | 35.79 |
| Habilidades de innovación | 14.64 | 49.5 | 35.85 |
| Equipos informáticos | 22.73 | 42.56 | 34.6 |
| Forma de acopio de información | 14.57 | 48.15 | 37.27 |
| Especialización | 16.79 | 47.41 | 35.79 |
| Media | | 47.57 | |

Nota: Elaborado a partir de las tablas de análisis de cada dimensión.

Nota. La tabla 17 muestran los niveles de comportamiento de cada una de las dimensiones de la tecnología de la información y comunicación que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse predomina el nivel Moderado, que en promedio alcanza 47.57%, de las diez dimensiones que caracterizan el comportamiento de la variable Tecnología de Información y Comunicación.

4.3.2 Análisis descriptivo de la variable “Gestión Pública”

El análisis de la variable “Gestión pública” se realizó en función a sus dimensiones: planificación, normativa, directiva y supervisión.

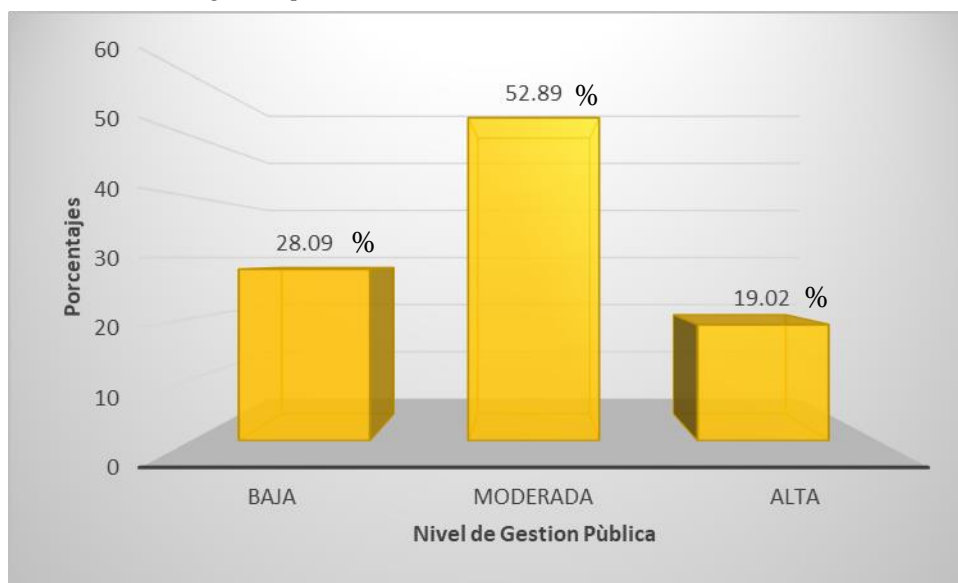
a) Gestión pública

Tabla 18

Nivel de Gestión Pública

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 27 | 28.09 |
| Moderada | 51 | 52.89 |
| Alta | 18 | 19.02 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo

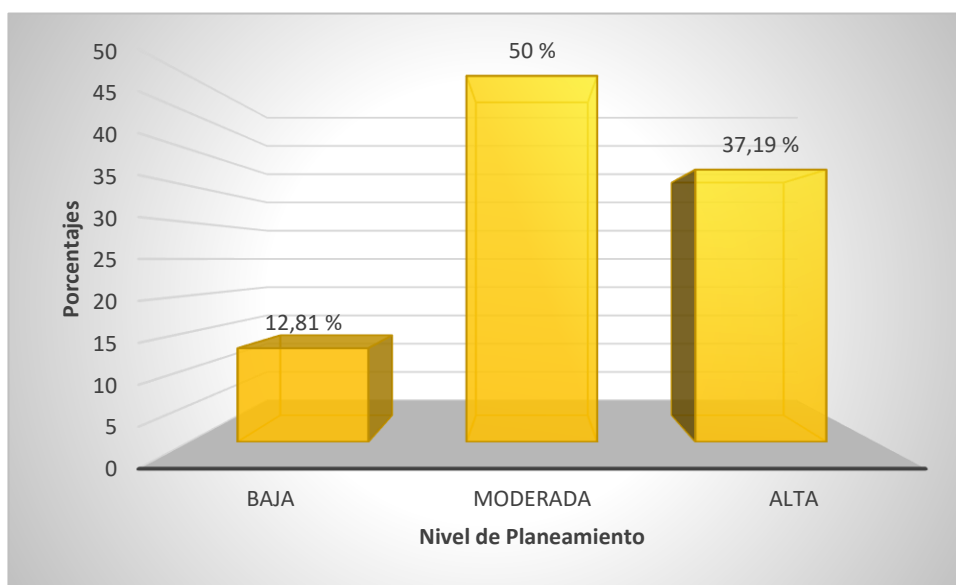
Figura 11*Nivel de gestión pública.*

Nota. La tabla 18 y figura 11 muestran el nivel de gestión pública que perciben los trabajadores, que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 52.89% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de gestión pública, el 19.02% un nivel alto y el 28.09 % un nivel bajo.

b) Dimensión Planeamiento**Tabla 19***Nivel de planeamiento*

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 12 | 12.81 |
| Moderada | 49 | 50 |
| Alta | 36 | 37.19 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 12*Nivel de planeamiento*

Nota. La tabla 19 y figura 12 muestran el nivel de planeamiento de los trabajadores, que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 50.00% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio en el planeamiento, el 37.19% un nivel alto y el 12.81 % un nivel bajo.

c) Dimensión Normativas

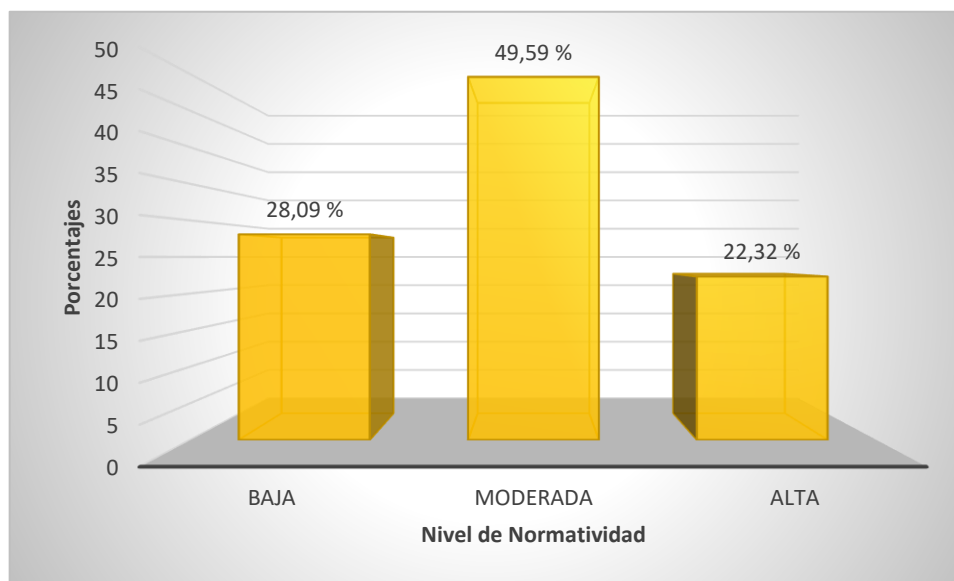
Tabla 20*Nivel de Normatividad*

| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 27 | 28.09 |
| Moderada | 48 | 49.59 |
| Alta | 22 | 22.32 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 13

Nivel de normatividad



Nota. La tabla 20 y figura 13 muestran el nivel de normatividad que perciben los trabajadores, que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 49.59% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de normatividad, el 22.32% un nivel alto y el 28.09 % un nivel bajo.

d) Dimensión Directiva.

Tabla 21

Nivel de dirección

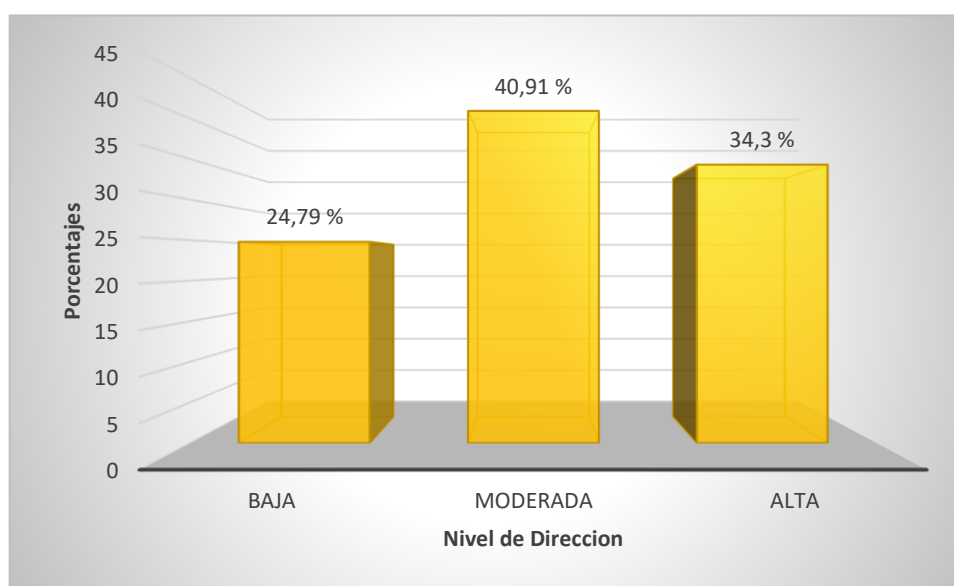
| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 24 | 24.79 |
| Moderada | 40 | 40.91 |
| Alta | 33 | 34.3 |

| | | |
|-------|----|-----|
| Total | 97 | 100 |
|-------|----|-----|

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo

Figura 14

Nivel de dirección



Nota. La tabla 21 y figura 14 muestran el nivel de dirección que perciben los trabajadores, que se desarrolla en Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 40.91% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio de dirección, el 34.30% un nivel alto y el 24.79 % un nivel bajo.

e) Dimensión Supervisión

Tabla 22

Nivel de supervisión

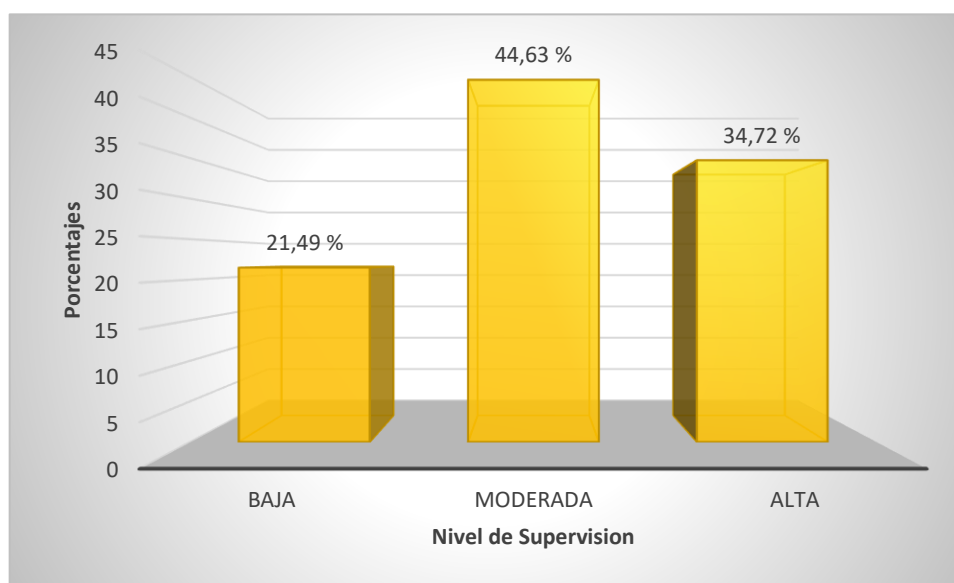
| Nivel | <i>f</i> | % |
|----------|----------|-------|
| Baja | 21 | 21.49 |
| Moderada | 43 | 44.63 |

| | | |
|-------|----|-------|
| Alta | 34 | 34.72 |
| Total | 97 | 100 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Figura 15

Nivel de supervisión



Nota. La tabla 22 y figura 15 muestran el nivel de supervisión que perciben los trabajadores, que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse el 44.63% de trabajadores encuestados consideran que existe un nivel medio en supervisión, el 34.72% un nivel alto y el 21.49 % un nivel bajo.

Tabla Resumen del análisis sobre Gestión Pública.

Tabla 23

Análisis por dimensiones de la gestión pública

| Dimensiones | Baja | Moderada | Alta |
|---------------------|-------|----------|-------|
| Planeamiento | 12.81 | 50.00 | 37.19 |
| Normativa | 28.09 | 49.59 | 22.32 |
| Dirección | 24.79 | 40.91 | 34.30 |
| Supervisión | 21.49 | 44.63 | 34.72 |
| Media | 26.81 | 45.76 | 27.53 |
| Desviación estándar | 7.24 | 4.52 | 6.68 |

Nota: Elaborado a partir de los datos levantados en campo.

Nota. La tabla 23 muestran los niveles de comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable Gestión Pública que perciben los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna. Como puede observarse predomina el nivel Moderado, que en promedio alcanza 45.76%, de las cuatro dimensiones que caracterizan el comportamiento de la variable Gestión pública.

4.4 PRUEBAS ESTADÍSTICAS

4.4.1 Prueba de normalidad de variable Tecnología de Información y Comunicación

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 24

Prueba de normalidad para una Muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| Estadísticas | | TIC |
|------------------------------------|-------------------|--------|
| | N | 97 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 135,39 |
| | Desviación típica | 44,351 |
| | Absoluta | ,204 |
| Diferencias más extremas | Positiva | ,204 |
| | Negativa | -,166 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | 2,006 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | ,001 |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Nota. Como el valor crítico de la prueba (p_value: 0,001) es menor a $\alpha= 0,05$ significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se puede aplicar las pruebas estadísticas de la estadística inferencial.

4.4.2 Prueba de significatividad estadística sobre Tecnología de la Información y Comunicación

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : El uso de la Tecnología de la información y comunicación es Moderada

$$H_0 = \mu < 184$$

H_1 : El uso de la Tecnología de la Información y Comunicación es Alta

$$H_1 = \mu \geq 184$$

b) Nivel de significación

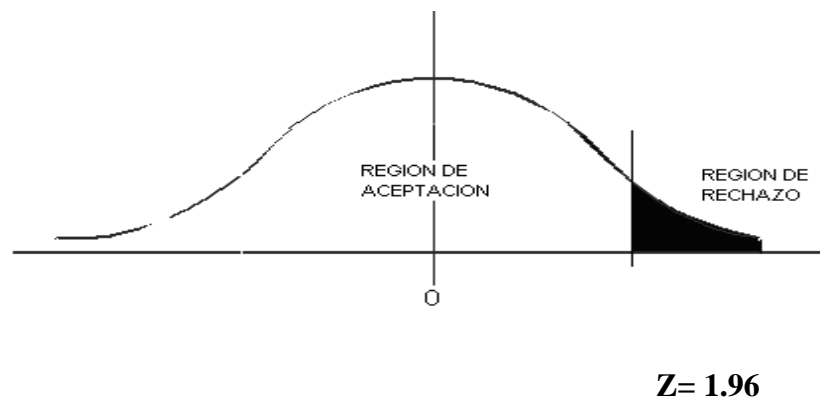
α : 5% Nivel de significación

c) Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{X - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

d) Zona de aceptación y de rechazo

e) Base de datos y escala de valoración

Tabla 25

Base de datos de las dimensiones de la variable 1

| Dimensiones | Media | Desviación típica |
|------------------------------|--------|-------------------|
| Capacitación técnica | 12.73 | 4.129 |
| Infraestructura tecnológica | 13.73 | 4.715 |
| Adquisición de conocimientos | 11.57 | 5.628 |
| Recursos tecnológicos | 12.89 | 5.866 |
| Técnicas y herramientas | 14.29 | 5.082 |
| Generación de tecnología | 14.31 | 4.585 |
| Habilidades de innovación | 14.30 | 5.220 |
| Equipos informáticos | 12.80 | 5.134 |
| Acopio de información | 14.39 | 5.436 |
| Especialización | 14.38 | 4.48480 |
| Total | 135.39 | 50.28 |

Fuente: Elaboración propia

Escala de valoración

| Puntaje | Calificación |
|-----------|---------------------|
| 185 – 250 | Alto uso de TIC |
| 118 -184 | Moderado uso de TIC |
| 50 - 117 | Bajo uso de TIC |

f) Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z” , se obtiene lo siguiente:

$$Z = \frac{135.39 - 184}{50.28 / \sqrt{97}}$$

Se tiene que el valor de $Z = - 9.72$

Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

g) Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (- 9.72) es menor que $Z= 1,96$, entonces, se decide rechazar la hipótesis, aceptar (H_0) y en consecuencia se rechaza la hipótesis alternativa.

h) Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la evidencia es significativa, de que el uso de la Tecnología de información y Comunicación en el Gobierno Regional es Moderada.

4.4.3 Prueba de normalidad de variable Gestión Pública

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 26*Prueba de normalidad para una Muestra**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

| Estadísticos | | GESTIÓN |
|------------------------------------|-------------------|---------|
| | N | 97 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 56,24 |
| | Desviación típica | 18,927 |
| Diferencias más extremas | Absoluta | ,279 |
| | Positiva | ,149 |
| | Negativa | -,279 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | 2,752 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | ,000 |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Nota. Como el valor crítico de la prueba (Sig: 0,000) es menor a $\alpha= 0,05$ significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se aplica los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

4.4.4 Prueba de significatividad estadística sobre Gestión pública

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : La eficiencia de la Gestión Pública es moderada

$$H_0 = \mu < 74$$

H_1 : La eficiencia de la gestión pública es alta

$$H_1 = \mu \geq 74$$

b) Nivel de significación

α : 5% Nivel de significación

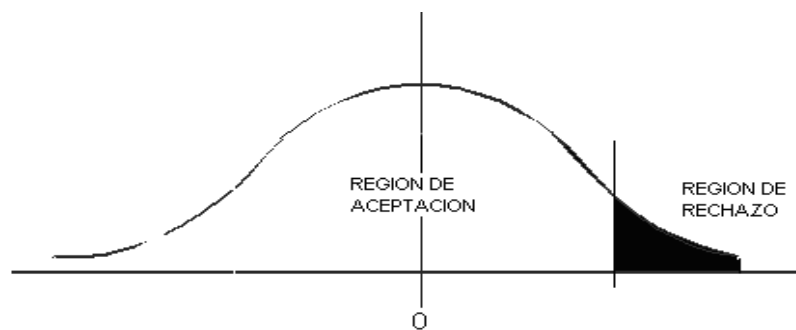
c) Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{X - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

d) Zona de aceptación y de rechazo



$$Z_t = 1,96$$

Tabla 27

Base de datos de las dimensiones de la variable 1

| Dimensiones | Media | Desviación típica |
|--------------|-------|-------------------|
| Planeamiento | 13,63 | 4,904 |
| Normativa | 15,11 | 5,358 |
| Dirección | 13,79 | 4,774 |
| Control | 13,70 | 4,975 |
| Total | 56.23 | 20.01 |

Nota. Fuente: Elaboración propia

Escala de valoración

| Puntaje | Calificación |
|----------|---------------------|
| 75 – 100 | Alta eficiencia |
| 48 - 74 | Moderada eficiencia |
| 20 - 47 | Baja eficiencia |

e) Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z”, se obtiene lo siguiente:

$$Z_c = \frac{56.23 - 74}{20.01 / \sqrt{97}}$$

Se tiene que el valor de $Z_c = - 8.75$

f) Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

g) Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (- 8.75) es menor que $Z = 1,96$, entonces, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia no se rechaza la hipótesis alternativa.

h) Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la evidencia es significativa, de que el nivel de eficiencia en la Gestión pública del Gobierno Regional es Moderada.

4.5 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Prueba de la primera hipótesis específica

Según el ritual de la significancia estadística se tendría lo siguiente:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La tecnología de la información y comunicación no se relaciona en forma significativa con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

H_a : La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 28*Prueba de correlación V de Cramer*

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | | Planeamiento | Uso de la TIC |
| V de Cramer | Planeamiento | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,731** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 97 | 97 |
| | Uso de la TIC | Coeficiente de correlación | ,731** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 97 | 97 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.731 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la tecnología de la información y comunicación y la función de planeamiento de la gestión pública de calidad del Gobierno Regional de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la tecnología de la información y comunicación está relacionada con la función de planeamiento de la gestión pública, en el Gobierno Regional de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba, con nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la función de planeamiento de la gestión pública, también se estaría produciendo un incremento en la eficiencia del uso de la tecnología de la información y comunicación del Gobierno Regional de Tacna

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la primera hipótesis específica.

4.5.2 Prueba de la segunda hipótesis específica

Para contratación de la segunda hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La tecnología de la información y comunicación no se relaciona en forma significativa con las normativas de gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.

H_a : La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con las normativas de gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 29

Prueba de correlación V de Cramer

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | | Planeamiento | Uso de la TIC |
| | Normativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,726** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 97 | 97 |
| | Uso de la TIC | Coeficiente de correlación | ,726** | 1,000 |

| | | | |
|--|---------------------|------|----|
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 97 | 97 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.726 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la tecnología de la información y función normativa de la gestión pública, en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de p = 0,000 = 0,000%

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la función normativa de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba, con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la función normativa de la gestión pública, también se estaría produciendo una mejora en la eficiencia del uso de la tecnología de la información y comunicación en el Gobierno Regional de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la segunda hipótesis específica.

4.5.3 Prueba de la tercera hipótesis específica

Para contratación de la tercera hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La tecnología de la información y comunicación no se relaciona en forma significativa con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

H_a : La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 30*Prueba de correlación V de Cramer*

| | | Correlaciones | | |
|-------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | | Planeamiento | Uso de la TIC |
| V de Cramer | Directiva | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,740** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 97 | 97 |
| | Uso de la TIC | Coeficiente de correlación | ,740** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 97 | 97 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.740 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la tecnología de la información y comunicación y el manejo de la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p -valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba, con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la gestión directiva de la gestión pública, también se estaría produciendo un cambio en la eficiencia del uso de la tecnología de la información y comunicación en el Gobierno Regional de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la tercera hipótesis específica.

4.5.4 Prueba de la cuarta hipótesis específica

Para contratación de la cuarta hipótesis específica, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La tecnología de la información y comunicación no se relaciona directa y significativamente con la supervisión de la gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.

H_a : La tecnología de la información y comunicación se relaciona directa y significativamente con la supervisión de la gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Seleccionar estadístico de prueba

Tabla 31

Prueba de correlación V de Cramer

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | | Planeamiento | Uso de la TIC |
| | Planeamiento | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,730** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 97 | 97 |
| V de Cramer | Uso de la TIC | Coeficiente de correlación | ,730** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 97 | 97 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.730 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la tecnología

de la información y comunicación y la supervisión de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la supervisión de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que en la medida que las se produzca un cambio en la supervisión en el uso de la tecnología de la información y tecnología, también se estaría produciendo un cambio en la eficiencia de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la cuarta hipótesis específica.

4.5.5 Prueba de la hipótesis general

Para contratación de la hipótesis general, se plantea las hipótesis nula y alterna:

Paso 1: Plantear Hipótesis

H_0 : La tecnología de información no se relaciona directa y significativamente con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna, 2020

H_a : La tecnología de información se relaciona directa y significativamente con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna, 2020

Paso 2: Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia α (alfa) = 5% = 0,05

Paso 3: Cálculo del coeficiente de correlación

Tabla 32

Prueba de correlación V de Cramer

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | | Planeamiento | Uso de la TIC |
| | Planeamiento | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,805** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 97 | 97 |
| V de Cramer | Uso de la TIC | Coeficiente de correlación | ,805** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 97 | 97 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Como el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.805 entonces se demuestra que existe un nivel de correlación alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se confirma que existe relación entre la tecnología de la información y comunicación y la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 4: Evaluar el p – valor

Valor de $p = 0,000 = 0,000\%$

El valor de p es menor que el nivel de significancia 0,05 (5%).

Paso 5: Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 0,000%, se puede concluir que la tecnología de la información y comunicación y la gestión pública están relacionadas significativamente, en el Gobierno Regional de Tacna.

Paso 6: Toma de decisiones

Según los resultados obtenidos, se comprueba con un nivel del 95% de confianza, que existe evidencia de la relación significativa entre la tecnología de la información y comunicación y gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación de $r=.805$ que indica que es directa y de una intensidad positiva alta, por ello, se puede afirmar que la tecnología de la información y comunicación se relaciona directamente con la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna.

Por lo descrito, se da por verificada y aceptada la hipótesis general.

4.6 DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se confirma que existe relación entre la tecnología de la información y comunicación y la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna.

Estos resultados concuerdan con los expuestos por Tolentino, Julio. (2016); quien indica que en su investigación en base a los resultados se concluye que existe una correlación positiva entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa de calidad.

Para (Gallardo, s.f.) el Gobierno Electrónico, es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al servicio de la gestión pública para proveer servicios públicos de forma más eficiente, conveniente, rentable y orientada al ciudadano; con lo cual concordamos en el presente estudio.

Pero, en lo que no concuerda el estudio es con lo referido a que los actores políticos inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental como lo sostiene. Vargas, Nery. (2017) ya que en el presente estudio se demuestra cómo se puede tener todo lo necesario para ejecutar, pero una mala predisposición u mal manejo nos lleva a tener en el limbo este cambio positivo para la ciudadanía.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública directamente para los empleados del Gobierno Regional de Tacna, sin embargo; el nivel de significación $< 0,05$ alcanzado permite determinar que, la relación de la tecnología de la información y comunicación con la gestión pública es moderada. Teniendo como base que el Gobierno Regional de Tacna cuenta con los medios económicos para poder llevar a cabo un buen uso del recurso humano y tecnológico nos hace falta que vean la necesidad de poder mejorar su servicio.
2. El planeamiento de la gestión pública del Gobierno Regional de Tacna aplicando las tecnologías de la información y comunicación debe mejorar notablemente ya que el 50% de los encuestados nos demuestran que su nivel es moderado de empleamiento; esto nos muestra la poca intención de aplicar TIC y apoyarse en ellas.
3. La imagen proyectada a la población sobre las capacidades de cada gestión del Gobierno Regional de Tacna se ha visto medida por las cantidades de obras públicas llevadas a cabo, pero esta construcción de obras no ha visto una correcta formación de los trabajadores; los índices de la valoración moderada de planeamiento y supervisión nos muestran ello, un casi nulo orden por ver a trabajadores aptos para sus funciones.

Teniendo financiamiento y posibles convenios con instituciones capaces de poder mejorar y potenciar a los trabajadores esto no fue llevado a cabo, se muestra que no ha sido prioridad este tema en agenda del Gobierno Regional de Tacna.

Las normativas de la gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna orientadas en la aplicación y utilización de las tecnologías de la información y comunicación de un nivel moderado pero considerado en segundo nivel como bajo para los trabajadores; claramente evidenciando como es que hace la falta una reorganización en este nivel.

4. La dirección que considera la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública del Gobierno Regional de Tacna es considerada moderada, como ya se ha evidenciado en el planeamiento y en las normativas que nacen de la dirección; se ve la poca consideración a la mejora continua controlada según los nuevos avances de las ciencias administrativas.

La dirección no directamente coordinada con mejorar las aptitudes, dan un mal aprovechamiento de los servicios brindados; a su vez esto lleva a malas decisiones que generan mala impresión en los trabajadores y en el público en general. Si podemos cambiar ello con el solo hecho de poner a los idóneos haciendo lo que saben hacer, teniéndolos como resultado de una meritocracia implantada sería la manera en un correcto aprovechamiento; la base para todo ello está en la Ley de Modernización.

Podemos concluir que las apreciaciones reflejadas de los trabajadores indican un descontento moderado en el trabajo brindado y recibido, cayendo en un costumbrismo digno de mediocridad involuntaria.

La supervisión realizada se va hacia el lado de la corrupción y otros campos populistas mucho más llamativos, las tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública del Gobierno Regional de Tacna no son supervisadas, lo cual debería recaer como prioridad administrativa para el futuro.

5.2 RECOMENDACIONES O PROPUESTA

1. La revolución tecnológica no es ajena a los gobiernos de cada país y de sus regiones lo que se puede ver en muchos lugares alrededor del mundo, el Gobierno Regional de Tacna desde su Gerencia de General debería implementar una política de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública para ser utilizada en un sinnúmero de maneras; controlar, vigilar, publicar, crear, asistir y demás. No solo por la pandemia y el trabajo remoto o reuniones a distancia estamos viendo como es necesario contar con TIC, se debe confiar en ellas en base a resultados creados por proyectos piloto donde se apliquen directamente a proyectos, son estos proyectos de la Dirección de Agricultura los más numerosos y aquí se pueden llevar a cabo por la experiencia que tenemos en Tacna con estos proyectos, sean cadenas productivas o netamente de comercialización. Así también debe tener personal en cada sede de Dirección Regional implementándolas las TIC.
2. En el Consejo Regional debe verse el tema de la modernización y el uso para las tecnologías de la información y comunicación así podrán tener la dirección, planificación, supervisión y normatividad para el uso en la gestión pública del Gobierno Regional, teniendo las personas adecuadas para cada puesto, capacitándolas en todo momento a toda la cadena de personal encargado de cada asunto. El que los trabajadores no se sientan capacitados es algo inaceptable hoy en día en una empresa privada, esta misma idea hay que llevarla al Gobierno Regional; es ahí cuando la imagen proyectada a la población comenzará a cambiar porque serán los mismos trabajadores los que comiencen a contar del cambio y todo este cambio viene asociado a las TIC, la Gerencia de Administración

debe hacer un mapeo con el personal para llevar a cabo capacitaciones acertadas y esenciales.

Implementando un proyecto piloto donde puedan llevar la estadística de los cambios digitales que se llevan a cabo, una central de seguimiento porcentual de las obras realizadas con visualización en tiempo real.

3. Los proveedores de tecnología pueden encontrar el mercado tacño y en especial el de una institución gubernamental como la del Gobierno Regional de Tacna muy interesante para aplicar todo su potencial, ha de llevarse a cabo algún acercamiento para comenzar a garantizar un mejor funcionamiento con estos posibles proveedores, un ejercicio recurrente puede ser la visualización en tiempo real la trazabilidad documentaria, es la demostración en vivo de la burocracia y es lo que hace que todo sea menos rápido. Al digitalizar la administración se reducen algunos procesos.

No ha habido roce internacional para comparar información sobre el aprovechamiento de las funciones y aptitudes de las personas, las comparaciones de las dimensiones han debido ser llevadas a cabo en análisis internos de las distintas gestiones del Gobierno Regional de Tacna, por parte de los trabajadores un aprendizaje sincero y coherente a sus funciones debe mantener la fidelidad laboral ya que la fuga de talentos merma en las dimensiones estudiadas.

4. El cambio y rotación de personal no garantiza una mejor adaptación, el nombramiento ha llevado al costumbrismo, al compadrazgo, al amiguismo, frena todo avance; por más tecnológico que sea no es algo frío o alejado a las relaciones humanas. Siguen viéndose como algo que no vale la pena invertir por no ser algo tangible, el fomento de la inteligencia artificial en la rápida muestra de análisis para toma de decisiones no debe ser una utopía para los trabajos en el estado.

El apuro en cumplir metas establecidas por años de utilizar las mismas medidas alargando proyectos imposibilitan trazar nuevos avances, el probar nuevos caminos para otros tipos de proyectos no llevan a despejarse del manto invisible de la ignorancia en gestionar con tecnología, el área encargada de ellos no toma en consideración hacerlo, porque sabe que va ser ninguneado un proyecto así por un proyecto de una obra pública, algo que nos deja en el atraso más recurrente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

Aguilar Villanueva, LF. (2007). *El estudio de las Políticas Públicas*. México, DF: Editorial

Aguilar, Luis. (2013). *El futuro de la gestión pública y la gobernanza después de la crisis*.

Alonso, B. Mariana. (2014). *Las nuevas tecnologías en las organizaciones públicas locales*.

Aquino, Jorge A.; VOLA, Roberto E.; ARECCO, Marcelo J.; AQUINO, Gustavo J. (1997). *Recursos Humanos*. Ediciones Macchi. Argentina, 2da Edición.

Área, M. (2002). *Sociedad de la Información, Tecnologías Digitales y Educación*.

Arias, Fidias. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*.

Asociación Civil Transparencia (2008). *Gestión Pública*.

Barzelay, Michael (2003). *La nueva gestión pública*, México: Fondo de Cultura Económica

Bates, T. (2001), *Cómo gestionar el cambio tecnológico*, Barcelona, Editorial Gedisa/Ediciones UOC.

Batista, C. (2003), *TICs y Buen Gobierno: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Gobierno Local en América Latina, Brasilia: Universidad de Brasilia*

BCN. (s.f.). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*.

Berrones, R. U. (2016). Fundamentos de la transparencia en la sociedad contemporánea. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*.

Blake, Oscar Juan, (2001). Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación, Buenos Aires, Argentina, Ediciones Macchi.

Caballero, W. (1975). Estadística básica. En W. CABALLERO, *INTRODUCCION A LA ESTADISTICA*. SAN JOSE, COSTA RICA: INSTITUTO INTERAMERICANO DE CIENCIAS AGRICOLAS.

Cabezuelo, Francisco. (2015). Uso de herramientas digitales para la transparencia en la gestión municipal.

Cabrero E. (2002). *Hacia la construcción de una agenda para la reforma administrativa municipal*. En México, en Los viejos y nuevos problemas de la administración municipal.

Cabrero y Nava, E y G. 1999. *Gerencia Pública Municipal. Conceptos Básicos y Estudio de Caso*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Cabrero, E. (2005). *Acción Pública y Desarrollo Local*. México: Fondo de Cultura Económica.

Cámara L, (2005). *Planificación estratégica*. Guía para entidades sin ánimo de lucro que prestan servicios de inserción socio laboral. CIDEAL.

Carreño-Mendoza, Á. L. (2013). Metodología de diagnóstico para la gestión pública de la calidad de vida. *Ingeniería industrial*.

Carreño-Mendoza, Á. L. (2013). Metodología de diagnóstico para la gestión pública de la calidad de vida. *Ingeniería industrial*.

Casatoldi, Pablo (2002):«*El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración*». En PRUDENTIA IURJS, N° 55. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina.

Casermeiro, M. (2008). *La experiencia en gestión de la calidad en la provincia de Salta. Revista de la Red de expertos Iberoamericanos en Calidad en la Administración Pública*, 2, 14-17.

Catacora Lira, Luis. (2012). Fundamentos para investigar y presentar una tesis. Tacna. UPT. Fondo Editorial.

Chirinos, Álvaro. (2008). *Instrumentos para la gestión municipal*.

Cobo, Cristobal. (2009). *Tecnologías de la información*. Benchmarking sobre las definiciones de las TICs en la sociedad del conocimiento.

Crozier, M. (1997). La transición delo paradigma burocrático a una cultura de gestión pública.

Curioso, W. h. (s.f.). *SCIELO*.

Dean, J. (2003). *Gestion del conocimiento, y de la tecnología*. Proceso de datos Simplificado sobre Racimos Grandes. España: McGraw- Hill Iberoamericana.

Del Moral, et al (2007). *Gestión del conocimiento*. International Thomson Editores; Madrid; 2007.

E., E. B. (2002). Política, Estado y gobierno. *Ciencia y cultura*.

Escobar, N. (2007). *La práctica profesional docente desde la perspectiva de los estudiantes practicantes y tutores*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Esser, Klauss, y otros (1996): *Competitividad sistémica: nuevos desafíos a la empresa y a la política*, en Revista de la CEPAL, Santiago, N° 59.

Esteban, Jorge. (2015). Ciudades digitales. *Las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos locales*.

Estrada, S. Gobierno Electrónico: Indicadores de la Sociedad de la Información y el Manual de Lisboa, México: Universidad de Guanajuato.

Evans, P. (2003): "*El hibridismo como estrategia administrativa: combinando la capacidad burocrática con las señales de mercado y la democracia deliberativa*", en *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, N° 25, Caracas, Venezuela.

Farabollini, G (2013). Gobierno electrónico: *Una oportunidad para el cambio en la administración pública*.

Finkelievhi Ch, (1999). *Tecnologías ciudadanas, información, estado local y sociedad*. Consejo Latinoamericano de administración para el desarrollo, Caracas.

Flores, K. (2005), Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, México.

Gallardo, C. *Postgrados Educativos*.

Gamboa, Teresa. (2007). *Tendencias neoliberales en la reforma de la gestión pública en América Latina*.

García, S. Isabel. (2007). *La nueva gestión pública: Evolución y tendencias*.

García, S. La globalización y el impacto de las TIC's en la Administración Pública, México

Gil-García, J., Mariscal, J. y Ramírez, F. (2008), Gobierno Electrónico en México, México: CIDE

Gorban, Pablo. (2008). *Límites y posibilidades de la gestión municipal para buscar el desarrollo Local*.

Guadarrama S, Gloria. (2003). *Gerencia pública y política social en Latinoamérica*.

Hdez., A. (s.f.). *ECONOMIA TIC*.

Hernández, Roberto y otros. (2000). *Metodología de la Investigación* 2ª Edición; Editorial Me Graw-Hill: México.

Hurtado, J. E. (2017). Encuestas en salud: instrumentos esenciales en el seguimiento y evaluación de los programas presupuestales. *REVISTA PERUANA DE MEDICINA EXPERIMENTAL Y SALUD PUBLICA*.

INAP (2008), “Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública”, en Revista de Administración Pública.

Kaufman, E. (2004), “Sobre políticas y modelos de gestión para el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Las recetas ajenas

y los posibles desarrollos propios”, en Revista Chilena de Administración Pública, p. 125- 165.

Krieger, Mario. “*Informática y Administración Pública: Una Propuesta Participativa*”. En Argentina, Sociedad e Informática. Eudeba. Buenos Aires, 1988.

Leeuw, F.L (1996). *Auditoría de rendimiento, nueva gestión pública y mejora del rendimiento: preguntas y respuestas*", Revista de contabilidad, auditoría y rendición de cuentas, vol. 9, núm. 2, págs. 92-102.

Linares, Beatriz. (2003). *Nueva ley para la infancia y adolescencia*.

Lindblom, C. (1991): *El proceso de Elaboración de Políticas Públicas*. Madrid MAP/INAP.

Magerit (2009). Metodología de análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información. Libro I. Método

Majone, G. (1989). *Evidencia, Argumentación y Persuasión en la Formulación de Políticas*. México, DF: Fondo de Cultura Económica.

Mayntz, R (2001): *El Estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna*. Reforma y Democracia, Caracas, 21, octubre.

Merino, M. (1998). *Gobierno Local, El Poder Nacional. La Contienda por la Formación del Estado Mexicano*. México, DF: El Colegio de México.

Moore, M. H. (1998): *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.

Morín, y Seurat (1989). *La gestión de recursos tecnológicos*.

Morris, E. (14 de AGOSTO de 2017). *CONEXION ESAN*.

Novick, Marta. (1988). “*Nuevas Tecnologías y Modernización: Una Visión Crítica del Determinismo Tecnológico*”. En Argentina, Sociedad e Informática (varios autores). Eudeba. Buenos Aires.

O'Connor, J. (1991): *La Crisis Fiscal del Estado*, Barcelona, Península.

Offe, C. (1981): *Contradicciones en el Estado de Bienestar*, México, Alianza.

Olivares, A. (2008), El uso de las TIC's en el proceso gubernamental: una consideración, Buenos Aires: CLAD.

Ortegón, Jairo. (2013). *El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la operatividad de la administración pública*.

PAUCAR, M. A. (s.f.). GESTIÓN PÚBLICA. En *GESTIÓN PÚBLICA*. Pascal.

Pérez Legoas, Luis. (2002). *Estadística básica para ciencias sociales y educación*. Lima. Editorial San Marcos.

Porrúa, Miguel A (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*. México, DF: Fondo de Cultura Económica.

Quintero Uribe, VM. 1995. *Evaluación de Proyectos Sociales, Construcción de Indicadores*. Colombia: Fundación para la Educación Superior.

Ramos, G. Heriberto. (2012). *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal*.

Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *REVISTA ALERGIA MEXICO*.

Reyes, Ana (2007). *El rol de la infraestructura tecnológica en relación con la brecha y la alfabetización digitales*.

Rincon, Derlisiret (2003). *Las tecnologías de información y comunicación en el gobierno electrónico*.

Robles Guadalupe. (2003). *Diccionario de Términos Municipales*, Universidad de Occidente, México.

Sabino, Carlos. (1992). *Metodología de la Investigación*.

Sánchez S, Emilio. (2012). *Estilos de dirección en la administración pública*.

Solanes, M. (10 de 05 de 1999). *CEPAL*. Obtenido de CEPAL:

Subirats J. (2001). *Nuevos mecanismos participativos y democracia: problemas y amenazas*. Ciudadanos y Decisiones Públicas. Ed. Ariel. España.

Tamayo y Tamayo, Mario (1997). *El proceso de la investigación científica*.

Tolentino, Julio. (2016). *Tecnología de la Información y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga*.

Valdivia Dueñas, Raúl. (2009). *Elaborando la Tesis*. Tacna. Perú. Editorial UPT.

Vanalocha, CR y F. (1997). *El Sistema Político Local: Un Nuevo Escenario de Gobierno*. Madrid, España: Universidad Carlos III de Madrid.

Vargas, Nery. (2017). *Las políticas públicas y el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo*.

ANEXOS: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La tecnología de la información y comunicación y la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna, 2020

| Problema Principal | Objetivo General | Hipótesis General | Variables e indicadores | Metodología |
|--|---|--|---|---|
| ¿En qué medida la tecnología de información y comunicación se relaciona con la gestión pública de calidad desde la percepción del empleado del Gobierno Regional de Tacna, 2020? | Determinar la medida en qué la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna, 2020. | La tecnología de información y comunicación se relaciona en forma directa y significativa con la gestión pública de calidad en el Gobierno Regional de Tacna, 2020 | <p>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a) Capacitación técnica</p> <p>b) Infraestructura tecnológica</p> <p>c) Adquisición de conocimientos</p> <p>d) Recursos tecnológicos</p> <p>e) Técnicas y herramientas</p> <p>f) Generación de tecnología</p> <p>g) Habilidades de innovación</p> <p>h) Equipos informáticos</p> <p>i) Forma de acopio de información</p> <p>j) Especialización</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Pura</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>Correlacional</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION</p> <p>Descriptivo, correlacional</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>335 empleados del Gobierno Regional de Tacna</p> <p>TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Encuesta</p> |

GESTION PUBLICA**Dimensiones:**

- a) Planeamiento
- b) Normativa
- c) Directiva
- d) Supervisión

| Problemas secundarios | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas |
|---|--|---|
| a) ¿En qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna? | a) Establecer como la tecnología de la información y comunicación se relaciona con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna. | a) La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con el planeamiento de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna. |
| b) ¿De qué forma la tecnología de la información y comunicación se relaciona con las normativas de | b) Establecer la forma como la tecnología de la información y comunicación se relaciona con las | b) La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con las normativas de |

| | | |
|--|---|--|
| gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna? | normativas de gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna | gestión pública implementadas por el Gobierno Regional de Tacna. |
| c) ¿En qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna? | c) Definir en qué medida la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna. | c) La tecnología de la información y comunicación se relaciona en forma significativa con la función directiva de la gestión pública en el Gobierno Regional de Tacna. |
| d) ¿De qué forma la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la supervisión de la | d) Establecer de qué forma la tecnología de la información y comunicación se relaciona con la | d) La tecnología de la información y comunicación se relaciona directa y significativamente con la supervisión |

gestión pública
implementadas por
el Gobierno
Regional de Tacna?

supervisión de la
gestión pública
implementadas
por el Gobierno
Regional de
Tacna.

de la gestión
pública
implementadas por
el Gobierno
Regional de
Tacna.

ANEXOS

8.1 ANEXO 1. INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación que tiene sobre el manejo de la Tecnología y Comunicación en el Gobierno Regional de Tacna. El cuestionario es anónimo.

1. Totalmente incierto
2. Bastante incierto
3. Indiferente
4. Bastante cierto
5. Totalmente cierto

| I Capacitación técnica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.- Están capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.- La capacitación es una estrategia para mejorar la productividad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.- Existe intercambio de experiencias en el manejo de las TIC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.- Participamos todos en los eventos de capacitación en TIC. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.- La institución promueve la capacitación en manejo de las TIC. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| II. Infraestructura tecnológica | | | | | |
| 6.- Se dispone de los equipos de informática necesarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.- La institución está equipada con herramientas tecnológicas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.- La comunicación virtual es adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.- Existen redes de comunicación interinstitucional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.- Los equipos de informática son de última generación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| III Adquisición de conocimientos | | | | | |
| 11.- Existe socialización de experiencias exitosas en la institución | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.- Se desarrollan charlas de actualización en todo momento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13.- Todos estamos informados sobre la innovación tecnológica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14.- Se comparte conocimientos sobre nuevas técnicas de trabajo virtual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.- Se fomenta la gestión del conocimiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IV Recursos tecnológicos | | | | | |
| 16.- Se dispone de computadoras modernas para el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.- Se dispone del equipo de impresoras y de material necesario. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 18.- Se cuenta con sistema de antivirus para asegurar la información. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19.- Existen mecanismos rápidos y eficientes para manejar información | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.- Los sistemas de redes intranet funciona correctamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| V Técnicas y herramientas | | | | | |
| 11.- Se cuenta con los software necesarios para el trabajo de oficina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.- Existe aprendizaje colaborativo en el manejo del software. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13.- Se maneja bien las herramientas del sistema office: Word, Excel. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14.- Las oficinas están interconectadas virtualmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.- Se maneja adecuada las herramientas de multimedia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VI Generación de tecnología | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 16.- El uso de la tecnología es clave en la calidad del trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.- Compartes conocimientos en el trabajo vía on line. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18.- Se manejan las computadores portátiles para registrar información. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19.- Utiliza herramientas virtuales para generar innovaciones laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.- Demuestra curiosidad e iniciativa en trabajos virtuales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VII Habilidades de innovación | | | | | |
| 21.- Cree que el servicio que se brinda es de calidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22.- Los problemas complejos se resuelven con bastante creatividad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23.- Rápidamente se adaptan a los nuevos desafíos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24.- Se demuestra interés y voluntad por innovar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 25.- Se muestra un trabajo colaborativo e innovador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VIII Equipos informáticos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26.- Se dispone de los equipos informáticos para trabajar eficazmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27.- Existe un manejo adecuado de los equipos informáticos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28.- La institución dispone de los equipos informáticos adecuados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29.- Se demuestra eficacia en los resultados informáticos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30.- Existe honestidad y responsabilidad en la práctica virtual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IX Forma de acopio de información | | | | | |
| 31.- En los trabajos de oficina se utiliza la información en línea | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32.- Se aplican adecuadamente los buscadores de información en internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 33.- Se utiliza adecuadamente la herramienta google | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34.- Tienen una metodología apropiada de búsqueda de información | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35.- Utilizan un tipo de ficha para registrar la información | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VIII Especialización | | | | | |
| 36.- Se cuenta con capacitación en el manejo de las TIC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37.- Están preparados para el manejo de las herramientas tecnológicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38.- Aplica adecuadamente las herramientas TIC en tu trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39.- Se recoge y aplica información utilizando las TIC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40.- Se desarrollan actividades de trabajo con el uso de INTERNET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación que tiene sobre la gestión pública que se desarrolla en el Gobierno Regional de Tacna. El cuestionario es anónimo.


1. Totalmente incierto
2. Bastante incierto
3. Poco cierto
4. Bastante cierto
5. Totalmente cierto

| I Planeamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.- Cree que la institución sigue un plan de desarrollo estratégico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.- Todos sabemos cuál es la visión hacia al cual nos dirigimos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.- Nuestra labor es evaluada en función a metas establecidas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 4.- Las estrategias están alineadas a los objetivos institucionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.- Las decisiones institucionales son pertinentes y adecuadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| II. Normativa | | | | | |
| 6.- Son las normativas las que orientan el trabajo institucional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.- Es difícil actuar fuera de lo que establece las normativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.- Las normativas son aplicadas con mucha rigurosidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.- La gestión se burocratiza por el exceso de normas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.- Son importantes las normas para cumplir con las metas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| III Directiva | | | | | |
| 11.- Las gerencias toman las decisiones oportunamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.- La gestión es eficiente en el logro de metas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 13.- Se dirige los proyectos sociales en forma adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14.- Las políticas se ejecutan eficazmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.- Se fomenta el trabajo colaborativo y en equipo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IV Supervisión | | | | | |
| 16.- Se reflexiona críticamente sobre los resultados de los proyectos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.- Los resultados de los proyectos son revisados para su aprobación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18.- Se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19.- La supervisión es constante y los planes de mejora son evidentes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.- Existe una cultura de calidad en los proyectos que se realiza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Gracias.

| | | | | |
|---|---|---------------|------------------|---------------|
|  | UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos | | | |
| | Codificación CEIN fve - 001 | Versión 00 | Vigencia 2015 | Páginas 02 |


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): María de Oca Torres MARY EDUARDO
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Contador Público
- 1.4. Institución donde labora: Comercial Telenos LL & R SAC
- 1.5. Cargo que desempeña: Asesor financiero / Docente UNJBB Postgrado
- 1.6. Denominación del Instrumento:
LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2020
- 1.7. Autor del instrumento: LIC. ANDRÉS ESTEBAN AIPONTE MONTOYA
- 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | X |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | X | |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | | X |
| 5. PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados | | | | X | |
| 6. SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | X |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | 8 | 20 |
| SUMATORIA TOTAL | | 28 | | | | |

| | | | |
|---|---|---------------|------------------|
|  | UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos | | |
| | Codificación CEIN fve - 001 | Versión 00 | Vigencia 2015 |


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Vásquez Espinoza Pablo Amado
 1.2. Grado Académico: MBA - Maestría en Administración de Negocios
 1.3. Profesión: Docente Universitario
 1.4. Institución donde labora: Univ. Nacional Jorge Basadre Grohmann
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento:
LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2020
 1.7. Autor del instrumento: LIC. ALVARO ESTEBAN ALPONTE MONTOYA
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | X |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | X | |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | X | |
| 5. PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados | | | | | X |
| 6. SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | X |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | 12 | 15 |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | 27 | |


| | | | | |
|---|--|----------------------|-------------------------|----------------------|
|  | UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos | | | |
| | Codificación CEIN fve - 001 | Versión 00 | Vigencia 2015 | Páginas 02 |

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE 51 DÉBE MEJORAR —
 NO FAVORABLE —
- 3.3. Observaciones: —
—
—
—

Tacna, 25 DE ENERO 2022


 Firma

| | | | |
|---|---------------|---|---------------|
|  | | UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos | |
| Codificación CEIN fve - 001 | Versión 00 | Vigencia 2015 | Páginas 02 |


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): LUIS CELERINO CATACORA LIRA.....
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR CIENCIAS ADUCATIVAS.....
- 1.3. Profesión: ECONOMISTA.....
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.....
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE.....
- 1.6. Denominación del Instrumento:
 LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y LA GESTION PUBLICA DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2020.....
- 1.7. Autor del instrumento: LIC. ALVARO ESTEBAN ALPONTE MONTROYA.....
- 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS.....

II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Malo | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|---|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | X | |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | | X |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | X | |
| 5. PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados | | | | | X |
| 6. SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | X |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | 12 | 15 |
| SUMATORIA TOTAL | | 27 | | | | |

| | | | |
|---|---|---------------|------------------|
|  | UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos | | |
| | Codificación CEIN fve - 001 | Version 00 | Vigencia 2015 |

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE SI DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 25 de Enero 2022



Firma