

ARTÍCULO ORIGINAL

LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY AND QUALITY IN PUBLIC MANAGEMENT

 **Alvaro Esteban Alponente Montoya**¹
Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú
<https://orcid.org/0000-0003-1241-8108>

 **Martha Judith Paredes Vignola**²
Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú
<https://orcid.org/0000-0002-5046-0908>

Recibido: 11/04/2022
Aceptado: 13/07/2022
Publicado: 30/11/2022

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: *tecnología de la investigación y comunicación, gestión pública, gobierno regional*

¹ Administrador de Negocios Internacionales por la Universidad Privada de Tacna, consultor de comercio exterior en temas de inteligencia de mercado, administrador de empresas por 05 años con Maestría en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Privada de Tacna. alpontemontoya.aam@gmail.com

² Ingeniero de Sistemas, Directora del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, con experiencia en el área de Tecnologías de Información y gestione diversos proyectos de tecnologías de información. majparedes@upt.pe



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.

Palabras claves: *research and communication technology, public management, regional government*

INTRODUCCIÓN

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. 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.

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, como instancia de gestión pública, es la que más cercana de encuentra de la población, es el 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. ¿En qué medida la tecnología de información y comunicación se relaciona con la gestión pública del Gobierno Regional de Tacna, 2020?

Para Aguilar, Luis (2013), 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 bien vivir y bienestar general, compatible con sus beneficios privados o sectoriales. Sánchez Emilio, (1996), 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 están inmersas en ese momento histórico.

Gorban, Pablo. (2008). 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 interesalaridad 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. Ortegón, Jairo (2013), menciona que 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. Tolentino, Julio. (2016), 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), demuestra que las políticas públicas inciden positivamente con el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; que los actores políticos inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; que los actores sociales inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y que los actores institucionales inciden positivamente en el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

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. (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.

MATERIAL Y MÉTODO

Identificación de la variable 1: Tecnología de la información y comunicación.

Dimensiones: Capacitación técnica, Infraestructura tecnológica, Adquisición de conocimientos, Recursos tecnológicos, Técnicas y herramientas, Generación de tecnología, Habilidades de innovación, Equipos informáticos, Forma de acopio de información y Especialización

Identificación de la variable 2: Gestión Pública

Dimensiones: Planeamiento, Normativa, Directiva, Supervisión

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. 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. Indica el grado de profundidad con que se realiza el estudio. 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.

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. 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. Para efectos de la selección de la muestra se aplicó un muestreo aleatorio sistemático, considerando la naturaleza de la institución pública. Se estimó una muestra 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. $n = 180$ empleados. 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 1

Distribución estimada de usuarios por área funcional

Organigrama estructural	población	muestra
Gerencia regional	47	24
Gerencia regional de Infraestructura	65	37
Gerencia regional de Desarrollo Económico	91	49

Gerencia regional de Desarrollo Social	71	38
Gerencia regional de Recursos naturales y gestión del medio ambiente	61	32
TOTAL	335	180

Nota. Fuente: CAP institucional

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.

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 2

Dimensiones

variable	Dimensiones	Ítems	Escala
Tecnologías de información y comunicación	Capacitación técnica	01 al 05	Alta aplicación de tecnologías de información (185-250)
	Infraestructura tecnológica	06 al 10	
	Adquisición de conocimientos	11 al 15	
	Recursos tecnológicos	16 al 20	Moderada aplicación de la tecnología de la información (117-184)
	Técnicas y herramientas	21 al 25	
	Generación de tecnología	26 al 30	
	Habilidades de innovación	31 al 35	Baja aplicación de tecnología de información (50-117)
	Equipo informático	36 al 40	
	Forma de acopio de información	41 al 45	
	Especialización	46 al 50	

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.

Tabla 3

Dimensiones–

Variable	Dimensiones	Ítems	
Gestión pública	Planeamiento	01, 02, 03,04,05	Alta eficiencia en la gestión pública (75-100)
	Normativa	06,07, 08, 09,10	
	Directiva	11,12,13,14,15	Moderada eficiencia en la gestión pública (48-74)
	Supervisión	16,17,18,19,20	Baja eficiencia en la gestión pública (20-47)

Nota. Fuente: Cuestionario

Habiendo utilizado la escala de Likert como instrumento de medición, se agrupa los resultados de tal manera que sean de un mejor manejo; y en los comentarios sobre dicha agrupación dentro de la estadística descriptiva (Rendón-Macías, Villasís-Keeve, & Miranda-Novales, 2016). 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. El reporte de presenta a continuación:

El valor obtenido *Alpha de Cronbach: Tecnología de información y comunicación* de 0,769, al ser mayor a 0.70, se considera que la fiabilidad del instrumento es adecuada. El valor obtenido *Alpha de Cronbach: Gestión pública* de 0,756 al ser mayor a 0.70, se considera que la fiabilidad del instrumento es adecuada. 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.

RESULTADOS

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

Figura 1
Nivel de uso de las TIC.



La 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.

La tabla 4 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.

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

Tabla 4

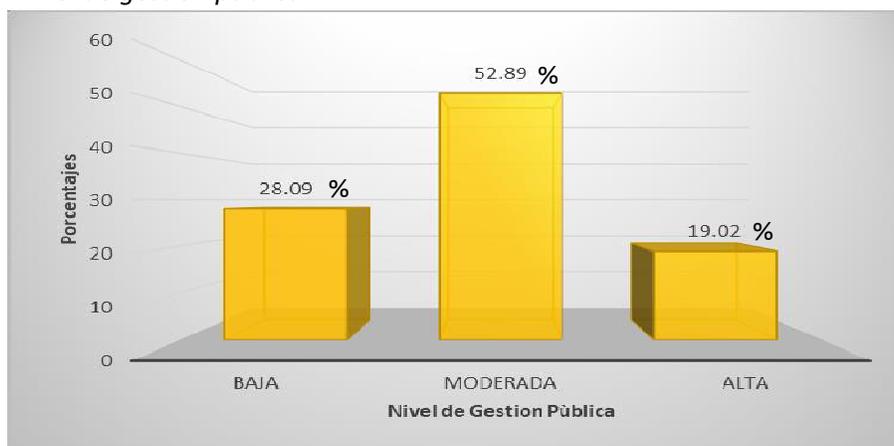
Tabla resumen del análisis por dimensiones

Dimensiones	Baja	Moderada	Alta
Capacitación técnica	9.5	51.65	8.84
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.

Figura 2

Nivel de gestión pública.



La figura 2 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.

Tabla 5

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.

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.

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 (H0) 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.

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.

CONCLUSIONES

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. Se pudo 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Luis. (2013). *El futuro de la gestión pública y la gobernanza después de la crisis*.
- Arias, Fidias. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*.
- 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*
- Caballero, W. (1975). Estadística básica. En W. Caballero, *Introducción a la estadística*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano De Ciencias Agrícolas.
- Carreño-Mendoza, Á. L. (2013). Metodología de diagnóstico para la gestión pública de la calidad de vida. *Ingeniería industrial*.
- Curioso, W. h. (s.f.). *SCIELO*.
- Dean, J. (2003). *Gestión 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, Klaus, y otros (1996): *Competitividad sistémica: nuevos desafíos a la empresa y a la política*, en Revista de la CEPAL, Santiago, Nº 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*, Nº 25, Caracas, Venezuela.
- Farabollini, G (2013). Gobierno electrónico: *Una oportunidad para el cambio en la administración pública*.
- Flores, K. (2005), *Experiencias de Gobierno Electrónico en los tres niveles de Gobierno en México: Federal, México*.
- Gallardo, C. *Postgrados Educativos*.
- 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*.
- 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*.
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Navales, M. (2016). Estadística descriptiva. *REVISTA ALERGIA MEXICO*.
- Sánchez S, Emilio. (2012). *Estilos de dirección en la administración pública*.
- 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*.
- Vargas, Nery. (2017). *Las políticas públicas y el fortalecimiento de la gestión gubernamental del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo*.