

La administración pública y sentido de bienestar para el progreso

The public administration and sense of welfare for progress

Samuel Isaías Acevedo Torres*

Innova Scientific - Perú
sacevedo@innovascientific.edu.pe

Israel Barrutia Barreto**

Universidad Nacional Federico Villarreal - Perú
Israelbarrutia@yahoo.com.mx

José Antonio Urquizzo Maggia***

Universidad Nacional Federico Villarreal - Perú
josusrisc@gmail.com

Roger Venero Gibaja****

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - Perú
rovegi7@gmail.com

Resumen

Con este artículo, se pretende hacer una revisión y análisis del beneficio de la modernización y /o reforma de la administración pública; tiene como objetivo reflejar los cambios que se pueden realizar en la administración pública con el sentido de generar bienestar en la sociedad. Este artículo surge por la imagen poco favorable de la administración pública en los países de Latinoamérica y las dificultades de estos para generar bienestar para el progreso. Es imperativo definir y diferenciar progreso y bienestar para así generar cambios efectivos y sostenibles que permitan establecer mecanismos que conciben bienestar a la sociedad por medio de la mejora de sus procesos y que ayude a crear un estado de satisfacción en las personas a través de una gestión pública eficiente, con recurso humano capacitado y un servicio orientado hacia el logro de resultados basados en principios éticos y sentido de pertenencia con el fin de reorientar la política pública.

Palabras Clave: Administración pública, Bienestar, Progreso, Ciencias sociales, Gestión pública, Estado.

Abstract

With this article, we intend to review and analyze the benefits of modernization and / or reform of the public administration; in this sense, the objective is to reflect the changes that can be made in public administration with the purpose of generating well-being in society. This article arises from the unfavorable image of the public administration in the countries of Latin America and the difficulties of these to generate welfare for progress. Become imperative to define and differentiate progress and well-being in order to generate effective and sustainable changes, that allow establishing mechanisms that conceive well-being to society through the improvement of their processes and that help to create a state of satisfaction in people through a management efficient public, with trained human resources and a service aimed at achieving results based on ethical principles and a sense of belonging in order to reorient public policy.

Keywords: Public administration, Welfare, progress Social sciences, Public management, State.

* Post doctor en Ciencias Económicas y Sociales. Director Técnico, Innova Scientific, Perú.

** Doctor en Administración. Docente Metodología de la investigación, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú

*** Doctor en Administración. Universidad Nacional Federico Villarreal, Profesor Asociado de la Facultad de Administración. Perú.

**** Doctor en Ciencias, Especialidad: Economía y Gestión . Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú

Recibido: 16/02/2019 Aceptado: 17/07/2019

Introducción

La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas (Robbins y Coulter, 2005). En el caso específico de la administración pública (AP) esta tiene la potestad de generar procesos para diseñar y mantener un entorno gobierno-empleado en donde los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos para generar un estado de bienestar entre gobierno- ciudadano y gobierno – empresa.

Según (Gómez, 2011:43) América Latina ha implementado reformas administrativas para aumentar las capacidades de respuesta a las necesidades fundamentales de los distintos países enmarcados en la búsqueda de bienestar y progreso desde hace más de medio siglo. Por lo que se ha puesto en marcha conocimientos orientados a fortalecer la AP, intentando convertirla en un instrumento adecuado enmarcado en dar respuestas rápidas a las exigencias del impulso de países hacia el cumplimiento de los programas de gobierno en la región.

En la actualidad, el ciudadano exige más que nunca a los gobiernos regionales y/o nacionales que sean tan eficientes como sea posible en la administración y gestión de los recursos públicos por medio de servidores públicos con un compromiso hacia el servicio público y con alto nivel de desarrollo de relaciones interpersonales e integridad institucional, lo que genere una capacidad de atención de problemas a tiempo; creatividad para gestionar procedimientos de calidad y así generar un sentido de beneficio y progreso.

Los gobiernos latinoamericanos actualmente coinciden en la importancia de contar con un servicio civil altamente capacitado, especialmente, en sus directivos. En América Latina, esta relevancia se puede observar a partir de los lineamientos plasmados las Cartas Iberoamericanas de la Función Pública y los documentos estratégicos del CLAD (CLAD, 2003; CLAD, 2016).

Por medio de este artículo, se pretende dar un enfoque teórico que tiene como objetivo analizar los avances en la administración pública y las bondades en procura del bienestar para el progreso de un país y su perpetuidad en el tiempo.

El Problema y su Significancia:

La falta de ética en la política ha generado actitudes deshonestas como el clientelismo, el nepotismo, injusticia, ocasionando a la vista una impunidad cada vez más vergonzosa en muchos países de Latinoamérica; llevándolos a un nivel de corrupción y destrucción de sus bienes y recursos, concibiendo además un descontento por parte de sus ciudadanos; lo que afecta el prestigio de las instituciones gubernamentales. Por tal motivo, en las administraciones públicas se ha observado un elevado interés por la vigilancia de su comportamiento evidenciándose un aumento considerado en las agendas gubernamentales internacionales. A medida de que la administración pública entienda lo que implica gobernar con ética en la sociedad, el servicio público se convertirá en funcionarios competentes direccionados hacia el progreso de su nación.

Para analizar el efecto del bienestar y progreso en la administración pública es necesario definir qué significa bienestar y progreso en un mundo tan cambiante, donde las necesidades cambian rápidamente por lo tanto también las necesidades de los gobernantes y los gobernados

Es necesario que toda la AP en su conjunto generen nuevas estrategias para optimizar sus métodos y técnicas administrativas enmarcados en la satisfacción de las necesidades de las personas, las empresas y el estado por medio de una administración eficiente con un equipo humano capacitado y un servicio orientado hacia el logro de resultados basados en principios éticos enmarcados siempre en sus funciones de planeación, organización, dirección y control.

Marco Teórico y Conceptual

Entendemos por Estado como la organización jurídica y política conformada por la población, el territorio y el gobierno por lo que se puede decir que este es un término político.

Para Gómez y Arango (2012:109) el fin último del Estado es promover el progreso, el bienestar social, en condiciones de estabilidad, perdurabilidad y en armonía entre los diferentes actores sociales. Esto significa proveer bienes públicos en condiciones de equidad, seguridad y justicia. Y estos fines se alcanzan a través del funcionamiento de sus instituciones por medio de normas, procedimientos, recursos y seres humanos con motivos, sentimientos y caracteres diferentes.

Según (Guerrero, 2013:13) la administración pública (AP) como campo del saber es una de las ciencias sociales con menor grado de reconocimiento epistemológico, merced al tardío desarrollo de sus principios, a pesar de la antigüedad de su literatura. Ésta misma comprendió originalmente un volumen muy vasto de documentación oficial de enorme valor para la investigación, así como de materiales preparados expresamente para sistematizar y metodizar el desempeño de los servidores públicos.

Un pilar entre las instituciones lo constituyen precisamente las administraciones públicas como componentes del gobierno y como medios que materializan la acción gubernamental en políticas y programas que atienden las demandas y necesidades de la población (Uvalle, 2007: 86). El Recurso humano puede considerarse, como la pieza clave para la administración pública pues este le da la intención y coherencia a las políticas y programas del gobierno de turno, pues este es el que está en contacto directo con los ciudadanos, por lo que la gestión se ve influenciada por la ética determinando la eficacia de las instituciones.

Según Uvalle, 2003:150 (como se cita en Gómez y Arango, 2012) se conocen 10 premisas de un servicio público abierto, equitativo, democrático y ético, entre las que tenemos:

1. Provee trato considerado a los ciudadanos y al público en general.
2. Simplifica los procedimientos relacionados con la vida civil.
3. Vigila que las normas no inhiban las respuestas de la administración pública.
4. Evita la cultura del partidismo.
5. Evita el uso discrecional de los recursos públicos.
6. Establece la diferencia entre los cargos administrativos y políticos.
7. Diseña controles funcionales para ordenar sin frenar a la administración.
8. Diluye la impunidad en el ejercicio del cargo.
9. Escucha a la ciudadanía.
10. Formula políticas públicas de cara a la sociedad.

Es la Administración Pública el instrumento con que cuenta el Estado para administrar la voluntad de sus ciudadanos, mediante instituciones organizadas en función de las políticas de un gobierno.

Análisis y Resultados

Es importante recordar que el desarrollo de un país a través de la modernización y/o reformas de la AP depende directamente de los gobiernos y su desempeño a través de un sinfín de técnicas y estrategias basadas principalmente en el diseño y ejecución de las políticas públicas que consideren los diferentes niveles o estratos sociales y como afecta su bienestar y progreso no sólo como gobierno sino además como nación. América latina actualmente se considera como la región más desigual del mundo, a pesar de los avances que estos países han llevado a cabo en los últimos años como consecuencia de sus continuas reformas como estructuras organizacionales.

En las últimas dos décadas, distintos países de la región de América Latina y el Caribe (ALC) han dado grandes pasos para reformar sus economías y mejorar el desempeño de sus sectores públicos. Estas reformas contribuyeron al fortalecimiento de las instituciones públicas y al establecimiento de las políticas de base para alcanzar sociedades más igualitarias. A fin de sostener un crecimiento inclusivo, los países de ALC deben basarse en logros del pasado y continuar aplicando reformas de política (OCDE, 2016:9).

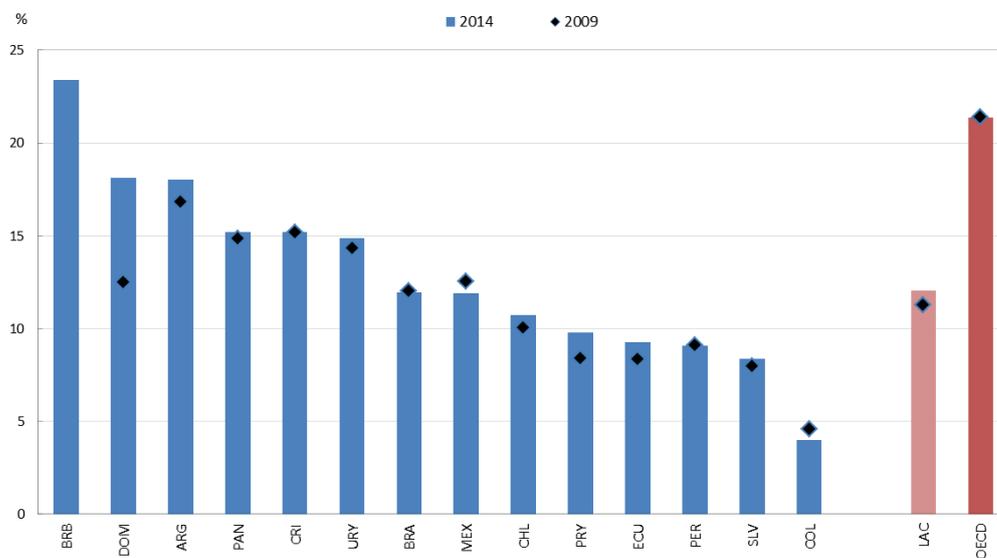
Es necesario que los gobiernos en Latinoamérica que no han experimentado cambios en su AP establezcan nuevas políticas que estén de la mano con la tecnología actual y las necesidades económicas del país, con la creación de nuevos empleos que generen no sólo un bienestar al ciudadano sino un crecimiento económico sostenible, garantizando de esta manera un acceso más equilibrado a servicios con costos efectivos y beneficiosos para la población. Entre las políticas que deben asumir los países de Latinoamérica está contratar un mayor número de empleados públicos y profesionalizarlos; que estén capacitados no sólo a nivel metodológico sino con posibilidades de actualizar los métodos a utilizar según las necesidades del país, con capacidad de generar por ellos mismos las soluciones a los problemas de los ciudadanos enmarcados en valores y sentido de pertenencia al puesto que están ejerciendo, es hora de poner en práctica en Latinoamérica lo que desde el siglo XX ha sido estudiado por

grandes investigadores como (Uvalle, 2003, 2007, 2009 2011; Gómez, 2011; Gómez, 2012) y que ha sido puesto en práctica en parte por los países pertenecientes a la Organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE) dónde se observa una mayor contratación de empleados públicos (Tabla 1, Gráfica 1) y un mayor seguimiento y control del servicio prestado por estos a su nación respectiva.

Tabla 1. Porcentaje de empleados públicos sobre el total de la fuerza de trabajo por país.

País	%
Noruega	30
Suecia	28
Francia	22
Finlandia	21
Hungría	19
Bélgica	17
Inglaterra	17
Canadá	15
Eslovaquia	15
Estados unidos	14
Australia	14
Portugal	13
Polonia	13
Holanda	13
Australia	13
España	13
México	10
Alemania	10
Austria	10
Turquía	9
Suiza	6
Corea de sur	5
Japón	5

Fuente OCDE, 2016



Gráfica 1. Empleo en el sector público como porcentaje del empleo total, 2009 y 2014.

Fuente: Base de datos de ILOSTAT de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). (Según OCDE, 2016). Los datos para Argentina son de 2010 en lugar de 2009. Los datos para Brasil son 2011 en lugar de 2009. Los datos para Costa Rica son 2010 y 2013 en lugar de 2009 y 2014. Los datos de Chile, Ecuador, El Salvador, y Perú son de 2013 en lugar de 2014. Los datos para Argentina se refieren solo a las zonas urbanas.

Para discutir sobre bienestar y progreso se debe tener clara la diferencia entre estos términos que por muchos años ha confundido a la sociedad, por ejemplo desde el punto de vista económico el estado ideal de progreso y bienestar implica generar mecanismos que permitan un equilibrio en el mercado, sin embargo, a nivel social esto no implica la presencia de un estado de bienestar a la sociedad; por lo que el éxito de una buena AP no sólo debe implicar progreso económico, sino incluir además el progreso de la sociedad mediante la inclusión de estos al proceso administrativo sin distinción de raza, género, edad, nacionalidad, estatus social entre otros por lo que se debe evitar la creación de leyes discriminatorias que desconecten el progreso con el bienestar de la nación tomando en cuenta los diferentes puntos de vista del progreso y visualizarlo desde un punto de vista holístico para evitar lo que muchos investigadores llaman imaginarios sociales. Según el informe del PNUD (2016:214), para las personas en situación de pobreza por ingresos, en contraste con las de clase media es importante para su progreso contar con bienes propios, salud física y carro propio; lo que indica que una AP que tenga pretensiones de generar progreso y sensación de bienestar internamente como estado y en la sociedad debe mantener una visión holística para generar resultados sostenibles a través del tiempo y no estar enmarcados sólo en el progreso y bienestar a través del desarrollo económico.

Para generar bienestar y progreso con una visión global, los gobiernos requerirán de un continuo rediseño de sus métodos y técnicas administrativas mediante una vigilancia y control de sus políticas implementadas, para no sólo promover el crecimiento económico sino garantizar un acceso más equitativo a servicios con costos positivos a la población.

Modernización de la administración pública como herramienta de progreso.

A través del tiempo los estudios y análisis sobre AP han demostrado que para llevar a cabo una eficiente gestión que genere progreso y a la vez un sentimiento de bienestar tanto para el estado administrador como para la sociedad, es necesario una modernización bajo la idea de obtener procesos actualizados de la gestión pública en búsqueda de la eficacia operacional de las funciones estatales definidas, por lo que es necesario que el estado designe una partida para la actualización y modernización de la AP y todo lo que eso implica (Vigier, *et. al.* 2001).

El estado como gerente está obligado a realizar continuamente una actualización tecnológica y metodológica que genere un incremento en la eficacia de su gestión pública y así cumplir con su funciones como institución que se debe a un País; esto debe estar asociado con el perfeccionamiento operacional como el uso de técnicas de información (TICS), de estructuras, y/o instrumentos existentes que permitan la exploración de nuevas formas de hacer gobierno, enmarcados en la búsqueda de una buena relación entre gobierno y sociedad (gobernanza). Para Costa (1980), postergar las facilidades conspicuas de la «modernización» ha sido uno de los precios pagados para avanzar por las sendas del desarrollo económico y social. Según (OCDE, 2016:128) los gobiernos que más han aprovechado las oportunidades ofrecidas por las TIC para modernizar el sector público son aquellos que han emprendido un ejercicio de planificación (es decir, una estrategia digital). Esa modernización incluye la actualización de las técnicas y/o estrategias para conocer el alcance, estrategias efectivas de financiamiento y monitoreo que permita reconocer cuales son los derechos y obligaciones de las partes afectadas, los roles de los diferentes actores y generar una gobernanza que proporcione mecanismos de coordinación efectivos.

La interacción entre la tecnología de la información y las organizaciones es compleja y se ve influenciada por muchos factores mediadores, incluyendo la estructura de la organización, los procesos de negocios, la política, la cultura, el entorno a su alrededor y las decisiones gerenciales. (Laudon y Laudon, 2012:81)

La profesionalización Vs bienestar para el progreso.

Según (Guerra, 1992:12) en el Perú, existe una gran debilidad del aparato público a pesar de sus características (mayores diferencias sociales, mercados internos pequeños, sectores empresariales poco competitivos, etc.); por lo que queda demostrado que es importante una mayor y efectiva presencia de una AP profesionalizada para enfrentar los principales problemas y desafíos que implica el progreso.

Es importante reconocer la profesionalización en la AP y como esta puede apoyar al progreso de un país, por lo que es bueno analizar lo siguiente: Si el patrimonio de un país está conformado por su riqueza y sus bienes; y si de su buena administración depende nuestro futuro, ¿Qué características deben tener los administradores

de un país? Si estamos conscientes de que el país es nuestro mayor patrimonio, ¿Debería importarnos que esos administradores sean profesionales al realizar su trabajo?; es decir, ¿Debería importarnos que el gobierno estuviera compuesto por verdaderos profesionales de la administración pública?. ¿Debería la administración pública estar de la mano de las nuevas tecnologías de información u otro tipo de tecnología? Si estamos de acuerdo en todo lo antes expuesto, es necesario comprender que profesionalizar el servicio público implica atraer servidores públicos con preparación, experiencia, capacidades, reputación y otras características técnicas y/o de ingeniería particulares para cumplir con los intereses de la sociedad encomendados al gobierno de turno; su selección debe ser cuidadosa; siendo indispensable su formación y actualización para fortalecer su desempeño y su actuar conectados con fines exclusivamente técnicos y no políticos enfocados al bien común con un desempeño ético e imparcial; de no ser así estos deben ser separados transparente y justamente de su cargo.

Según (Gómez, 2012:2) las instituciones con una administración pública profesionalizada no solo reducen la incertidumbre en las transacciones económicas, políticas y sociales, sino que también tienen como propósito potenciar los esfuerzos y capacidades de la sociedad civil y política para conducirla a estadios de progreso colectivo y bienestar social mediante el ejercicio de la gobernabilidad democrática ejercida en acuerdos, compromisos, recursos y acciones colectivas

Es importante enfatizar que la nueva profesionalización se debe basar además en un cambio de elementos de fondo que tengan que ver con las necesidades del país y el uso de nuevas tecnologías y/o software que lleven al país a un estado de progreso óptimo que genere bienestar a sus conciudadanos; por ejemplo el uso de GPS en ambulancias permite una reducción en el consumo de combustible, por medio del establecimiento de rutas más eficaces que permitan llegar de manera más efectiva a su destino evitando zonas de abundante tráfico y por lo tanto salvar una mayor cantidad de vidas. Por lo que es necesario ver a la profesionalización bajo la visión de ser una herramienta al servicio de lo que es fundamental y beneficioso, creando la necesidad de contar con un servicio público que incluya mejoras en la calidad del servicio, y genere beneficios para la ciudadanía, con un valor añadido que vaya mucho más allá del ahorro de costos administrativos. Es de gran importancia enfatizar que todo gobierno está en la obligación de atender con eficacia y eficiencia la salud, la educación, la asistencia y seguridad social para el bienestar de la población.

Nuevas perspectivas sobre la Administración Pública y el sentido de bienestar para el progreso en Perú.

Muchos investigadores del área a nivel mundial han demostrado la importancia de generar una transformación en la administración y la gestión pública a través de la actualización de estrategias de gestión que generen bienestar en todo su conjunto; como el uso de las tics o gobierno electrónico y la continua capacitación de los que manejen estas nuevas tecnologías y de los usuarios de las mismas. Según (Brusca, 2010:184) en España la Ley de derecho de acceso electrónico a los servicios públicos, pone de manifiesto la importancia de que las administraciones trabajen bajo una administración electrónica, con divulgación de información a través de los medios electrónicos, así como la participación de los ciudadanos, por el uso de presupuestos participativos.

En Latinoamérica son muchos los países que han intentado evolucionar en su AP sin éxitos, según (Reilly y Echeverría, 2003:23) Costa Rica, Perú y Uruguay han intentado establecer instituciones de gobierno electrónico y han enfrentado obstáculos. En el caso de Costa Rica, se hicieron esfuerzos por establecer una Agencia de Digitalización Nacional (ADN) pero no logró despegar; sin embargo, en el caso de Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016:3) generó un Plan estratégico de gobierno electrónico (PEGE) enmarcado en la Ley marco de la modernización de la gestión del estado N° 27658, donde: se “Declara al estado en proceso de modernización con el fin de optimizar el uso de los recursos públicos e influir en la creación de un estado más efectivo, inclusivo, transparente y proactivo que acerque el ciudadano con los servicios e información que presta el estado”. En este plan se plantean cinco (5) objetivos estratégicos de planificación entre las que están: Lograr el desarrollo y la prestación de mejores servicios para la sociedad a través de la interoperabilidad entre las entidades del estado, el sector privado y la sociedad civil, acercar el estado al ciudadano, garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos respetando la diversidad cultural y el medio ambiente, y generar un marco legal que permita hacer un seguimiento y control de este plan estratégico. Con la elaboración de este plan estratégico se evidencia el nuevo enfoque que se tiene como país para mejorar la AP con el fin de incluir a todos los sectores encargados de generar progreso y bienestar.

Conclusiones

El Estado para garantizar el progreso y el bienestar social en la nación y generar estabilidad entre los diferentes actores sociales debe poner en práctica una gerencia de vigilancia y control que garantice que se va por el mejor camino.

La sociedad debe ser educada con valores organizacionales como el respeto, honestidad y responsabilidad que permitan ser aplicados con el fin de reducir los conflictos que vayan en contra de la buena administración y gestión pública como pueden ser (la corrupción, el tráfico de influencias, el mal servicio, entre otros).

Todo servidor público que se integre a la AP debe asumir su responsabilidad con vocación de servicio y sentido de pertenencia, con competencias perceptibles o no, pues son ellos los que mantienen el primer contacto con la ciudadanía, por lo que se debe acceder a estos cargos por meritocracia, donde prevalezca el conocimiento y habilidades y no la influencia de la política que le permita estar lejos de intereses personales.

Los administradores públicos al asumir mayores responsabilidades ante la sociedad, se convertirán en un instrumento primordial para la defensa del patrimonio público.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brusca, I. (2010). Treinta años de investigación en contabilidad y gestión pública en España. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*. 13(2).175-209.
- Castells, M. (2000). *La Era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen 1. La sociedad red*. Versión castellana de Carmen Martínez Gimeno y Jesús Alborés. Segunda edición. Alianza Editorial. Madrid, 2000. Recuperado de http://www.felsemiotica.org/site/wpcontent/uploads/2014/10/LA_SOCIEDAD_REDCastells-copia.pdf
- CEPAL. (2015). *Desarrollo social inclusivo: una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- CLAD. (2003). “Carta Iberoamericana de la función pública”, aprobada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 26 al 27 de nov.
- CLAD. (2016). “Guía referencial Iberoamericana de competencias laborales en el sector público”, aprobada por la XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Bogotá, Colombia, 7 al 8 de julio.
- Costa, L. (1980). “Modernización: concepto o ideología”, en *Revista de Estudios Políticos*, (14). Nota.
- Fernández, J. (2016). *Derecho administrativo. Grandes temas constitucionales*. Instituto Nacional de estudios históricos de las revoluciones de México. ISBN: 978-607-8507-45-0.
- Gómez Cárdenas, C. (2011). “Reformas administrativas y sus marcos cognitivos: entre el burocratismo, el postburocratismo, la responsabilización o la hibridez”, *DAAPGE*, año 11, N° 17, 2011, pp. 41-80. UNL, Santa Fe, Argentina.
- Gómez Díaz, C. (2012). *Administración pública y gobernanza: El papel de la ética en las organizaciones públicas*. En: [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)109-122.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)109-122.pdf). Consultado el 6 de febrero de 2019.
- Gómez, C.; Arango, X. (2012). *Administración pública y gobernanza: El Papel de la gestión de la ética en las Organizaciones Públicas Daena: Inter. Jour. of Good Consc.* 7(3) 109-122.
- Guerra, G. (1999), “La Reforma del Estado en el Perú. Pautas para reestructurar el Poder Ejecutivo”, en documentos de trabajo, Gobierno de Perú. Disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E484467B84B97BC805257BFD0020A803/\\$FILE/114556.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E484467B84B97BC805257BFD0020A803/$FILE/114556.pdf). (03 de marzo de 2019).
- Guerra, G. (1999). *La reforma del estado en el Perú pautas para reestructurar el poder ejecutivo*. 1era edición. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E484467B84B97BC805257BFD0020A803/\\$FILE/114556.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E484467B84B97BC805257BFD0020A803/$FILE/114556.pdf)
- Guerrero, O. (2013). *Casualidad y desarrollo de las ideas administrativas*. *Revista IAPEM*, México. 11-28.
- Laudon, K.; Laudon J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. Decima segunda edición. Pearson. Recuperado de <https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-deinformacic3b3n-gerencial-12va-edici3b3n-kenneth-c-laudon.pdf>. (3 de marzo de 2019).

- OCDE. (2016). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe*. Paris.
- PNUD. (2016). *Informe Regional sobre desarrollo humano para América Latina y el Caribe. Progreso multidimensional: bienestar más allá del ingreso*.
- Reilly, K.; Echeverria, R. (2003). *El Papel del Ciudadano y de las OSC en la e-gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe. Monitor de políticas TIC y derechos en internet en América Latina y el Caribe*. <http://lac.derechos.apc.org/investigacion/e-gobierno.pdf>. (Consulta: 04 de marzo del 2019).
- Robbins, S.; Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va edición. Pearson. Prentice Hall.
- Uvalle, R. (2003). *La Recuperación conceptual y metodológica de la administración Pública*. *Convergencia. Rev. Cs. Soc.*, 10 (33).
- Uvalle, R. (2009). *Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea*. *Convergencias*, (49). 73-102.
- Uvalle, R. (2011). *Las ciencias sociales y las políticas públicas en el fortalecimiento del arte de gobernar*. *Convergencias*, (55). 37-68.
- Vigier, P.; Cereceda, M.; Genovesi, A. (2001). "Reforma y modernización de la gestión gubernamental. Aproximaciones conceptuales y metodológicas", en *Serie reforma y modernización de la Gestión Gubernamental*, documento núm. 1, PNUD.