

Contextos importantes de la gestión pública actual

IMPORTANT CONTEXTS OF CURRENT PUBLIC MANAGEMENT

Delgado Riojas, Alis Nanerl; Céspedes Arteaga, Frang Danny

 Alis Nanerl Delgado Riojas

ddacespedes@gmail.com

Universidad César Vallejo, Perú

 Frang Danny Céspedes Arteaga

ddacespedes@gmail.com

Universidad César Vallejo, Perú

Revista sinergia

Colegio Mayor de Antioquia, Colombia

ISSN-e: 2665-1521

Periodicidad: Semestral

núm. 12, 2022

revista.sinergia@colmayor.edu.co

Recepción: 06 Agosto 2022

Aprobación: 11 Septiembre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/675/6753946006/>

DOI: <https://doi.org/10.54997/rsinergia.n12a6>

Resumen: El artículo tiene como objetivo poner en relieve los aspectos más saltantes que ha alcanzado la gestión pública en la actualidad. Siendo la gestión pública muy antigua, hoy en día está presente en diversos campos que son ya tan comunes en épocas modernas. Su participación en el progreso y evolución de las ciudades está en íntima ligazón con los diversos ámbitos a los que hoy son tan necesarios para la vida con calidad o bienestar social. De este modo, es evidente que no solo las gestiones privadas se actualizan, sino también de parte de los entes gubernamentales que siempre tendrán en presente llevar a mejor destino a sus comunidades.

Palabras clave: gestión pública, contexto, participación, época actual, país.

Abstract: The article aims to highlight the most salient aspects that public management has reached today. Being very old public management, today it is present in various fields that are already so common in modern times. Their participation in the progress and evolution of cities is closely linked to the various areas that are so necessary today for life with quality or social wellbeing. In this way, it is evident that not only the private procedures are updated, but also on the part of the governmental entities that will always keep in mind to bring their communities to a better destination.

Keywords: Public Management, context, participation, current era, country.

INTRODUCCIÓN

Los procedimientos de replanteamiento del dinamismo de la gestión pública de los entes públicos están de manera habitual considerados en el contexto de la investigación científica y académica desde el enfoque de su carácter complejo técnico. No ha sido en vano, la gestión pública hace referencia a esos procedimientos de matiz material y técnicos que hacen alusión al diseño, la producción, la financiación, la provisión y la evaluación de los servicios públicos que hacen posible al interno de los organismos públicos y cuya investigación es necesario entablar desde la óptica opcional, aunque siempre de forma complementaria, al clásico enfoque jurídico de análisis de la administración pública (Rodríguez, 2019)

El accionar de efectuar un buen gobierno no sólo necesita de funcionarios responsables, sino a la vez de políticos que demuestren responsabilidad, dado que son estos últimos de manera esencial quienes disfrutan

del máximo margen de autonomía en las decisiones y de estas decisiones al mismo tiempo el desempeño de los principios. Así, la gestión pública conlleva una mejor utilización de los procedimientos para optimizar la calidad de los trámites y servicios que brinda la administración pública, con el propósito de dar satisfacción a expectativas de los ciudadanos y por esta razón los procedimientos de mejoramiento en gestión pública fomentan homologación de métodos, adopción de praxis apropiadas, eliminación de normativas que solo obstaculizan la labor gubernamental, el uso de instrumentos que promueven el aumento de la efectividad y reducción de los costes (Morales, 2019).

La eficiencia de la gestión pública siempre ha creado polémica. Los ciudadanos como los mayores auditores, observan y estudian el desenvolvimiento de los roles de los organismos públicos, por lo que el saldo de la efectividad de sus roles queda a deber a que en muchos casos no cumplen con dar satisfacción a los requerimientos de la sociedad (Idrovo, Allauca y Chang, 2020).

El artículo tiene como objetivo mostrar los aspectos más saltantes de la gestión pública que la hacen más versátil en el mundo actual.

EL SIGNIFICADO DE UNA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La nueva gestión pública debe tener como ideal el hecho de mostrar mayor eficiencia en la solución de diversos problemas de la sociedad, así como tratar de eliminar los obstáculos burocráticos en las unidades de administración y operación, intentando que la efectividad en aplicar los medios de cambio de la administración pública puedan depender de la sociedad, de su cultura y de las variadas costumbres de cada nación. Habiendo críticas a la nueva gestión, dado que sus fundamentos en varias situaciones, la busca aparentar al ámbito privado, con respecto a los procedimientos de descentralización, participación en el mercado y el hecho de considerar al ciudadano como un cliente. En este sentido, la nueva gestión pública se perfila como de mayor transparencia, más flexibilidad y abierta al ciudadano, siendo así que las contribuciones de la informática y del momento tecnológico, lograron tener una buena incidencia, y a la vez como instrumentos de calidad, la carta de compromiso con el ciudadano, pero ningún instrumento pudo desempeñarse al cien por ciento de efectividad de administración pública que se dirige al ciudadano. De este modo, el asunto de la calidad retornó a la polémica en referencia a los procedimientos de modernización del Estado, al poder revelarse como una relevante opción que potencia la legitimidad de los gobiernos a través de la reconfiguración de los organismos, la mejora continua y el hincapié en más rendimiento de parte de las organizaciones (Soledispa, Zea y Santistevan, 2020). Se observa que la gestión pública debe enfocarse en dar solución a los problemas de la sociedad, así como eliminar o al menos lograr reducir los hechos burocráticos que se manifiestan en su práctica. Es evidente que se debe pretender alcanzar una transparencia y flexibilidad con ella para que las gestiones demuestren efectividad en sus quehaceres. No obstante, no se debe olvidar que debe llegarse asimismo a la modernización del Estado, algo que desde hace mucho tiempo es esperado.

LA GESTIÓN POR PROCESOS DENTRO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL PERÚ

La acción de aplicar la gestión por procesos es un procedimiento que expresa eficacia y laboriosidad al usarse en entidades públicas, no obstante, por investigaciones se afirma que no todos los organismos públicos dan cumplimiento con todo aquello que supone los dispositivos para poder ser implementadas, permitiendo un vacío en el procedimiento, que toma como ejemplo a la Defensoría del Pueblo del Perú, pone en evidencia que no da cumplimiento a las fases que buscan cumplir con el prototipo para cumplir con el actual dispositivo. Por ejemplo, se indica que los conocimientos especializados de los principales agentes metodológicos conllevan a la aplicación determina que además de lo que pueda precisar el manual de puestos tipos necesita que los profesionistas tengan un dominio del tema y más aún de la experiencia vinculada a la materia que se aplica

en organismos públicos. Asimismo, en la metodología determina que las fases que señalan los dispositivos actuales no bastan, puesto que debe ser considerada una fase anticipada de sensibilización o introducción de la institución en la materia a ejecutarse, qué es lo que conlleva y cómo se aprovechará en la gestión de la institución. Así, en la Defensoría del Pueblo, el desenvolvimiento de las fases de la gestión por procesos que señala el dispositivo no se desarrollan de manera total, únicamente se cumple con la fase de terminación de procesos, asumiendo un mapa de procesos que recibe aprobación y por otra parte, la Secretaría de la Gestión Pública no ejerce supervisión para el control que sus normas sean aplicadas de acuerdo a los mandatos. Las normas son muy genéricas y no condicionan efectuar un profundo análisis de los procedimientos para ser mejorados, en la entidad estudiada, no hay evidencia de seguimiento o evaluación de los procesos a través de índices de desempeño. Además, en el caso del diseño de los procesos determina que los componentes que deban ser considerados son la visión, la misión, los objetivos estratégicos, productos y servicios que se identifican generando a grado de unidades orgánicas entre sí y a grado institucional. Respecto a la mejora de procesos determina que pueden ser aplicados diversos medios, inclusive con soporte en la tecnología, pero sin haber presencia de un estudio integral que dé respaldo a este requerimiento, el alcance del problema, los agentes que se involucran y la incidencia como tal, las mejoras efectuadas no se harán de manera adecuada. Y para terminar, en el caso de la difusión de los procesos determina que la Defensoría del Pueblo dispone de medios apropiados para poder efectuar la acción de difundir de manera interna y externa, pero no logran ser explotados al máximo para garantizar que las transformaciones logren ser difundidas (Flores y Núñez, 2021). Algo que es largamente esperado, es gozar de una gestión por procesos que logre maximizar las capacidades que tiene los organismos públicos o que tienen escondidos por gestiones indolentes o despreocupadas por alcanzar eficacia, sin embargo, muchos organismos no la ejecutan de manera adecuada y solo muestran incompetencia en el desarrollo de sus funciones. La gestión por procesos intenta mediante una secuencia planificada de etapas que los procedimientos se tornen ágiles que logren cambiar la imagen y el proceder de los organismos del Estado; para ello se puede recurrir a la implementación de elementos o tareas adicionales o complementarias que eleven la productividad de tales procesos.

EL PARÁMETRO DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

En la gestión pública se apoya la relevancia de la calidad en la totalidad de sus procedimientos que se aplican por los sistemas de gestión. Es por esta razón que es viable considerar a la calidad como un parámetro de gestión pública. En las organizaciones de gobierno hay dos elementos relevantes donde medir la calidad, una es la administración y otra son los servicios que brinda, ambas desarrolladas por el agente humano. Debido al progreso de la nueva gestión pública, el progreso de los sistemas de gestión de calidad obtuvo una notoriedad, tanto en la gestión administrativa como el de los servicios, facilitando su transparencia, eficiencia sustentabilidad y sostenibilidad. Los usuarios lograron recibir y por lo que comenzaron a cambiar los antiguos modelos de administración pública, que se apoyaban en la burocracia, deficiencia y tiempos interminables de respuesta. Naturalmente, esta transformación debe tener su paso por la totalidad de los integrantes, tanto de organismos públicos como el del resto de integrantes de la sociedad, pues el cambio comienza por el hecho de percepción y de la mentalidad de cada uno (Idrovo, Allauca y Chang, 2020). La calidad es un concepto muy presente en las diversas actividades, productos y servicios existentes, también son dignos de poder ser expresados a través de la gestión pública. Sin embargo, las instituciones del Estado no son buenos ejemplos que se den en la realidad, pero no por ello se debe dejar de sumar esfuerzos por tratar y lograr que en alguna oportunidad se concrete poder implementar atención basada en calidad para beneficio de los ciudadanos. Cambiarle la cara a las instituciones y sobre todo si son públicas, no es una tarea sencilla, pero tampoco imposible de poder alcanzar que las gestiones expresen productividad mediante la calidad que deben poseer.

LA PARTICIPACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Hoy en día, se ve una constante de grandes transformaciones; esto conduce a reformular las distintas maneras de administrar las instituciones y de manera específica las entidades estatales. Sociedad con enormes cambios desde toda óptica: estructurales, económicos, sociales y culturales que ponen en evidencia de forma precipitada lo complejo que resulta sin que existan antecedentes; lo que induce bajo esta nueva objetividad, el talento humano, así como sus líderes orienten sus energías de preparación hacia un performance y competencia. Desde este punto de vista, quienes ocupan cargos ejerciendo el liderazgo deben poseer accesibilidad y conducirse con preceptos éticos, equidad y justicia social. Por esta razón, cobra relevancia la gestión del talento humano, como instrumento para dar mejora a las variables administrativas, teniendo consciencia que el desenvolvimiento del talento humano tiene mucho impacto de forma directa en la eficiencia y operación apropiada de las instituciones, y de manera específica, entidades del área de gestión pública, especialmente la administración central del Ministerio de Salud (MINSA), distintas corrientes dan un enfoque que una apropiada gestión del talento humano, influye e en el desenvolvimiento con eficiencia del resto de variables como es la situación planteada del desempeño y mejoramiento de la gestión pública (Jara, Asmat, Alberca y Medina, 2018). Es sabido que el principal elemento de las organizaciones es el humano y esto incluye a los organismos públicos, por tal motivo es menester que en los tiempos actuales, el Estado debe garantizar elegir elementos humanos altamente capacitados que pueden desempeñarse y aportar a los organismos en los cuales trabajan para beneplácito de la sociedad en su conjunto. Al desempeñarse con eficiencia y eficacia también es preciso que vaya de la mano de la ética, algo que no es muy común en las instituciones públicas.

EL MUNDO DEL COACHING EN LA GESTIÓN PÚBLICA

El coaching es un modo que va en un sentido mayor de tipo individual y de actitudes ejecutivas. Busca dar enfoque a los esfuerzos que favorecen a la organización, los grupos y las personas, poniendo en línea sus expectativas de progreso y con compañía a los protagonistas de la institución a dar mejoría a su desenvolvimiento y productividad. En este sentido, se deriva que las actividades del coaching se vinculan con un régimen que abarca agentes culturales y agentes con nexos con la conducta, las actitudes y las creencias de todos los que componen un organismo. El coaching en ámbito público de manera específica, debe ser institucionalizada como una praxis de desarrollo personal y organizacional para reflexionar sus prácticas políticas en provecho de la ciudadanía creando formalizar los acuerdos y compromisos de la población y sus trabajadores de la institución a alcanzar los fines con políticas coordinadas y engranadas para alcanzar la agenda sugerida para tiempos venideros, esto más aún en sociedades como la del país en la que lo normal son las instituciones rígidas y sin foco en el capital humano deberían ser observadas como el meollo de la organización (Velarde, 2021). En este sentido, es evidente que en los tiempos actuales, muchas de las actividades del ser humano o institucionales están siendo movidas por el coaching, que se ha convertido en el baluarte del desarrollo personal y organizacional; por esto mismo las instituciones de todo tipo y entre ellas las públicas recurren a ella para lograr sacar a relucir todas sus potencialidades que las lleven a convertirse en el verdadero semillero del éxito tanto personal de los colaboradores, del equipo de trabajo y de toda la organización en su conjunto.

EL CONTEXTO EDUCATIVO SUPERIOR EN EL CAMPO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se afirma que la administración pública da prioridad a los retos o problemas para dar mejora a la educación superior. No obstante, el sistema educativo superior necesita de coordinación con el resto de esferas de la

sociedad y poner su centro en la adopción de estrategias para el progreso de la economía de la nación. Las naciones deben incrementar la inversión pública en la enseñanza superior, así como lograr más recursos para los menores. Asimismo, es básico desarrollar una íntima colaboración entre la totalidad de las entidades, sean públicas o privadas o del gobierno, para dar mejora y el incremento del sistema educativo de Latinoamérica y del viejo continente (Bradford, 2016). De la misma forma, la inversión en la educación superior colabora con la sociedad de distintas formas, puesto que da calidad de vida a los individuos, extiende el progreso de la economía conjuntamente con la estabilidad. La educación superior también facilita que la sociedad opere sin problemas y aporte al progreso de la economía. También, la educación superior orienta a más ingresos para el alumnado, lo que puede ser traducido en un incremento de ingresos fiscales. Además, el gasto en educación superior por el lado de la gestión o administración pública emprende con eficacia los problemas de la economía y sociales del sistema de educación y da mejora a la sociedad a través de la acción de recaudamiento de fondos (Orozco, Pazmiño, Ajitimbay y Haro, 2020). Siempre se ha dicho, que la educación abre las puertas del desarrollo al ser humano, y más aún la de nivel superior las abre a la vida laboral porque tecnifica en el desarrollo de las habilidades duras a la masa laboral que aglutinan las organizaciones sean públicas o privadas; pero en el caso de las públicas tiene un enorme sentido social porque está encaminado a desarrollarlo en favor de los demás o en sentido colectivo, es decir dejando de lado los intereses individuales en provecho de los sociales o todos.

POLÍTICAS EN EL CAMPO ÉTICO Y CONTROL DENTRO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Actualmente, se recomiendan algunas políticas que puedan dar cuenta de problemas potenciales que ocasionan la implementación de doctrinas relacionadas a la nueva gestión pública, las que se agrupan así: i) al momento de dar implementación a los procedimientos de contractualización, es muy elemental que las oficinas públicas den alguna forma de refuerzo a sus equipos que actúan como contraparte de organismos privados que otorgan servicios a la población, lo que conlleva a dar refuerzo a las capacidades de fiscalización, que pueden ser con mejores profesionistas o procesos para tal propósito, para comprobar que el desenvolvimiento de los privados esté justo a los requerimientos públicos que se busquen solucionar; ii) de manera similar, es fundamental que los gobiernos refuercen los equipos a cargo de los sistemas de control de gestión, para crear información aprovechable, importante y pertinente hacia el alcance de los propósitos finales que persiguen lograr; sin un control de gestión apropiado, las entidades públicas se pondrían a la deriva en función de los reales impactos de su desenvolvimiento; iii) es esencial que los gobiernos den articulación a una política pública de refuerzo ético de los funcionarios públicos, lo que supone un procedimiento de inducción, capacitación y refuerzo de todos los funcionarios públicos en asuntos propios de la ética pública, lo que conjuntamente a esto, deben ser actualizadas de manera regular los dispositivos y procedimientos de manera tal que sean para evitar conductas que riñan con la ética pública y para que den reforzamiento a los contextos éticos de quienes practican el rol público (Pliscoff, 2017). Está demás señalar que la ética es el pilar de la imagen tanto como institucional; las personas como las organizaciones buscan articular planes de desarrollo lo más audaces que puedan ser, pero sin poner en riesgo la ética que la da un matiz esencial a la vida pública de todos los entes. Los organismos públicos a través de los tiempos no siempre se caracterizaron por guardar la ética en la medida que corresponde, pero siempre se tendrá presente que el honor tiene más peso de lo que pueden valer cuantitativamente.

EL AVANCE TECNOLÓGICO APLICADO A LA GESTIÓN PÚBLICA

Hoy en día, la tecnología con carácter disruptivo está cambiando a grandes rasgos a la administración y naturalmente a la gestión pública. Se puede decir por ejemplo que las han facilitado el avance del

gobierno electrónico y la innovación social, que ha logrado transformar ya los nexos de los ciudadanos y administraciones. La inteligencia artificial, las complejas máquinas que pueden aprender de forma autónoma, los modernos sistemas de interfaz han logrado que actividades que hasta hoy sólo podían ser efectuadas por los individuos puedan ser ejecutadas por toda clase de seres humanos y máquinas de manera más veloz y con economía. Es apreciado por el hecho que a partir de dar información a solucionar convocatorias de subvenciones las máquinas comienzan o tienen un puesto muy relevante en el entorno del quehacer con sentido público. Además, con la rapidez va progresando también el gobierno electrónico y colaborativo (Villoría, 2019). La naciente administración que emerge producto de las transformaciones es aún muy difícil de imaginar y la gestión pública que crecerá bajo los matices de naturaleza tecnológica está todavía en fase a investigar. Como estamento final, la gestión pública de los próximos tiempos estará muy relacionada al progreso de las ciencias de la conducta y las tecnologías modernas (Chui, Harryson, Manyika, Roberts, Chung, Van Heteren y Nel, 2018). Hoy en día, es tan común hablar de tecnología en el campo personal como en el organizacional; siempre se ha dicho que institución que no se implementa tecnológicamente está condenada al fracaso y ante ellos tanto organizaciones públicas como privadas buscan estar a la vanguardia. En la gestión pública esta debe llevar un fondo de calidad que llegue hasta el último usuario en favor de mejorar su calidad de vida.

LA PRESENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL INTERNO DE LA SOCIEDAD 2.0

Con el hecho de abrirse la gestión pública al entorno 2.0 se le denomina “gobierno abierto”, por el que los ciudadanos tienen la opción de poder realizar una auditoría a los gobiernos mediante la información con que cuentan en las redes sociales. En el presente la gran cantidad de gobiernos del planeta emplean las plataformas digitales y el internet para tener una comunicación con los ciudadanos, pudiendo ser ésta por Twitter, Facebook, etc. El aglutinamiento de la información y transportarla a los sistemas digitales es un instrumento de alta incidencia a los usuarios, la viabilidad de poder interactuar con los ciudadanos de manera sencilla, de recabar sugerencias, críticas o puntos de vista, tiene enorme trascendencia y la oportunidad de recabar también las respuestas de los agentes respectivos de manera inmediata. En otras situaciones las recomendaciones de los ciudadanos reciben un premio. No obstante, esto no significa solo tener acceso a una red social, y lograr captar seguidores, siendo relevante la estrategia comunicacional que debe utilizar el gobierno para poder llegar a sus pobladores, o sea, que el gobierno pueda expresarse en el mismo lenguaje, que puedan proporcionar una contestación a los ciudadanos, esto vale decir, la interacción gobierno-ciudadano permanente y con transparencia, es lo que asegurará el éxito del contexto de sociedad 2.0 al interior de la gestión pública. Vale precisar que la nueva gestión pública, gobierno electrónico o abierto, no sólo significa una comunicación con eficiencia con el poblador. Conlleva asimismo un éxito en procesar y entregar trámites administrativos gestionables al interior de las instituciones que ofrecen atención al público, de manera obvia, enfatizado dentro de la reducción de la burocracia y conducir la atención del público a casa u otro lugar en que se pueda acceder sin problema (Loza, Ortega y Manzano, 2020). De esta forma, el entorno 2.0 o gobierno abierto busca abrirse un sitio en los tiempos modernos donde los ciudadanos sean capaces de poder auditar a sus gobernantes. Los gobiernos cada vez buscan que la población esté más comprometida y que estos sean capaces de poder informarse con total libertad y de la manera adecuada mediante las diversas plataformas digitales que precisamente el Estado debe proporcionar para poder realizar un proceso de interacción idóneo. La gestión pública cada vez está más compenetrada con sus pobladores lo que permite tomar mejores decisiones y garantizar la transparencia.

LA ORIENTACIÓN POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA

Sin lugar a dudas en cada enfoque de gestión pública tienden a esconderse de manera notoria las directrices de una concepción de tipo político. La nueva gestión pública a pesar de un contexto filosófico en la noción de idea de racionalidad técnico-económica ya pesar de un diseño discursivo cincelado con las figuras de naturaleza neutral a valorativo, de lo novedoso y el determinismo tiende a apostar de manera clara por los valores y las concepciones políticas que se hallan ligadas a la racionalidad técnico y económico, logrando el desplazamiento relevante a los demás aspectos de normatividad que resultarían ser más costosos a los valores de lo público y de la intervención que dan definición a los sistemas políticos democráticos. A pesar que hoy en día, otros modelos de teoría habrían reducido el rol protagónico de la nueva gestión pública, poner en recuerdo la manera en que ésta buscaba su papel hegemónico mediante un cuidadosa explicación y poner en relieve las discutibles implicaciones ideológico-políticas que existen tras sus preceptos de gestión, permitiría ayudar a la reflexión sobre cómo los paradigmas de gestión y organización pública no proceden dados de manera técnica, a pesar de lo que invoquen en su explicación, sino de por sí, en sentido político (Rodríguez, 2019). El fondo de toda gestión pública tiene cariz político que le busca dar un verdadero significado técnico- económico a los diversos procesos que al interno de una gestión pública se efectúen, por más disímiles que sean los enfoques o teorías que existan o cómo quieran mostrarse ante el resto.; así, en el fondo de cada acción o proceso siempre habrá una ideología con la cual se presenta.

CONCLUSIONES

Con el paso de los siglos la administración pública ha pasado por caminos intensos en su proceso evolutivo para llegar a concebir a la gestión pública como doctrina que salga de los clásicos modelos o paradigmas que se creían. Al ciudadano de hoy se le considera un cliente del gobierno dado que busca satisfacer sus necesidades esenciales. Tanto es su crecimiento que hoy en día necesario saber de la calidad que ofrece mediante indicadores de gestión, así como la participación del agente básico del talento o capacidades del hombre para desarrollar una efectiva gestión. El coaching como guía de acompañamiento de sus procesos también está presente, pero más aún es notoria la intervención de la tecnología en los procesos de gestión pública, algo que en décadas pasadas no era ni imaginado o sólo tal vez para el sector privado. Por ende, su crecimiento es exponencial en campos complementarios en los tiempos actuales, convirtiéndola en algo necesario en todas las actividades del hombre para una vida decorosa.

REFERENCIAS

- Bradford, A. (2016). Rumo a uma tipologia de desafios de implementagao enfrentados pelo ensino médio de ingles no ensino superior: evidencias do Japao. *Jornal de Estudos em Educaçao Internacional*, 20 (4), 339-356.
- Carrillo, J. P. O., Alarcón, K. L. P., Muñoz, C. I. A., & Avalos, D. A. H. (2020). Estrategias para el desarrollo de la educación superior: El reto de la gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico- profesional*, 5(6), 141-160. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518103>
- Chui, M., Harryson, M.; Manyika, J.; Roberts, R.; Chung, R.; Van Heteren, A. & Nel, P. (2018). Notes from the AI frontier: applying ai for social good. McKinsey Global Institute, Bruselas
- Flores, S. y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3): 140-164. DOI: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Jara, A. Asmat, N., Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). DOI: <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>

- Loza, A.; Ortega, X. & Manzano, R. (2020). La gestión pública y la sociedad 2.0. *Polo del Conocimiento*, 5(9): 55-66.
- Mendieta, M. V. (2019). Gestión pública. *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, (16), 158-172. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6876352>
- Morales, E. (2019). Ética de la función pública y mejora de la gestión pública del Gobierno Regional de Apurímac. *Ciencia y Desarrollo*, 22(1): 8192. DOI: <https://doi.org/10.21503/cyd.v22i1.1740>
- Pliscoff-Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141-164. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S140514352017000100141&script=sci_abstract&tlng=pt
- Rodríguez, E. (2019). Política, democracia y técnica en los modelos de gestión pública: El caso de la nueva gestión pública. *Revista Internacional del Pensamiento Político*, 14: 457-482. DOI: <https://doi.org/10.46661/revintpensampolit.4829>
- Soledispa, X.; Zea, C. & Santistevan, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento*, 5(9): 371-381.
- Toala, R. R. I., Amaguaya, M. A., & Camacho, L. B. C. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. Parámetro de la gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(10), 118-133. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659397>
- Velarde-Barrionuevo, N. V. (2021). El coaching como herramienta estratégica para la gestión pública en la región del Cusco. *Polo del Conocimiento*, 6(6), 1215-1230. Recuperado de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2813>