

**CULTURA TECNOLÓGICA EN LA
GESTIÓN PÚBLICA: AVANCES
GERENCIALES DE APOYO AL
CIUDADANO**

Autora: Lurais Giménez
gimenezlura@gmail.com

RESUMEN

El carácter del hacer que dominan las organizaciones públicas, ante las múltiples solicitudes ciudadanas, exige la renovación, impulso y desarrollo de la cultura tecnológica, a fin de flexibilizar y ajustar los avances innovadores del servicio desde la orientación gerencial de apoyo al ciudadano, lo cual se convierte en un interés fundamental en la garantía del Estado dentro de sus propias líneas estratégicas concebidas en el plan de la Nación. Este ensayo desarrolla algunas significaciones relacionadas con la cultura tecnológica como atisbo en la atención pública, dentro de lo cual se han de aplicar los mecanismos propios del desarrollo innovador institucional, tanto para el medio interno como en la información que requiere el ciudadano. Es así como las competencias gerenciales se significan en esas capacidades de los equipos administrativos calificados en el cuadro estratégico de la organización. La observancia instrumental tecnológica emblemática en la mirada institucional se enriquece con la condición exploradora de las nuevas realidades paradigmáticas que consolidan la cultura en el espacio inteligente de la organización pública. Se concluye sobre la condición de avance que transita hacia los hechos de modernización, transformación e innovación de las estructuras y capacidades específicas de los funcionarios de la administración pública, en el sentido de la revisión, reimpulso y apoyo integral al ciudadano.

PALABRAS CLAVE:

Cultura tecnológica,
gestión pública,
competencias
gerenciales, apoyo al
ciudadano,
innovación
organizacional

TECHNOLOGICAL CULTURE IN PUBLIC MANAGEMENT: ADVANCES MANAGEMENT OF CITIZEN SUPPORT

Autora: Lurais Giménez
gimenezlura@gmail.com

ABSTRACT

The character of doing that public organizations dominate, before the multiple citizen requests, demands the renewal, impulse and development of the technological culture, in order to make flexible and adjust the innovative advances of the service from the managerial orientation of support to the citizen, which it becomes a fundamental interest in the guarantee of the State within its own strategic lines conceived in the plan of the Nation. This essay develops some meanings related to the technological culture as a glimpse in public attention, within which the mechanisms of the innovative institutional development have to be applied, both for the internal environment and in the information that the citizen requires. This is how managerial competencies are meant in those capacities of qualified administrative teams in the organization's strategic framework. The emblematic technological instrumental observance in the institutional view is enriched by the exploratory condition of the new paradigmatic realities that consolidate culture in the intelligent space of public organization. It concludes on the condition of progress that moves towards the modernization, transformation and innovation of the structures and specific capacities of public administration officials, in the sense of review, re-launch and comprehensive support to the citizen.

Keywords: Technological culture, public management, management skills, citizen support, organizational innovation.

INTRODUCCIÓN

La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en el desarrollo de la actual sociedad planetizada, ha creado diversos debates sobre sus beneficios como herramientas determinantes en el progreso de los pueblos. El ritmo acelerado de la gestión del conocimiento que se genera como consecuencia de la instantaneidad de la información que circula por las superautopistas de las redes, está obligando a las organizaciones a su adaptación y flexibilidad, ante las circunstancias emergentes de necesidades, solicitudes innovadoras de la gerencia y respuestas aceleradas institucionales.

Por tanto, el ámbito significativo de asumir estas nuevas realidades en la gerencia pública, no se debe hacer esperar, dentro de los esquemas de innovación, modernización y transformación que adicionan eventos de valor a su desarrollo y conceptualización praxiológica del hacer de calidad, mientras se van adquiriendo experiencias hacia la

tendencia de la automatización de los procesos administrativos.

Estas exigencias de las organizaciones públicas, adquiere importancia en el marco de entendimiento integral sobre los hechos envolventes de la evolución tecnológica necesaria de asumir, para atender la efectividad en los bienes y servicios articulados al impacto de los procedimientos manejados por funcionarios que dominan el conocimiento técnico, tecnológico, la experiencia y la voluntad, frente a las solicitudes del conglomerado social dentro de la vanguardia de operaciones.

Desde esta perspectiva, la necesidad de reconocer por parte de la gerencia pública, la incidencia de las nuevas formas organizativas, su estructuración sustentada en el manejo de la información y la comunicación para el fortalecimiento del conocimiento de sus funcionarios, apoyados en un modelo gerencial posmoderno sensible a estas nuevas realidades, además de procurar los ajustes a los procesos adaptativos, se constituye en un elemento vital de

sobrevivencia, impulso de la eficiencia y alineación a los objetivos del Estado, de acuerdo con la misión de avanzar desde los esfuerzos institucionales que facilitan los factores, condiciones y competencias, hacia la cultura tecnológica de la gestión pública.

En el caso de la República Bolivariana de Venezuela, el sentido de esta modernización del Estado, en materia tecnológica se concibe desde la Ley del Plan de la Patria (2013), cuando se señala en el objetivo 3.2.3.1, la posibilidad de establecer alianzas estratégicas en un mundo pluripolar que garanticen la transferencia tecnológica, la mejora y humanización de los procesos productivos, en correspondencia con el objetivo 3.4.3, que sitúa la idea de promover la creación de los Distritos Motores de Desarrollo, con la finalidad de impulsar proyectos económicos, sociales, científicos y tecnológicos destinados a lograr el desarrollo integral de las regiones y el fortalecimiento del Poder Popular, entre otros.

De manera que, todo este impulso escrito en los lineamientos estratégicos del Estado con énfasis en el fortalecimiento tecnológico de la gestión pública, no debe quedarse en letra muerta para explorar la diversidad de escenarios que garanticen y concreten los procesos correspondientes, en el aseguramiento de las operaciones medulares que hagan posible viabilizar los componentes tecnológicos, políticos y de expansión en los servicios institucionales vinculados a las necesidades de los ciudadanos.

Particularmente, estas condiciones, factores y circunstancias, que envuelven la significancia de la cultura tecnológica en la gestión pública, se adentran en el apoyo gerencial que domina las actuaciones de los funcionarios del Instituto de Hábitat y Vivienda del estado Yaracuy, en ámbitos de referencia como: actualización de la base de datos de la Gran Misión Vivienda Venezuela.

En ese sentido, el Sistema de Gestión de Vivienda y Hábitat

(SIGEVIH), permite el registro de las familias, la actualización de los datos y algunos enlaces relacionados con beneficios sociales, como forma de ajustarse al gobierno electrónico y al mismo tiempo, ejercer el control y seguimiento de los casos, en tanto, es posible determinar que no se tenga doble beneficio. De allí que, la importancia de este fenómeno favorable de la cultura tecnológica, para acceder a estas organizaciones públicas en búsqueda de soluciones.

Así, el presente artículo expresa algunos razonamientos implicados desde la cultura tecnológica en la gestión pública dentro de los avances gerenciales de apoyo, que se han venido suscitando en la dinámica operativa de algunas instituciones del Estado. Tal como lo refiere Sierra (2013), se trata del desarrollo tecnológico y la acomodación de la participación al ofrecer espacios simbólicos de atención, en función de las directrices promocionales del gobierno, en el imaginario productivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, asociadas al proceso de

transformación social. Cuestión con la cual estoy de acuerdo ante el reclamo creciente de la ciudadanía para la solución de sus problemas sociales.

DESARROLLO TEÓRICO

Cultura Tecnológica: Atisbo Efectivo de Atención Pública

Los elementos, factores y condiciones implicados en el pensar, sentir y hacer de las instituciones públicas en la gestión de los trámites solicitados por los ciudadanos, con el uso de las tecnologías de información y comunicación, se asocian a una serie de caracterizaciones, en el desempeño de las funciones, actividades y procesos, que suponen ventajas significativas en el servicio que se ofrece, además de entender las nuevas miradas en las capacidades, habilidades y conocimientos tecnológicos necesarios de manejar, a fin de coordinar y aplicar los mecanismos propios del desarrollo innovador institucional, tanto para el medio interno como para la información al ciudadano.

No obstante, pareciera que todo el provecho de las nuevas

tecnologías de información y comunicación, no ha sido suficiente para dar respuestas de gestión pública satisfactorias, frente a los desafíos y disyuntivas que surgen de cara a la innovación funcional e institucional. En este marco de consideraciones, señala Rojas (2017), con las herramientas tecnológicas, el Internet y las redes sociales, es posible, no sólo que se conformen equipos laborales vía Web, se utilizan carpetas compartidas con aplicaciones como *Dropbox*, se realicen documentos colaborativos, reuniones vía *Skype*, sino que, además, se potencien las estrategias de comunicación y difusión gratuita para dar mensajes a la ciudadanía.

En este sentido, resaltó el hecho de la innovación tecnológica de la gestión pública para introducirse en todos estos escenarios de servicios flexibles y procesos desde el entendido de los atisbos que han de facilitar la optimización de las actividades asociadas a experiencias de respuestas electrónicas a las colectividades, en la digitalización de los mecanismos que privilegian este

entorno de la cultura tecnológica en la gestión pública.

En esta perspectiva, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2014), argumenta sobre las tendencias recientes de políticas públicas en el uso de las tecnologías de información y comunicación al atender retos sociales en la agenda innovadora de diversos países latinoamericanos. Ello, al concentrar el foco de interés en las áreas prioritarias, para poner en marcha las implicaciones que los cambios exigen en la apropiación social del conocimiento tecnológico, la participación ciudadana desde el desarrollo de políticas públicas y los diferentes aportes de diversas instituciones aliadas.

A mi entender, es allí donde cobra importancia las iniciativas del Gobierno Nacional, para poder revolucionar la comprensión sobre sus propias políticas, que ponen énfasis en enfoques transdisciplinarios, a efectos de poder buscar el apoyo institucional, científico-tecnológico y económico-social, que inyecte sus bondades en

el sistema de inversión pública, en términos de gestionar los proyectos, programas y mecanismos que fundamenten el sentido de la gobernanza en el escenario de su trascendencia tecnológica.

Gestión Pública: Compromiso con los Cambios

La interpretación constitucional de eficiencia para dar respuesta al ciudadano de forma inmediata, se concentra en el artículo 51, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), donde se hace referencia al hecho que: “toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta” (p. 15), lo cual permite comprender en el condicionante de lo que trata este ensayo, que es una de las vías expeditas para cumplir con este estrato legal máximo, en tanto adquiere interés en el uso eficiente de

las tecnologías de la información y comunicación.

De manera que, la gestión pública consagrada al compromiso con los cambios y en el sentido de refundar la República, a fin de fortalecer los ámbitos innovadores institucionales, que fundamentan el Estado democrático, se han de identificar en la combinación de distintos factores trasdisciplinarios, legales, cognitivos, actitudinales, relacionados con la voluntad y el apostolado de servicio del funcionario, además del dominio de la plataforma tecnológica como sendero posible para replantear soluciones innovadoras, frente a las problemáticas de los ciudadanos, que involucran la responsabilidad de la gestión pública eficiente.

En este sentido, hace ver Pintos (2017), la condición transformativa de la realidad institucional, la cual supone repensar sobre la propia práctica, asumir la visión innovadora del servicio y ello exige "compromiso y responsabilidad, implicación y motivación además que introduce el elemento legislativo necesario para

contar con unas administraciones públicas plenamente adaptadas a las complejidades sociales de nuestro tiempo" (p. 75), situación que da cabida para razonar acerca de las respuestas dadas al ciudadano dentro de la cultura tecnológica.

Por lo tanto, las exigencias en las nuevas tendencias de la gestión pública para abordar la congruencia en los discursos planteados de la renovación, deben ir acordes al posicionamiento de los componentes humanos capacitados de los funcionarios públicos en su condición sensible a las nuevas realidades tecnológicas, con la oferta de nuevas posibilidades y aportes organizacionales, que respondan al compromiso de la administración.

Asimismo, una de las recomendaciones que menciona Pintos (ob. cit.), se concentra en generación de proyectos atractivos integrales que apoyen a los funcionarios para saltar el miedo al cambio y al control de las organizaciones públicas, que suele derivarse en el medio humano interno, unido a la escasa orientación

a resultados, pues ello se erige en importantes frenos para conseguir la satisfacción del derecho de los ciudadanos a una buena administración.

En esa atención, desde mi punto de vista, se han de proyectar todo un sistema de mejoras en las condiciones laborales, incentivos, motivación al logro, e información adecuada y de asesoramiento gerencial, en los elementos inherentes a la gestión racional de los recursos y la próspera significancia al valor del funcionario, en términos de las respuestas que solicitan los ciudadanos, al utilizar la plataforma tecnológica.

Competencias Gerenciales: Ámbitos de Apoyo al funcionario

Las competencias gerenciales del sector público, son cada vez más significativas para tratar toda esta problemática relacionada con la cultura tecnológica, en el ámbito de atender con prontitud, transparencia e innovación, la serie de servicios solicitados por los ciudadanos, al asimilar la conceptualización y

esencialidad del ser gerente en estos tiempos de transformaciones y reformas. Ello exige capacidad de acción, visión emprendedora y prácticas humanas sensibles, para conformar los equipos administrativos calificados en el cuadro estratégico de la organización, inmersos en la realidad de la cultura tecnológica.

En este orden de ideas, se añaden a lo mencionado, las habilidades gerenciales vistas por Castro (2014), con diferentes grados de especificación. En tal sentido, el autor ubica las competencias personales dentro el pensamiento estratégico como aspecto fundamental en la tarea que atañe a la gerencia pública en este modo de pensar y en la condición de tener un espacio temporal para poder desarrollarla. Igualmente, saber administrar los tiempos entre las decisiones que se toman y las que se ejecutan.

En cuanto a las competencias interpersonales, el mencionado autor, identifica la necesidad de contar con un equipo capacitado y de confianza, con habilidades concretas que

permita dar autonomía y sentir la seguridad de su alto desempeño. El directivo ha de sostener la capacidad de generar la comunicación atractiva con el entorno, en la particularidad del servicio y ante las distintas dificultades de la realidad administrativa, lo cual da a entender sus fundamentos para generar alianzas y prácticas colaborativas.

Con relación a las competencias inherentes al sector público, Castro (ob. cit.), refiere al diálogo para crear un ambiente de cercanía con los funcionarios de su equipo, al vislumbrar las buenas relaciones internas, pero de igual modo, en el manejo con los medios, sobre todo; cuando requiera dar información pública institucional.

Ahora bien, la concreción de estas capacidades directivas, ameritan el apoyo gerencial a los funcionarios, los cuales constituyen la parte medular operativa en el desafío cotidiano y representativo de las actividades que demandan su vital efectividad profesional, instrumental y actitudinal. Así, en lo que corresponde a la efectividad

instrumental o técnica, desde los aspectos asociados a la cultura tecnológica, resalto la posibilidad de abrir los canales institucionales hacia el conocimiento desde estos atributos cualificadores de los procesos relacionados al servicio público.

Tal como lo menciona Pachón (2014), se debe partir del análisis normativo en la descripción de los procedimientos, al diseñar y proponer las bases técnicas para diferentes eventos relacionados con las actividades que desarrolla la institucionalidad. A saber: la contratación electrónica del sector público, a través de la gestión e implementación de instrumentos tecnológicos, en los mecanismos de adquisición y de agregación de demandas, consultas de carácter general sobre asuntos de la competencia de la dependencia, el desarrollo de instrumentos tecnológicos que faciliten una mayor y mejor participación, diseñar políticas en el sistema integrado de gestión institucional con la observancia instrumental prevista

para el desarrollo tecnológico innovador.

Frente a estas propuestas que comparto, las competencias gerenciales en los ámbitos de apoyo al funcionario, deben focalizar desde la contratación, esas necesidades de impulso profesional que se le reconocen, no sólo en la experiencia, condición académica y apego político al servicio, sino, además, en la dignidad humana para buscar el bienestar de inspiración social en las potencialidades de comportamientos activos y éticos dentro de las instancias tecnológicas.

Tal como lo refiere la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017), la garantía de las oportunidades para ingresar a la administración pública orientadas en el mérito, definen la educación certificada, los tipos de competencia de la conducta innovadora y la ubicación en el cargo, según las necesidades institucionales y el perfil de habilidades para desarrollarlo. Estos ajustes, a mi entender; es lo que definitivamente puede ayudar al apoyo de los

funcionarios adheridos a las políticas y prácticas de gestión pública para la innovación, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la función específica que demanda este Siglo XXI.

Frente a ello, se exhorta y anima a los altos representantes ministeriales, a la escogencia de este camino reforzador, en el sentido de la reformas necesarias, no sólo desde los más altos niveles gerenciales de la administración pública, sino desde los criterios de reclutamiento de los funcionarios, que han de cumplir las descripciones de los puestos que ocupan, en función de impulsar la fuerza de trabajo que asegure la accesibilidad al tratamiento de los problemas institucionales, además de significar la conciencia centrada en el servicio al ciudadano, y en contra de recomendaciones extrañas a los códigos de prácticas éticas en los nombramientos atípicos que suelen presentarse.

Factores Tecnológicos Emblemáticos: Una Mirada Institucional

La combinación de los actores emblemáticos tecnológicos y el territorio de dominio competente de los funcionarios, constituye un binomio significativo como clave del éxito para ajustar las experiencias sociopolíticas, de calidad en el tratamiento de los problemas institucionales de la administración pública y enriquecer la condición exploradora de nuevas realidades paradigmáticas de innovación y consolidación desde la cultura tecnológica, significada en el espacio inteligente de la organización, lo cual es determinante en el modelo de reformas que plantea el Estado venezolano.

Según Menchén (2009), esta nueva cultura está emergiendo en las organizaciones, lo cual es válido para entender que al director líder ya no le sirve sólo desarrollar las funciones básicas de dirigir, orientar, apoyar, delegar, sino que ha de dominar otras funciones como “entrenador, arquitecto, gestor del conocimiento,

promotor de las organizaciones inteligentes y responsable de asumir retos” (p. 114), Cuestión que complementa Brenes (2010), en los marcos entendibles de la gerencia, hacia la ampliación de las piezas o componentes neurálgicos de la administración y dirección estratégica.

De allí que, este apalancamiento en el sentir y hacer de la gerencia, cobra interés en los comportamientos inteligentes dentro de los procesos y estructuras organizativas, al poner la mirada en las tecnologías de la información y comunicación, la diseminación interna del conocimiento, como arquitectura integrada a la toma de decisiones organizacionales para la innovación continua. Esto quiere decir que, la sensibilización gerencial en torno a la espiral del conocimiento, fecunda las condiciones, recursos y sensibilidades de los funcionarios, para asimilar esta estrategia desde la acción cotidiana en sus haceres de servicio público.

Este sentido, resalta la eficiencia del Instituto de Hábitat y Vivienda del

Estado Yaracuy, revestido como punto de referencia nacional en la materia, cuyos objetivos creados con el fin de ejecutar y administrar la política de vivienda de interés social, el equipamiento integral de los servicios de infraestructura y la construcción de obras, se destina a la satisfacción de las necesidades de vivienda, obras de urbanismo y servicios básicos de las áreas urbanas y rurales de la población de escasos recursos de ese territorio, al venir rindiendo cuentas de su efectiva gestión pública de servicio.

Así, uno de los factores emblemáticos que caracterizan a esa realidad institucional, cobra interés en el seguimiento sobre el Plan de Registro y Verificación de Viviendas del Estado Yaracuy para el periodo 2018-2022, a partir de la tecnología de registro y control que se ratifica desde el Sistema de Gestión de Vivienda y Hábitat (SIGEVIT), propiciado por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela, a través de la Gran Misión Vivienda Venezuela, en el marco de la rectificación, reimpulso y

actualización que se monitorea con el fundamento de la plataforma Patria, para atender las solicitudes en la materia.

CONCLUSIONES

La singularidad de los escenarios analizados en este ensayo sobre la cultura tecnológica en la gestión pública respecto a los avances gerenciales de apoyo, permiten expresar la singularidad de los hechos que se regularizan y sistematizan como fundamento innovador del servicio público, que se vienen procesando en los distintos comportamientos, creencias y formas de generar respuestas al colectivo social apegado a las políticas del Estado en materia tecnológica, lo cual permite establecer las siguientes conclusiones:

Al vislumbrar la necesidad de cambios planteados en el sistema de reforma institucional del Estado, adquiere interés los trámites que se pueden solicitar a través de la red, donde se reciben respuestas inmediatas respecto a las necesidades correspondientes. Ello se implica con

el nuevo sentir de la gerencia para sensibilizar el ámbito de trascendencia del conocimiento tecnológico en los funcionarios, cuando se cuenta con los equipos correspondientes y la adaptación requerida dentro de mecanismos de desarrollo institucional, que revisten interés en la atención al ciudadano.

Estas prioridades en el sistema de innovación y actualización en los modos de sentir, pensar y hacer de la gerencia pública, permiten concluir sobre el hacer posible de lo planteado en las líneas estratégicas del Estado, al avizorar su propia realidad de renovación institucional en el marco tecnológico, administrativo y de integración, sobre la condición de avance que transita hacia los hechos evidentes de la modernización, transformación e innovación en sus estructuras y capacidades específicas de sus funcionarios.

De allí que se concluye, sobre la gestión pública y el compromiso con los cambios, al comprender que este binomio es parte de la asimilación holística de los elementos, factores y circunstancias que reconceptualizan

la perspectiva de las organizaciones inteligentes en el servicio ofrecido a los ciudadanos, para dar paso a la contratación de los funcionarios basados en el mérito y no en la recomendación, pues en esa misma medida, se han de asumir los efectos que impactan la cultura tecnológica para facilitar, involucrar y crear los compromisos y voluntades al servicio eficiente de los ciudadanos.

En cuanto a las competencias gerenciales queda expuesto que el ámbito de apoyo al funcionario, es integral, pues se fundamenta en la sensibilidad y la habilidad concertada, no sólo en la distribución de tareas, conformación de equipos de alto desempeño y pensamiento estratégico, sino en los aspectos particulares atendidos sobre la base de lo que se presupuesta, para que no se ubiquen falsas expectativas de los ciudadanos, sino más bien, que se superen las dificultades, generen alianzas y nuevas prácticas colaborativas inherentes al sector público.

Por lo tanto, se concluye que los factores tecnológicos emblemáticos

en la mirada institucional, son característicos de la competencia gerencial, como el fundamento inteligente de la organización y el sentido explorativo para consolidar el sistema de reformas y lineamientos estratégicos planteados del Estado venezolano, en materia de hábitat y vivienda, en tanto se resalta desde la nueva cultura tecnológica, que emerge hacia la eficiencia del servicio público, tal como resalta en el hacer representativo del Instituto de Hábitat y Vivienda del Estado Yaracuy, al cual se le atribuye la fecunda labor desempeñada en el área, identificándose como un referente nacional de eficiencia.

REFERENCIAS

- Brenes, L. (2010). **Dirección Estratégica para Organizaciones Inteligentes**. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Castro, C. (2014). **Prácticas Directivas y Competencias de los Altos Directivos Públicos para una Gestión Efectiva en el Estado de Chile**. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad de Chile, Santiago.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (1999). Gaceta oficial de la República

Bolivariana de Venezuela N° 36.860. (Extraordinario. Diciembre 30, 1999.

Ley del Plan de la Patria. (2013). Gaceta oficial de la República Bolivariana Venezuela N° 6.118. (Extraordinario). Diciembre 4, 2013.

Menchén, F. (2009). **La creatividad y las nuevas tecnologías en las organizaciones modernas.** Madrid: Díaz de Santos.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014). **Perspectivas de la OCDE Sobre Ciencia, Tecnología e Industria 2014.** Informe iberoamericano. Paris: Autor.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). **Innovar en el Sector Público: Desarrollando Capacidades en Chile.** Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública. París: Autor.

Pachón, C. (2014). **Contratación Pública. Análisis Normativo.** Descripción de procedimientos. (6ª ed.). Bogotá: Ecoe.

Pintos, J. (2017). (Dir.). **Calidad, Transparencia y Ética Pública.** Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Rojas, M. (2017). (Coord.). **La gestión Cultural en 3D. Debates, Desafíos y Disyuntivas.** Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

Sierra, F. (2013). (Coord.). **Ciudadanía, Tecnología y Cultura. Nodos Conceptuales para Pensar la Nueva Mediación Digital.** Barcelona: Gedisa.

