



GOBIERNO ELECTRONICO: PERCEPCIONES DE UN PROCESO SEGÚN SUS PROPIOS ACTORES SOCIALES DEL ESTADO LARA

Merlis José Pacheco

<https://orcid.org/0009-0003-9490-0869>

Doctora en Gerencia. Maestría en Gerencia Empresarial.
Postgrado en Programas Sociales. Politóloga.
Docente de Administración Pública II.
Departamento de Administración.
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
Venezuela.
Email: merlispacheco@ucla.edu.ve.

RESUMEN

Con la nueva visión del mundo se produce una serie de vertientes y filosofías que van emergiendo para tratar de dar respuestas a las organizaciones del siglo XXI. Ello ha generado una serie de transformaciones en las organizaciones públicas, específicamente en el caso venezolano, por el marco constitucional y legal, donde cobra fuerza el Gobierno Electrónico con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), para el desarrollo económico, social y político del país. La presente investigación tuvo como propósito develar la naturaleza, visiones, características y relaciones que le atribuyen los actores sociales al uso del gobierno electrónico como medio para gobernar en el Estado Lara. En este contexto se sustentó con las nuevas teorías organizacionales, la Teoría General de Sistemas, Teoría Cibernética y la Nueva Economía. Estuvo enmarcado ontológico, epistemológico y metodológico en las manifestaciones del fenómeno y se optó por la naturaleza cualitativa, adscribiéndose a la corriente fenomenológica – hermenéutica. Fueron cinco (5) los actores sociales seleccionados entre Presidentes, Directores y Gerentes de organismos desconcentrados en el Estado Lara, de la Gobernación del Estado Lara y de la Alcaldía del Municipio Andrés Bello del Estado Lara. La técnica de recolección de la información fue la entrevista en su modalidad semiestructurada. La investigación permitió generar una aproximación teórica en la implementación del gobierno electrónico como herramienta en la gerencia pública del Estado Lara.

Palabras clave: nueva economía, gerencia pública, gobierno electrónico, teoría cibernética y teoría general de sistemas.

Recibido: 29-04-2023

Aceptado: 12-08-2023

**ELECTRONIC GOVERNMENT:
PERCEPTIONS OF A PROCESS ACCORDING
TO ITS OWN SOCIAL STAKEHOLDERS IN
THE LARA STATE**

Merlis Jose Pacheco

<https://orcid.org/0009-0003-9490-0869>

*Doctor in Management. Master in Business Management.
Postgraduate in Social Programs. Political scientist.
Professor of Public Administration II.
Administration Department.
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
Venezuela.
Email: merlispacheco@ucla.edu.ve*

ABSTRACT

With the new vision of the world, a series of aspects and philosophies are produced that are emerging to try to give answers to the organizations of the 21st century. This has generated a series of transformations in public organizations, specifically in the Venezuelan case, due to the constitutional and legal framework, where Electronic Government gains strength with the use of Information and Communication Technology (ICT), for economic development, social and political of the country. The purpose of this investigation was to reveal the nature, visions, characteristics and relationships that social actors attribute to the use of electronic government as a means to govern in Lara State. In this context, it was supported by the new organizational theories, the General Systems Theory, Cybernetic Theory and the New Economy. It was framed ontological, epistemological and methodological in the manifestations of the phenomenon and the qualitative nature was chosen, ascribing to the phenomenological - hermeneutical current. There were five (5) social actors selected from among Presidents, Directors and Managers of decentralized organizations in Lara State, the Lara State Governor's Office and the Andrés Eloy Blanco Municipality Mayor's Office in Lara State. The information collection technique was the interview in its semi-structured modality. The investigation allowed to generate a theoretical approximation in the implementation of the electronic government as a tool in the public management of the State of Lara.

Keywords: *new economics, public management, electronic government, cybernetic theory and general systems theory.*

1. INTRODUCCION

Las organizaciones son sistemas abiertos cada vez más cambiantes, en interacción permanente con su entorno; por la cual Martínez (2007), afirma que la fundamentación de los sistemas abiertos se basa en un cambio continuo donde interactúa en un todo, las cuales se refieren como sistemas disipativos, creando fluctuaciones. Para ello, el equilibrio no implica reposo sino al contrario un estado dinámico en que las fuerzas internas crean tensiones productivas.

Se hace entonces imprescindible en las organizaciones reconocer el advenimiento de nuevas realidades que impulsan a modificar patrones de funcionamiento de los sistemas, social, político, económico y ambiental establecidos, que le permitan orientarse hacia el diseño, desarrollo y consolidación de sistemas capaces de producir, aprender y tomar decisiones y acciones en ambientes de alta conflictividad e incertidumbre.

Por esta razón, Santos (2007), parte de la premisa que la velocidad de los cambios del entorno y la necesidad de comprenderlos y asimilarlos para mantener la vigencia y el éxito de las organizaciones.

Atendiendo a estas consideraciones, se plantea en las organizaciones la necesidad de adaptación e innovación para atender las contingencias que se presentan en escenarios cada vez más cambiantes, con la finalidad de aprovechar la proliferación de oportunidades a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. En ese orden de ideas, Drucker (1999), parte que el cambio no se puede administrar. Solamente podemos mantenernos delante de él.

Prosigue el autor manifestando que el nuevo entorno empresarial del siglo XXI, está determinado por la constante dinámica de cambio producto de las grandes transformaciones en el campo de la ciencia y la tecnología, lo cual hace necesario reflexionar sobre las habilidades que las organizaciones demandan de los directivos, y el rol que desempeñan los gerentes en las organizaciones latinoamericanas, las cuales se debaten en un entorno complejo y de alta incertidumbre social, política y económica.

Esta situación, han introducido novedosos cambios en la sociedad, producto de los avances tecnológicos en telecomunicaciones, electrónica y ciencias de la computación, los que han contribuido a lo que hoy se conoce como la sociedad de la información donde se genera una nueva economía.

En este sentido, Castoldi (2002), considera que una de las herramientas tecnológicas que se emplean en la modernización del Estado se le conoce como Gobierno Electrónico o E-Gobierno (E-GOB), y constituye un instrumento novedoso que incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías

informáticas, en particular la Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco más transparente.

Por tal motivo, estamos en un entorno cada vez más interconectado con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) como parte de esos cambios vertiginosos mediante el Gobierno Electrónico que enmarcan las organizaciones para mejorar la capacidad de respuesta en los asuntos públicos mediante el acceso a la información y transparencia de la gestión pública.

Por consiguiente, el Gobierno Electrónico debe propiciar la simetría de la información entre los distintos niveles de gobierno; entre las instituciones y la ciudadanía, con la finalidad de mejorar los procesos de gestión en los servicios en líneas que ofrecen a las personas al espacio virtual.

Para ello, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, incorpora el Gobierno Electrónico, en aras de administrar lo público, desde un papel de primer orden, al acometer mediante medios tecnológicos, sistemas de información integrados que propicien el enfoque sistémico para proveer una mayor atención gubernamental con la automatización, sustitución y reforzamiento de los procedimientos administrativos, ejes fundamentales que garanticen un funcionamiento orgánico para el desarrollo integral del Estado.

El presente estudio pretende propiciar elementos teóricos, mediante una postura discursiva y sistémica con sus diferentes significantes y significados que le atribuyen los versionantes claves al Gobierno Electrónico en el Estado Lara, orientado por el método cualitativo expresado en la corriente fenomenológica-hermenéutica.

2. GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO CONSTRUCCIÓN SOCIAL

En la literatura se encuentran diversas definiciones de gobierno electrónico referido en la literatura como e-government, algunas sesgadas a la parte tecnológica. Una conceptualización amplia considera el gobierno electrónico como un modelo de desarrollo del Estado que consiste en el uso de las TIC, en los procesos internos de gobierno y en los procesos externos de interacción entre el Estado y la ciudadanía, que conllevan a la mejora de los servicios públicos, al fortalecimiento de la responsabilidad administrativa, el incremento de la transparencia, la democratización de la información, la participación ciudadana e incluso a la contraloría social.

Según O'Brien (2001), plantea que las organizaciones están conformadas por sistemas y tecnologías, las cuales le permiten organizar de forma lógica los procesos. A su vez, pueden ser

sistemas administrativos y operativos, los primeros forman parte del apoyo a la gerencia para la toma de decisiones, mientras que los segundos son desarrollados por la base de la pirámide organizacional, para llevar a cabo las funciones básicas de la misma.

Los sistemas de información (desarrollados como sistemas de apoyo a la gerencia) posee una estructura conformada por el talento humano, las redes, los datos, el software y hardware, que interrelacionados entre sí durante el proceso que permite la entrada de los datos, la transformación de los datos en información mediante el procesamiento, la salida de la información según diferentes dispositivos, el almacenamiento de datos y de información, con el correspondiente control del proceso en general.

Aunado a ello, Guerra (2010), admite que hoy se reconoce que las redes sociales y los dispositivos que se crean con base en las nuevas tecnologías constituyen una herramienta para mantener a los ciudadanos en contacto con la gestión administrativa, esto es, pasan a formar parte de la estrategia comunicacional de cualquier gobierno.

Como resultante de las transformaciones del Estado, el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la gerencia pública, forma parte del concepto del Gobierno Electrónico, según Esteves (2005):

Para muchos, el gobierno electrónico es un programa que tiene sus raíces en la agenda de modernización, es presentado como un proceso implicando un cambio transformacional a nivel organizacional, en ese sentido el gobierno electrónico es más que una tecnología, más que internet, más que una entrega de servicios, es acerca de poner los ciudadanos y clientes en el corazón de todo lo que hacemos y construir el acceso a servicios, su entrega y responsabilidad democrática a su alrededor (p.5).

Por su parte, el Banco Mundial (2002), refiere al Gobierno Electrónico al uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno.

Es claro que el Gobierno Electrónico establece espacios y mecanismos para que los distintos actores sociales, en igualdad de condiciones y de manera abierta y transparente, participen en los asuntos públicos.

Para el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), el gobierno electrónico como el medio para acercar el Estado a la ciudadanía.

Lo señalado anteriormente, pone de manifiesto el Gobierno Electrónico con las aplicaciones directas de las TIC mediante las aplicaciones de las transacciones que son requeridas para darle sentido a la misión y visión de la organización.

Ocampo (2003:2), lo concibe como un esquema de gestión pública, basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano.

Castoldi (ob.cit.), incorpora al concepto del Gobierno Electrónico:

Todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual(p.11).

Howard (2001), señala que el gobierno electrónico constituye la aplicación de herramientas y técnicas e-commerce para el trabajo del gobierno.

De forma similar, Naser y Concha (2011), consideran el Gobierno Electrónico en la gestión pública, la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, que utiliza las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno, contribuyendo a mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

Gallegos (2005), establece la importancia del Gobierno Electrónico, en los siguientes términos:

El Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Es claro que el Gobierno Electrónico establece espacios y mecanismos para que los distintos actores sociales, en igualdad de

condiciones y de manera abierta y transparente, participen en los asuntos públicos.

Lo cierto es, que en Venezuela, se han observado transformaciones en la gerencia pública debido a la nueva institucionalidad consagrada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, aprobada en 1999, donde pone de manifiesto el interés de la ciencia y tecnología, según el artículo 110, que establece expresamente:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. (...).

El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En este contexto, y de acuerdo con la nueva institucionalidad de Venezuela de 1999, se dio impulso al desarrollo de normativas para establecer el marco legal relacionado con el gobierno electrónico, como lo señala Brewer y Chavero (2002), que:

A fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Administración Pública, los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas (p.23).

3. LA PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA - HERMENÉUTICA COMO MÉTODO DE COMPRESIÓN- INTERPRETACIÓN.

La ontología del fenómeno a conocer, el soporte epistemológico y el carácter cualitativo de la investigación, se asume la perspectiva fenomenológica – hermenéutica, para develar las relaciones sociales y describir la realidad, la obtención de información como es experimentada por los actores sociales que son los versionantes claves a través del contacto directo y del análisis contextualizado, establece por consiguiente un fenómeno dinámico de interpretación hermenéutica.

En esta contribución, se expone la potencialidad y aporte singular del método fenomenológico – hermenéutico para la investigación, con la perspectiva teórica del interpretativismo con la finalidad de comprender e interpretar como investigadora la interrelación

sujeto- objeto donde influye el pensamiento del investigador y los valores.

En este contexto, el proceso cognoscente producto de las consideraciones antes descritas, en la presente investigación consistió recorrer más allá de lo aparente, para poder descubrir las verdades y significados del fenómeno de estudio, con una pluralidad heurística, multidimensional que llevó a una comprensión e interpretación por medio de los versionantes claves como integrantes de la realidad que lo contextualiza.

Desde esta perspectiva, se asumió el método fenomenológico-hermenéutico, la interpretación de la información obtenida con múltiples categorías, la triangulación y la transdisciplinariedad como postura epistemológica para la producción de saberes en el ámbito del conocimiento emergente, investigarlos, analizarlos y sobre todo reflexionar críticamente, con un horizonte amplio y holístico.

En cuanto a la técnica de recolección de la información fue la entrevista en su modalidad semiestructurada.

4. RESULTADOS

En los resultados obtenidos emergieron como hallazgos mil trescientas treinta y tres (1333) citas, obtenidas de los cinco (5) informantes de la siguiente manera, del Informante N° 1, trescientas setenta y seis (376), Informante N° 2, doscientos cuarenta y seis (246), informante N° 3, doscientos cuarenta y tres (243), informante N° 4, doscientos cincuenta y siete (257) y del informante N° 5, doscientos once (211).

Son críticos y evaluativos las categorías y subcategorías, donde emergieron los significativos y que tienen mayor poder descriptivo en los versionantes claves en el tema de investigación del Gobierno Electrónico. Percepciones de un proceso según sus propios actores sociales.

Surgiendo en la investigación tres (3) categorías, Filosofía de Gestión con una subcategorías, Nueva Gerencia Pública con ocho (8) subcategorías y la Gerencia Centrada en el Gobierno Electrónico conformada con doce (12), subcategorías.

Una vez develadas las categorías y subcategorías reveladas en los versionantes claves, que refleja un proceso interrelacionado y global. Se presenta a continuación el cuadro 1 denominado “Matriz de organización categorías y subcategorías de la información”.

Cuadro 1. Matriz de organización categorías y subcategorías de la información.

Categorías	Subcategorías de Análisis
Filosofía de Gestión	Centrada en las personas
Nueva Gerencia Pública	Entorno Cambiante Significado de la Gerencia Pública Responsable Transformador Proactiva Compromiso institucional Satisfacción del usuario Voluntad Política
Gerencia centrada en el Gobierno Electrónico	Concepto de Gobierno Electrónico Tecnología de punta Gestión en línea Facilidad y Rapidez Tiempo Real Capacidad de respuesta Comunidad Organizada Globalización Redes Sin Intermediación Conocimiento Obstáculos

Fuente: Propia

Seguidamente se presenta en el siguiente gráfico 1, Mapa Testimonial en que se organizan las categorías y subcategorías develadas en los versionantes claves interrelacionadas surgidas de las entrevistas para una mayor visualización de la información:

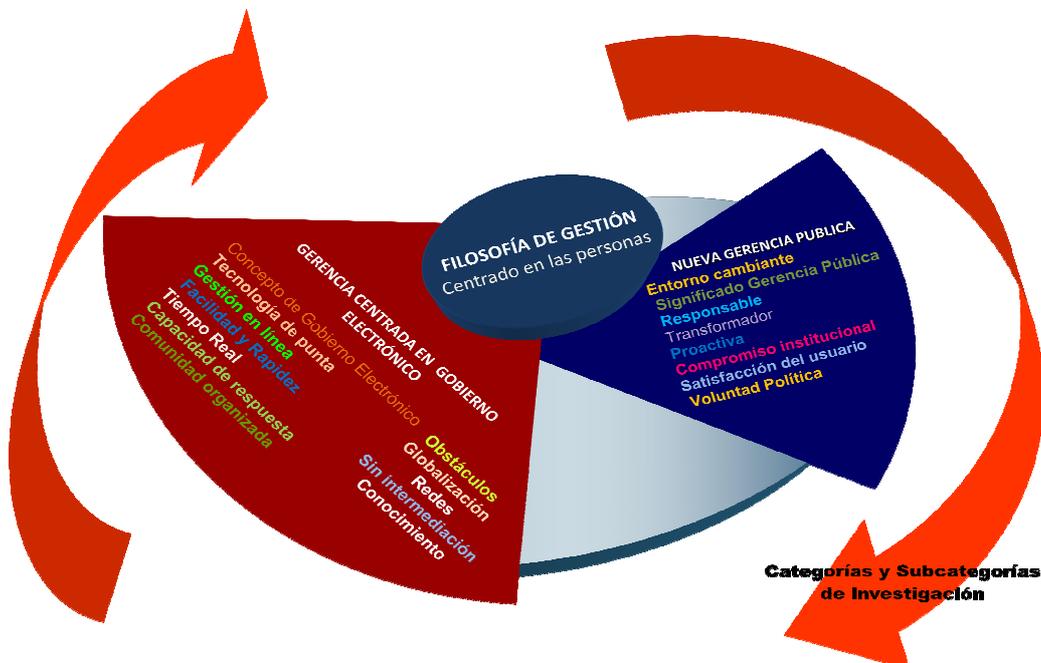


Gráfico 1. Mapa Testimonial de las categorías y subcategorías develadas en la información. Pacheco (2022)

A continuación se presenta en esta instancia cognitiva en el gráfico 2, la representación teórica integrada del Gobierno electrónico como herramienta en la Gerencia pública en el Estado Lara.

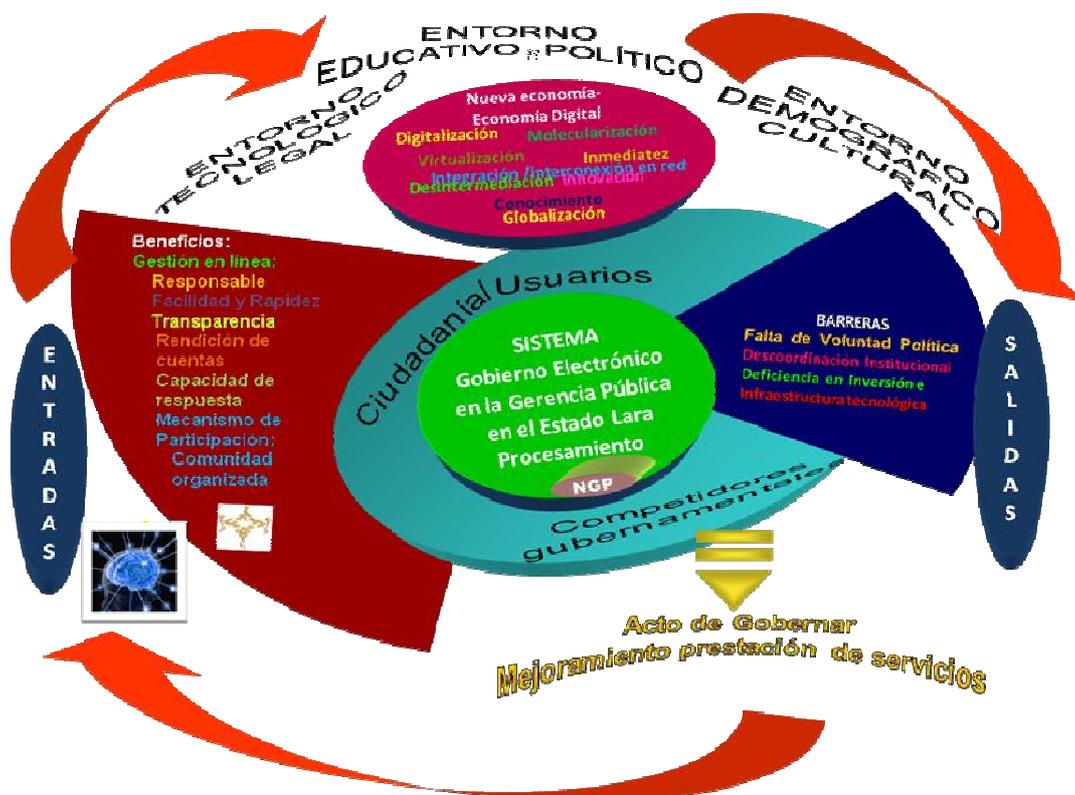


Grafico 2 .Representación teórica del Gobierno Electrónico como herramienta en la Gerencia Pública en el Estado Lara. Pacheco (2022)

Desde este debate, el Gobierno Electrónico parte de esos cambios vertiginosos que enmarcan las organizaciones siendo la combinación de las TIC con la capacidad de gestión pública para acercar los servicios gubernamentales a la ciudadanía.

5. CONCLUSIONES

A la luz de la actual época de cambios y transformaciones propias en un contexto global, cambio, incertidumbre, velocidad, tecnología de información y comunicación, nueva economía, se plantean nuevos y desafíos escenarios en el ámbito de la gerencia pública en el Estado Lara, que obligan a pensadores e investigadores a centrar sus teorías entorno al pensamiento sistémico y la economía digital, el cual se articula en los conceptos de no linealidad, caoticidad, catastrofismo y fractalidad.

La investigación permitió develar la naturaleza, visiones, características y relaciones que le atribuyen los actores sociales al uso del gobierno electrónico como medio para gobernar en el Estado Lara, se establece una nueva gerencia pública, que ve al mundo como pensamiento sistémico, en red de elementos, que se entrelazan, y donde su interrelación e interacción hace de la incertidumbre, lo ambiguo, lo indeterminado y lo cambiante, lo que predomina y caracteriza a las organizaciones del siglo XXI el gobierno electrónico con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para el desarrollo del país.

Por lo tanto se puede concluir que ante esta realidad, que es poliédrica, cambiante y dinámica, emergen nuevos pensamientos gerenciales que tratan de enfrentar la creciente necesidad de innovación, de creatividad para generar mayor competitividad y vigencia de las organizaciones, donde el gobierno electrónico en la gerencia pública, ofrece como bondades un gobierno en línea, con capacidad de respuesta, facilidad y rapidez, rendición de cuentas, transparencia, redes/interconexión, tiempo real, sin intermediación y conocimiento.

En consecuencia, con las categorías y subcategorías develadas, se establece una nueva gerencia pública que pone de relieve el carácter complementario, transdisciplinario y no contradictorio que tienen como problema la descripción del sentido que descubren en las realidades. Lo cambiante requiere de lo transdisciplinario, entendida como una conjunción transversal de conocimientos que rebasa los límites disciplinares; por lo tanto el nuevo paradigma busca no sólo explicar, sino también comprender, no sólo distinguir y analizar sino también articular y organizar.

Desde esta perspectiva, el Gobierno Electrónico, no puede ser visto exclusivamente como un mecanismo para aumentar la eficiencia en

la gestión interna del Estado, propiciar la transformación del Estado, la democratización de la información, sino también como un mecanismo para aumentar la transparencia, contar con redes de innovación, fomentar el desarrollo del aparato público y propiciar la participación de la ciudadanía en lo público y la soberanía tecnológica.

Por consiguiente se obtiene del gobierno electrónico los siguientes beneficios:

- Capacidad de respuestas en las transacciones públicas mediante el gobierno en línea, portales web institucionales interactivos con el gobierno en línea, para simplificar y automatizar los procesos de los servicios públicos, brindando en la ciudadanía la prestación de servicio con facilidad, rapidez y transparencia.
- Fortalecimiento de los mecanismos de participación de la comunidad, mediante el acceso a los servicios electrónicos, como por ejemplo las redes sociales: X (twitter) y facebook la posibilidad de prestar sus quejas, denuncias.

En cuanto a los obstáculos para acometer efectivamente el gobierno electrónico, se requiere la suma de todos los factores para comprometerse en el significado, uso e impacto en la gerencia pública y enfrenar seriamente el problema de la conectividad que amenaza la inclusión de aquellos sectores sobre todo en las zonas rurales que por la falta de presupuesto en infraestructura tecnológica quedan excluidas de los procesos de gobierno en línea.

Por consiguiente, la construcción de una visión nacional del gobierno electrónico en el caso específico en el Estado Lara, requiere de una voluntad política para sumar esfuerzos entre los diferentes actores para viabilizar eficientemente el gobierno electrónico para alcanzar el impacto en las áreas de desarrollo de la educación, salud, agricultura, industria, entre otros, generando barreras para acometer efectivamente sus objetivos sobre todo en los gobiernos locales, por la falta de presupuesto e infraestructura tecnológica sobre todo en las zonas rurales que quedan excluidas de los procesos de gobierno en línea.

6. REFERENCIAS

Banco Mundial (2002). *Governance and Development*, Washington. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.bancomundial.org/temas/globalizacion/cuestiones1.htm>. [Consulta: 2022, agosto 15].

Brewer, A. y Chavero, R. (2002). *Ley Orgánica de Administración Pública*. (1era ed.). Caracas: Editorial Jurídica venezolana.

Castoldi, P. (2002). *El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de Administración*. En: *PRUDENTIA IURIS*. No. 55. Buenos Aires - Argentina. Universidad Católica Argentina.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 36.860. Diciembre 30, 1999. Caracas.

Drucker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Colombia: Norma.

Esteves, J. (2005). *Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España*. [Artículo en línea]. Disponible: http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32. [Consulta: 2022, Agosto, 15].

Gallegos, A (2005). *¿Qué es el gobierno electrónico?* Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Disponible: http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob_electronico.html. [Consulta: 2022, Septiembre, 2].

Guerra, A (2005). *Cambios, organización y entorno*. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/index.htm>. [Consulta: 20013 enero15].

Guerra, A. (2010). *Twittermania gubernamental*. Diario El Impulso. A3 del 18 de junio de 2010.

Howard, M. (2001). *E- Government Across the Globe: How Will "e" Change Government?*. *Government Finance Review*, pp 6-9.

Martínez, M. (2007). *La nueva ciencia: Su desafío, lógica y método*. (1ª reimp.). México: Trillas.

Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Series gestión pública. CEPAL. N° 73.

O'Brien, J. (2001). *Sistemas de información gerencial*. Colombia: McGraw- Hill

Santos J. (2007). *La metodología gerencial de 360° para competir en escenarios globales*. En: *Psicología científica*. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-233-la-metodologia-gerencial-de-360-para-competir-en-escenarios-globales.pdf>. [Consulta: 2022, julio 17].