

Relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos de Tabasco.

18 de abril, 2024.

Por Carlos Raúl Chávez Solano*

Resumen

“Lo único constante es el cambio”.

Heráclito de Éfeso (540 a. C.)

El propósito de este estudio es mostrar la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos de Tabasco. La investigación tiene una metodología con enfoque cuantitativo, documental, de nivel descriptivo, no experimental, con diseño correlacional, para determinar la relación entre variables, que de acuerdo con Hernández Samperi, Fernández y Baptista (2014: 42), el propósito es “considerar los efectos de unos en otros (su naturaleza causal)”.

El constructo de trámites digitales ha sido evaluado con las dimensiones de contenido y usabilidad, bajo los indicadores de percepción-confiabilidad; mientras que la calidad del servicio público se estudió con las dimensiones de calidad de uso y de respuesta, mediante los indicadores de satisfacción del ciudadano y expectativas.

* Licenciado en Derecho por la Universidad Olmeca en Tabasco, con posgrado en Desarrollo en Gestión Pública por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo en Madrid, España; Maestro en Administración y Políticas Públicas por el IAP, Tabasco; actualmente, realizando tesis doctoral para obtener el grado de Doctor en Gobierno y Políticas Públicas por el IAP, Tabasco. Profesional con más de 20 años de experiencia en diversos cargos de los Gobiernos Estatal y Federal.

En la ejecución, se aplicaron encuestas procesando las evidencias en Microsoft Excel y el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) mediante la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk con significancia de: $<.001$, que es menor que 0.05 existiendo correlación entre las variables. Se demuestra la existencia de una relación directa significativa, el nivel de relación es positiva considerable entre los trámites digitales y la calidad del servicio público, y su coeficiente de correlación es regular. (0.458).

El tema es de interés social, apoyado en teorías universales aplicadas al caso. Su aporte y relevancia beneficiará a la población en general de manera significativa, al permitir proporcionar beneficios inmediatos, como lo es una mejora en los tiempos de solicitud y respuesta de trámites, reducción de gastos de traslado, ahorro en papel y suministros para las entidades encargadas de proporcionar los trámites.

Palabra claves: Trámites digitales; Calidad en el Servicio Público.

Summary

The purpose of this study is to show the relevance of digital procedures for the quality of public service for the benefit of the citizens of Tabasco. The research has a methodology with a quantitative, documentary approach, at a descriptive, non-experimental level, with a correlational design, to determine the relationship between variables, which according to Hernández Samperi, Fernández and Baptista (2014: 42), the purpose is to “consider the effects of one on another (their causal nature).”

The construct of digital procedures has been evaluated with the dimensions of content and usability, under the indicators of perception-reliability; while the quality of public service was studied with the dimensions of quality of use and response, through indicators of citizen satisfaction and expectations. In execution, surveys were applied by processing the evidence in Microsoft Excel and the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. The Spearman correlation coefficient (ρ) was obtained using the Shapiro – Wilk normality test with a significance of: $<.001$,

which is less than 0.05, with a correlation between the variables. The existence of a significant direct relationship is demonstrated, the level of relationship is considerable positive between digital procedures and the quality of public service, and its correlation coefficient is regular. (0.458).

The topic is of social interest, supported by universal theories applied to the case. Its contribution and relevance will benefit the general population in a significant way, by allowing immediate benefits to be provided, such as an improvement in processing request and response times, reduction in transportation costs, savings in paper and supplies for the entities in charge of providing the procedures.

Keywords: Digital procedures; Quality in Public Service.

Introducción

El objeto de estudio del presente trabajo de investigación científica está orientado a la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos de Tabasco. Para Hernández Samperi, Fernández & Baptista (2014:83), “el marco teórico se integra con las teorías, los enfoques, estudios y antecedentes en general, que se refieren al problema de investigación.”

“Una teoría es un conjunto de proposiciones interrelacionadas, capaces de explicar por qué y cómo ocurre un fenómeno. En palabras de Kerlinger y Lee (2002): la teoría constituye un conjunto de constructos (conceptos) vinculados, definiciones y proposiciones que presentan una visión sistemática de los fenómenos al especificar las relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos.” (Ibidem: 69)

I. Teorías base de esta investigación

La **teoría de la sociedad de la información** desarrollada por Bell (1976), refiere que la prognosis social es la capacidad de prever el futuro en base al conocimiento de los costos y limitaciones, destacando la importancia de la autoconsciencia social, con implicaciones y cambios en la estructura social, la economía y las relaciones entre ciencia – tecnología, señalando que la sociedad de la información ha ganado relevancia en el contexto del desarrollo de Internet y las TIC, misma que es abordada en diversos ámbitos internacionales.

Seguidamente se estudia la **teoría del conectivismo** propuesta por Siemens (2005), que, considerada como una teoría del aprendizaje para la era digital, y adaptable a las necesidades del siglo XXI. Incluye el uso de la tecnología y las redes, combinando elementos de diversas teorías y estructuras sociales para crear un enfoque teórico poderoso. Esta teoría destaca la importancia de reconocer y adaptarse a los cambios de patrones en la toma de decisiones.

Se acompaña el estudio de investigación, con la **teoría de Burrhus Frederic Skinner** (1974), quien, influido por Pávlov y Watson, explica la conducta como respuestas condicionadas por el entorno. Considera que el conductismo es la filosofía de la ciencia del comportamiento humano, que el autoconocimiento tiene límites y que los pensamientos son productos de causas del entorno. Desde el condicionamiento operante propone desarrollar nuevas conductas basadas en una relación de contingencia entre estímulo antecedente, conducta manifestada y estímulo consecuente.

La teoría de usos y gratificaciones expone que “los medios de comunicación son estructuras de interacción social pues generan intercambios dinámicos de información entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad que van desde el ámbito personal hasta el internacional.” (Martínez 2010: 4)

Estudios realizados por Castells (2009: 181), “demuestran que cuanto más se usa Internet, más aumenta el nivel de autonomía del sujeto en los siguientes sentidos: individual, empresarial, profesional, comunicativo, sociopolítico y corporal.”

Tarullo (2020: 224), toma como antecedente lo siguiente: “en su momento, y con un escenario en el cual los protagonistas eran los medios de comunicación tradicionales, Katz, Blumler y Gurevitch (1973) agruparon en cinco categorías las necesidades que movilizaban a los individuos a exponerse a los medios de comunicación: necesidades cognitivas, de integración personal, de integración social, afectivas y de esparcimiento.”

“Con la llegada de las redes sociales, estas categorías precisaron ser analizadas y revisadas en profundidad teniendo en cuenta las características propias de cada una de estas aplicaciones digitales. Por ejemplo, Whiting y Williams (2013) identificaron nuevas gratificaciones que motivan a las personas a usar las redes sociales tales como la expresión de opinión, el conocimiento de otros/as y la comodidad.” (Ibídem. 225).

La teoría de liderazgo de rango completo (Full Range Leadership, FRL) fue introducido por Bernard Bass y Bruce Avolio en 1985. El modelo de liderazgo de rango completo combina elementos de liderazgo transformacional y transaccional para lograr resultados eficientes y efectivos tanto para la organización como para las personas involucradas.

Para Riquelme-Castañeda & otros (2022: 326), “La teoría de liderazgo de rango completo, que integra los estilos de liderazgos transformacional, transaccional y dejar hacer, es la que cuenta con mayor cantidad de investigaciones (Dumdum et al., 2013). Se ha encontrado que los líderes que presentan características del estilo transformacional y transaccional pueden alcanzar un mejor desempeño. Asimismo, esta teoría se correlaciona positivamente con la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral (Kanat-Maymon et al., 2020; Anderson y Sun, 2015; Laohavichien et al., 2009).”

El estilo de liderazgo transaccional lo define (Ibíd.) “como la operación que se realiza para solucionar problemas presentes y se caracteriza por evitar el riesgo, limitar los tiempos, regular el proceso y controlar a los colaboradores en el logro de las metas, recompensando y disciplinando (Bass y Riggio, 2006; Bass et al., 2003; Bass, 1997). El dejar hacer es definido como la ausencia de liderazgo y falta de autoridad (Bass y Riggio, 2006) y no forma parte del método que se propone por los efectos nocivos para las organizaciones.”

Una vez contemplada y analizada la teoría del liderazgo de rango completo es necesario observar conceptos tales como colaboración, horizontalidad, transversalidad y toma de decisiones que, de manera individual y colectiva en los entes públicos, son importantes en la implementación de los trámites digitales como política pública para beneficio de los ciudadanos.

Por cuanto al constructo **calidad de servicio público** varios autores lo vinculan con los tramites digitales debido a la satisfacción del ciudadano. Dentro de los cuales tenemos a Contreras (2020:428), quien argumenta que “en esta época en donde la comunicación puede ser inmediata a través del uso de la tecnología, la posibilidad de vinculación entre gobierno y sociedad debe ser mayor. El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es una alternativa para dar respuestas oportunas a los complejos problemas que ha traído consigo la pandemia, además de que permitirá generar mayor confianza de la sociedad en sus gobiernos.” Ramió (2019:6) plantea que “la smartificación de la Administración Pública implica actualmente la utilización del bigdata, y el primero de los tres objetivos que se plantea, se refiere a mejorar la calidad de los servicios a los ciudadanos.”

Parfraseando a López (2016:114) es necesario para la creación de valor público, proveer servicios atendiendo a las expectativas, intereses y niveles de satisfacción de los ciudadanos. Para Cristia & Vlaicu (2022:1), “La digitalización ofrece oportunidades únicas para prestar servicios públicos de alta calidad, a bajo costo y a gran escala; identificando oportunidades de alto valor social y priorizando aquellas intervenciones digitales que sean altamente efectivas y superen un riguroso análisis de costo-beneficio.” “La digitalización ofrece a los gobiernos una oportunidad única para aumentar el valor de los servicios públicos mediante la reducción de costos, el incremento de la calidad o la ampliación del acceso a servicios.” (Ibidem 2022:2)

Por otro lado, tanto el gobierno federal como el estado de Tabasco han avanzado en la digitalización de trámites con la finalidad de hacer más rápidos los procedimientos administrativos, tal es el caso de la plataforma que presenta la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal (CONAMER) con la finalidad de proporcionar en su conjunto los trámites de los estados del país; mientras tanto el gobierno de Tabasco ha presentado una serie de trámites en línea, pero que sin duda, no son la totalidad de los tramites y todavía queda una brecha que cerrar, la cual dificulta una eficiente calidad en el servicio público a favor del ciudadano.

La investigación funda sus bases de actualidad dentro de todas las administraciones públicas tanto nacional e internacional estatales y municipales ya que, según Salvador, Llanes & Suárez (2020: 591), “se han dado pasos importantes hacia la transformación digital pero aún el camino por recorrer es largo, muchas organizaciones del sector público operan una gama amplia de sistemas heredados y obsoletos que necesitan reemplazo.”

El tema de investigación es de sumo interés y actualidad para los entes públicos en general, al enfocar el análisis sobre los trámites digitales con relación a la calidad del servicio público mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, identificando e interpretando estadísticamente el nivel de influencia existente.

Además, se presentan aportaciones en este artículo de cada una de las teorías aplicadas al caso, como canal para una mejor gestión pública en la entidad y dotar a los ciudadanos de la totalidad de trámites en línea desde sus dispositivos móviles o plataformas en línea.

II. Dimensiones de las variables de estudio

Para Oyola (2021:90), “la variable es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en una investigación.”

“La función de la variable en la hipótesis, es el resultado de la relación entre ellas y puede ser: Dependiente: Cuando se presume que es el posible efecto o el resultado de la presencia o manifestación de la variable independiente. Es el centro de máxima atención del estudio. Independiente: Cuando se presume que es causa de la presencia o manifestación de la variable dependiente.” (Ibidem: 91)

Las variables de estudio en la investigación son: el trámite digital como variable independiente (VI), mientras que la calidad en el servicio público determinada como variable dependiente (VD), vendría a ser el efecto.

Cómo hipótesis planteada es saber si los trámites digitales son relevantes para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos de Tabasco.

A. Variable Independiente: Trámites digitales.

Definición conceptual: Como oración compuesta, los trámites digitales se componen primeramente por la palabra “trámite” que para Roseth, Reyes y Santiso (2018: 36) constituye “conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho –generación de un registro, acceso a un servicio, obtención de un permiso– o para cumplir con una obligación”; mientras que la palabra “digital” se refiere “al canal que ofrece soluciones a los problemas que existen en los trámites presenciales: son más rápidos, son más baratos de prestar, y limitan las oportunidades de corrupción” (Ibidem: 99)

Definición operacional: Los trámites digitales se evaluarán mediante las dimensiones de contenido y usabilidad, considerando los indicadores de percepción y confiabilidad.

Para Fidias, (2012:61), los indicadores son “un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones”

“Las administraciones públicas aprecian el potencial de la transformación digital no solo para mejorar la calidad de los servicios públicos, sino también para optimizar el gasto público. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021:3)”

1. Referencia de autores por cuanto a trámites digitales.

Varios autores sostienen que en México se debe considerar la implementación de trámites digitales como un enfoque novedoso, con el propósito de fomentar la colaboración, impulsar la economía y avanzar hacia la transformación digital por medio de una planificación adecuada y políticas públicas. El objetivo es generar beneficios sociales y económicos, superando las limitaciones que ofrecen las formas tradicionales de realizar trámites en la actualidad.

Considerando a López (2021:3) en ese sentido expresa: “la noción del Estado ágil se originó entre programadores de software que decidieron adoptar un enfoque experimental, de mejora continua y pensando en el usuario, las tendencias de gobernanza originadas a partir de la pandemia han llevado a muchos a creer que estos cambios están sentando las bases de un enfoque de ese tipo en el sector público.” Por otro lado argumenta que “las transformaciones que el COVID-19 ha propiciado y sigue causando en la gestión pública, haciendo especial énfasis en las principales tendencias vinculadas a la digitalización de trámites” (Ibíd). “Las tres principales transformaciones de gestión ocurridas tanto en el sector público como en el privado.

La primera transformación se encuentra vinculada a la eficiente asignación de recursos, los cuales son siempre escasos y más aún en contextos de shocks. La segunda transformación se relaciona con la necesidad de poner foco en la implementación y ejecución de políticas a partir de una estrategia coordinada y una visión compartida, como lo sería el caso de la digitalización y equipos de trabajo con expertos. La tercera transformación enfatiza la necesidad de contar con organizaciones ágiles que permitan dar respuestas rápidas a problemas, muchas veces inesperados.” (Ibídem: 6)

“Una organización ágil posee más personas en las áreas operativas, evitando espacios dedicados a informar y aprobar, que tienen el potencial de generar burocracias. Crear organizaciones ágiles requiere repensar la estructura, no en términos jerárquicos, sino en términos de equipos empoderados para resolver problemas inmediatos. La colaboración en tiempo real adquiere relevancia, más aún en tiempos de digitalización.” (Ibid)

Ramió (2019:2) plantea, que “las administraciones públicas se encuentran en un estado de anquilosamiento debido tanto a su anticuada articulación institucional como a las promesas siempre repetidas, aplazadas e incumplidas de acometer una gran reforma en su seno.”

Diversos intérpretes han manifestado que las entidades gubernamentales no han conseguido cumplir y con las solicitudes de trámites ágiles, especialmente en un escenario donde la población ha aumentado se han presentado obstáculos en la legitimidad de las administraciones y los gobiernos vigentes.

“El gran desafío de las sociedades actuales se encuentra en la capacidad de desarrollar nuevas formas de trabajar colaborativamente con el objeto de construir una visión-acción común para resolver problemas públicos complejos con una lógica transformadora. Estas transformaciones demandan nuevos abordajes transdisciplinarios, multiactorales y multisectoriales y, por lo tanto, integrales, dejando de lado los enfoques dicotómicos (Estado versus mercado versus Sociedad, competitividad versus equidad versus medio ambiente).” Zurbriggen y González. (2014:329)

Riojas y Arteaga, (2022: 100) afirman que “hoy en día, la tecnología está cambiando a grandes rasgos a la administración y naturalmente a la gestión pública. Se puede decir que ha facilitado los avances del gobierno electrónico, logrando transformar ya los nexos de los ciudadanos y administraciones.”

El Banco Interamericano de Desarrollo BID (2018:1), “recomienda a los gobiernos a enfocarse en la experiencia ciudadana con los trámites, y que se invierta en servicios en línea para beneficiar a los ciudadanos, las empresas y la administración pública.”

“La tendencia actual es brindar un servicio de calidad a los usuarios o clientes, sean estos de una organización pública o privada, el gobierno juntamente con las organizaciones que la conforman se han preocupado por llegar a ese fin con la integración de las tecnologías de información y comunicación en los servicios que brinda”. (Yaresca & Uribe, 2021: 3).

Salvador, Llanes & Suárez (2020: 4), refieren que “de acuerdo con Góngora (2015) & Corvalán (2017) se puede comparar la revolución digital con la revolución industrial. Es un proceso que se produce de forma rápida e inexorable, y que ningún

país, sector económico u organización puede permitirse el no adaptarse al mismo. La transformación digital ya no es una estrategia de futuro, sino que ofrece una ventaja competitiva que puede no ser sólo conveniente sino imprescindible para la supervivencia (Pardo, 2011 & Caballero, 2012). No es un objetivo, sino una necesidad debido a la fuerza y velocidad con que la digitalización ha entrado y se ha adueñado de los seres humanos.”

“Asimismo se apoya la idea de Llanes et al. (2019), de que esta era digital, reta la capacidad de respuesta gubernamental ante las crecientes demandas ciudadanas. La administración pública debe de ir más allá de la digitalización de los procesos y servicios existentes, para dar servicio a la ciudadanía. Además, deben aprovechar el poder de las tecnologías digitales y los datos para rediseñar y transformar fundamentalmente los modelos y la relación con los ciudadanos.” (Ibid).

En la colectividad actual, las TIC son el eje de nuestras vidas, favoreciendo un mayor desarrollo económico y social. Selwyn (2004: 342) sostiene que “los políticos han definido la capacidad de utilizar las TIC como la gramática de la vida moderna, así como un aspecto fundamental del ejercicio de la ciudadanía en las sociedades contemporáneas.”

Por otra parte, Para Rodríguez Ortiz (2016:9), “las demandas ciudadanas están estrechamente vinculadas a la exigencia de mejores servicios públicos y a una profunda revisión de las relaciones entre el Estado y los ciudadanos. El contexto en el que se está produciendo esta transformación de los servicios públicos es amplio y está impulsado por un flujo constante de cambios en la tecnología digital.” Comenta que: “muchos de los servicios públicos requieren intercambio de información mediante procedimientos predeterminados, que generan costos para los usuarios contribuyendo a reforzar una imagen de distanciamiento del sector público de las necesidades de sus ciudadanos, y se han visto reflejados de manera negativa en la confianza en los gobiernos.” (Ibíd)

En este contexto, el aprovechamiento de plataformas digitales propicia el aumento de la comunicación y el valor compartido entre los gobiernos y los ciudadanos. Estas herramientas tecnológicas ofrecen la posibilidad de interactuar con un mayor número de trámites o servicios dirigidos a la población.

Amado y Gala (2019:1), expresa que “con la expansión de las TIC, emergieron nuevas formas de desigualdad entre los individuos, los grupos sociales y los países con relación al acceso desigual tanto a estas tecnologías como a la información. En este contexto, y promovido por un conjunto diverso de actores –académicos, políticos, ejecutivos de empresas tecnológicas, organizaciones no gubernamentales y organismos multilaterales, se impone el concepto de brecha digital para dar cuenta de las desigualdades tecnológicas que operan como barreras para el desarrollo del Programa de la Sociedad de la Información.”

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018:22), “los ciudadanos de menores ingresos acceden a menores trámites que los individuos de más altos ingresos. Menos trámites significa menos accesos a los servicios y programas de gobierno, precisamente para las personas que más podrían beneficiar.”

Al estudiar nuestra propuesta de investigación, hemos encontrado una oportunidad de aprovechar la brecha digital y mejorar la comunicación entre instituciones públicas y ciudadanos. Automatizar estas relaciones proporciona procesos estructurados, definidos, costos y tiempos estables. Considerar estos aspectos es crucial para aumentar la eficiencia y efectividad en la provisión de servicios públicos. Los trámites digitales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, reduciendo costos y tiempos, y ofreciendo servicios de alta calidad.

2. Antecedentes internacionales y nacionales de los trámites digitales.

Zouari y Abdelhedi (2021:6), exploran que “con el tiempo y debido a la revolución industrial, la sociedad se enfrenta a un cambio sin precedentes de una orientación industrial a una digital. La transformación digital se ha convertido en una obligación

más que una opción para las organizaciones de hoy”; “la digitalización se refiere al proceso en el que se adopta o incrementa el uso de la tecnología digital (Castells, 2009)” (Ibidem: 7)

Fabián (2020:11), “comenta que en la década de los 70, aparecen las primeras relaciones comerciales que utilizan una computadora para transmitir datos, mediante las cuales se efectuaba intercambio de información de cuentas entre redes de comunicación privada. Pero es hasta 2005 en el que aparece la web 2.0 enfocada en los usuarios quienes comienzan a controlar la información en las páginas web tradicionales, migrando hacia plataformas virtuales.”

Ante esto, nuestro autor afirma que “hoy en día gracias a la tecnología, comprar y vender por internet es algo fácil para los consumidores” y de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define al “e-commerce como el comercio electrónico en la compra y venta de bienes, productos o servicios a través de internet, utilizando como formas de pago medios electrónicos” (Ibíd.). Fabián precisa; “como Negocio de Gobierno (B2G – Business to Government), los procesos de las empresas y el gobierno municipal, estatal o federal permite que los ciudadanos realicen sus trámites en línea a través de un portal, se considera un tipo de comercio ya que se paga un trámite y se puede acceder a la información en línea en cualquier momento.”

Para Roseth, Reyes & Santiso (2018: 23), “actualmente en América Latina y el Caribe el 89% de los trámites se hacen de forma presencial (latino barómetro, 2017), lo que obliga a destinar miles de funcionarios para trabajar en ventanillas de atención al público.”

Como antecedente internacional, el Gobierno de Perú (2021:1), define los “estándares y guías para la digitalización” de su estrategia de avanzar hacia una nueva forma de gestionar sus trámites y servicios en línea, mismas pautas que fueron consideradas del estudio y la contemplación de las buenas prácticas en diseño de servicios digitales de países participantes de la Organización para la

Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que usan y desarrollan entre sus políticas el uso de tecnologías y desarrollo accesible, como es el caso de Reino Unido, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Canadá o Estonia que aun cuando este último, es un país pequeño en población y territorio, es un ejemplo claro a observar por sus avances en trámites digitales.

Por otra parte, a nivel nacional el Gobierno de México (2018: 1), define los criterios de digitalización de trámites y servicios digitales, “la digitalización se considera una priorización que permite identificar el orden para incorporar componentes tecnológicos y de esta manera maximizar el beneficio al ciudadano y al gobierno.” En ese sentido, considera que “la digitalización es un proceso que se construye a través de los productos generados en fases anteriores, la misma se concibe tomando en cuenta dos variables: La digitalización de procesos que implica la incorporación de componentes de gobierno electrónico; y, la interoperabilidad entre procesos digitales que refieren la transaccionalidad y compartición de la información.” (Ibid)

A nivel local, en el Estado de Tabasco, y conforme al Decreto 190 publicado en el Suplemento B al Periódico Oficial número 7878 de fecha 7 de marzo del año 2018, la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios (2018: 01) “fija las bases para la promoción y el desarrollo de un Gobierno Digital en el Estado de Tabasco, para elevar la calidad de los servicios gubernamentales, mejorar la comunicación con los usuarios y agilizar los procesos en que intervengan”; además, “establece la gobernabilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Estado, a través de la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales,” así como también “reconoce la eficacia jurídica y la utilización de la firma electrónica, para llevar a cabo la gestión de servicios, trámites, procesos, procedimientos administrativos y jurisdiccionales, todo lo anterior, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.”

El Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, (2019:230) de Tabasco, define: “Es prioritario trabajar para que la información gubernamental se encuentre disponible a través de datos abiertos; además, se deben mejorar las plataformas para los trámites y servicios en línea, así como buscar que un mayor número de trámites esté disponible a través de este medio.”

B. Variable dependiente: calidad del servicio público

Definición conceptual: La calidad del servicio público es definida por Aguilera (2017:91), en: “la calidad en el ámbito público es prestar servicios que unen los compromisos adquiridos por los políticos con las necesidades de los usuarios y de la comunidad de una manera económica, eficiente y equitativa (López, 2001:121).”

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario para evaluar la calidad del servicio público, el cual se diseñó tomando las dimensiones de calidad de uso y de respuesta, tomando en cuenta los indicadores de satisfacción del ciudadano y expectativas como elementos sobresalientes. Para Fidias, (2012:61), los indicadores son “un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones”

1. Referencia de autores por cuanto a la calidad del servicio público.

En la actualidad, una parte considerable de nuestro tiempo lo dedicamos a conectarnos a Internet desde cualquier ubicación. Esta herramienta nos permite superar las limitaciones de tiempo y distancia, ya que nos permite realizar una variedad de tareas, hacer pagos y gestionar trámites de manera más eficiente en nuestra vida diaria.

Para mejorar la calidad del servicio público tenemos que considerar los aportes que realiza el Banco Interamericano de Desarrollo (2018:1) cuando expresa que “los tramites digitales se demoran 74% menos que tramites presenciales, cuestan mucho menos, y reducen la incidencia de corrupción, sin embargo, en América Latina y el Caribe todavía hay poca inversión para ofrecer servicios públicos en

línea. ¿El resultado? Los ciudadanos, las empresas y la administración pública pierden tiempo, dinero y productividad.”

“Completar un solo tramite lleva en promedio 5,4 horas en la región, pero en algunos países tarda más de 11 horas. Prestar trámites presenciales cuesta al gobierno hasta 40 veces más de lo que podría costar el servicio equivalente en una plataforma digital” (Ibíd)

“En la Unión Europea es posible empezar el 81% de los trámites en línea. En América Latina, la cantidad de trámites digitales es mucho menor lo que contribuye a que solamente el 7% de las personas reporte haber hecho su último trámite en línea. Solamente la mitad de los trámites se resuelven en una sola interacción con la entidad pública y el 25% de ellos requiere tres interacciones o más, lo que genera un gran costo al momento de acceder a servicios básicos como la educación, la salud, el pago de impuestos o la obtención de un certificado de nacimiento.” (Ibíd)

“El estudio indica que los costos de los trámites son más altos para las personas de bajos ingresos, ya que tienen menos flexibilidad laboral y pierden ingresos cuando tienen que pasar horas en fila para ejecutar un trámite. El 30% de las personas de bajos ingresos reporta haber pagado alguna vez un soborno para ejecutar un trámite, frente al 25% de las personas de mayores ingresos. El abandono de un trámite afecta también más a las poblaciones vulnerables ya que resulta en un menor acceso a los programas y beneficios sociales del gobierno.” (Ibíd)

Para el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008: 4) y de acuerdo con la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública del 2007 se firmó un compromiso entre los integrantes del CLAD con la finalidad de adecuar el funcionamiento de las Administraciones Públicas iberoamericanas para garantizar que sean instrumentos útiles, efectivos y confiables al servicio de sus respectivas sociedades. En tal sentido, la presente Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública.”

Para la Comisión Económica para América Latina (2022:77), “La pandemia ha puesto de manifiesto nuevamente la importancia del Estado y de sus instituciones

para proteger los derechos de los ciudadanos y asegurar las necesidades básicas. Asimismo, Internet y las tecnologías asociadas se han convertido durante la crisis en instrumentos esenciales para continuar con las actividades económicas y sociales. En este escenario, las políticas digitales adquieren una renovada urgencia y relevancia, tanto para potenciar las oportunidades que se presentan, como para reducir los efectos adversos. De esta forma, las agendas digitales deben estar en el centro de los planes y de las estrategias de reactivación económica y de recuperación. La coyuntura actual es el momento para un cambio de políticas en materia digital, pasando de unas políticas de la sociedad de la información a unas agendas de desarrollo basadas en la transformación digital para obtener una mayor calidad del servicio público.”

“La calidad de servicio, es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, porque la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo (Park, Yi y Lee ,2018). Se evidencia que muchos autores han investigado el tema amplio de lo que es medir la calidad de servicio. Las investigaciones de los autores Lehtinen (1982), Grönroos (1982), Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), Haywood y Farmer (1988), Brogowicz et al (1990), Cronin y Taylor (1992), Teas (1993), Berkley y Gupta (1994), Philip y Hazlett (1997), Long y McMellon (2004), Svensson(2004) y Shannin y Samea (2010) han propuesto diferentes métodos para medir la calidad de servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios o personas que se encuentran expuestos a los servicios.” (Izquierdo 2021:426)

Resulta crucial destacar la importancia de brindar servicios públicos de calidad al hablar de la necesidad de implementar trámites digitales para los ciudadanos y mejorar el servicio público en su totalidad. Así lo deja sentir Izquierdo (2021:425), al concluir que “la calidad, desde un punto de vista de los servicios, es un concepto que necesita tener un criterio más exacto para conceptualizarla y sobre todo para medirla. No se puede dejar el concepto de medición de algo intangible en base a las percepciones individuales de los usuarios, porque cada ser humano tiene una

percepción propia y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían ser muy variadas en razón de cada óptica de los usuarios.”

Zapata, Calipuy, López & Ponce (2024:30), en su investigación manifiestan que “la personalización de los servicios públicos basada en la comprensión de las decisiones humanas puede llevar a una mejor asignación de recursos y a un aumento de la satisfacción ciudadana”.

Continúa expresando que “el servicio público, ejercido por el Estado o entidades gubernamentales, implica la provisión esencial de servicios bajo un proceso regido por el derecho público, garantizando su ejecución regular (Ariño, 2005). Esto enmarca el contexto legal del derecho administrativo, con influencias de la tradición francesa, enfocando la indispensable función de estos servicios en la sociedad (Rozas & Hantke-Domas, 2013). Los servicios públicos se dirigen al bienestar general de la población, asegurando un derecho abstracto de los usuarios a recibir prestaciones constantes y seguras. Aunque pueden gestionarse mediante concesiones, son considerados propios del Estado, manteniendo su responsabilidad de provisión (Ariño, 2005). Ahora bien, la relación entre servicios y valor públicos es crucial en lo gubernamental y social. Los primeros, ofrecidos por el Estado, satisfacen necesidades esenciales como educación, salud y transporte, beneficiando a la sociedad y contribuyendo al bienestar colectivo (Dos Santos, 2021).

El valor público radica en impactos positivos que trascienden necesidades individuales, traduciéndose en mejoras para la comunidad y no solo en términos económicos, sino también en aspectos de equidad, justicia, calidad de vida y desarrollo sostenible (Dos Santos, 2021). La personalización de servicios públicos atiende a las necesidades esenciales de la sociedad, mejorando la calidad de vida (Dos Santos, 2021). La efectividad de estos servicios reside en su capacidad para promover la equidad y acceso universal, sin importar la condición socioeconómica

de los ciudadanos, generando satisfacción y fortaleciendo la confianza en el gobierno (Dos Santos, 2021).” (Ibidem.31)

Desde la perspectiva de Izquierdo (2021:430), “las diferencias que se encuentran entre las esperanzas de los clientes con respecto a la idoneidad del servicio, y el propio rendimiento producido, genera las brechas que miden la calidad del servicio. De acuerdo con estas brechas se verifica que cuando la prestación del servicio no cumple o cubre las necesidades o requerimientos de los clientes, se produce un estado de insatisfacción.”

Argumenta que “La calidad de servicio es un concepto que no es moderno y que se sigue estudiando en la administración privada (Jemes, Romero, Labajos y Moreno, 2018). Con la globalización, los cambios de paradigmas de la sociedad, la introducción del concepto de competitividad a nivel de empresa y a nivel país, la calidad de servicio, actualmente, es importante tanto para gestores privados, al igual que para gestores de la administración pública.” (Ibidem: 426)

“La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018), en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios.” (Ibíd)

Para Zouari y Abdelhedi (2021:6), “la satisfacción del cliente es lo que siente un consumidor acerca de un servicio o producto particular después de haberlo utilizado (Solomon, 1996).”

“Ahora bien, lo primero que viene a la mente al abordar la satisfacción del cliente es la calidad del servicio, ya que la satisfacción es particularmente sensible al nivel de calidad del servicio brindado por la organización. Se sugiere que la calidad del servicio es un determinante subyacente de la satisfacción del cliente (Yavas, Bigin y Shenwell, 1997).” (Ibid).

“La calidad del servicio es definida por Gronroos (1983) como el hecho de satisfacer lo que los clientes de una empresa esperan de su oferta de servicios, mientras que representa la brecha que puede existir entre lo que los clientes esperaban obtener como servicio y la calidad del servicio tal como la perciben (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988).” (Ibid.)

III. Interpretación del estudio

Para Rendón-Macías, Villasís-Keeve & Miranda-Novales (2016: 398), “la estadística descriptiva es la rama de la estadística que formula recomendaciones sobre cómo resumir la información en cuadros o tablas, gráficas o figuras.” “El objetivo final de cualquier investigación es proporcionar evidencia suficiente para apoyar o refutar la o las hipótesis planteadas. La evidencia obtenida mediante la recolección planeada y cuidadosa de una investigación tiene que traducirse en datos o cifras” (Ibid)

A. Resultados SPSS:

1. Plantear la hipótesis

Coeficiente de correlación			
Para cada coeficiente obtenido se puede realizar el siguiente contraste de hipótesis, para determinar si el coeficiente es igual a 0			
Ho: $p = 0$ (no existe correlación)		Ho: Los datos tienen una distribución normal	
Ha: p no es igual 0 (Si existe correlación)		Ha: Los datos no tienen un distribución normal	
		es nula	
		es alterna	

Estadística		Estadística	
Paramétrica	No paramétrica	Paramétrica	No paramétrica
Pearson	Coefficiente de correlación de rangos de Spearman	Tiene determinadas presuposiciones: Normalidad de la distribución de datos y homogeneidad de varianza de sus datos	Los datos analizados no tienen presuposiciones, ni pruebas de distribución libre
p es mayor = 0.05, acepto Ho, es decir no existe correlación			
p es menor 0.05, acepto Ha, es decir existe correlación			

2. Nivel de significancia

confianza	95%			
significancia (alfa)	5%	0.05		

3. Prueba estadística a emplear

Muestra Shapiro-Wilk

Prueba de normalidad	
Shapiro - Wilk	Komogorov - Smirnov
n <=50	n >=50

Pruebas de normalidad SPSS							
Variables	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			p=correlación de spearman
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Trámites digitales	0.132	50	0.03	0.902	50	<.001	
Calidad Servicio Público	0.199	50	<.001	0.832	50	<.001	

a Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_a			
Si $p > 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .			

5. Resultados y conclusión

Correlaciones no paramétricas SPSS			Trámites digitales	Calidad Servicio Público
Rho de Spearman	Trámites digitales	Coefficiente de correlación	1.000	.458**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	50	50
	Calidad Servicio Público	Coefficiente de correlación	.458**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	50	50

Como $p < .001$, $< 0,05$ existe correlación entre las variables. Los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica.

Correlación de Spearman de los trámites digitales y la calidad servicio público				Intervalos		
Variables	r=coeficiente correlación	p=sig	N	R	relación	correlación
TD - CdSP	0.458	0.001	50	r = 0	No existe	nula
				$0.00 < r \leq 0.20$	muy poca intensa	pequeña
				$0.20 < r \leq 0.40$	pequeña	baja
				$0.40 < r \leq 0.60$	considerable	regular
				$0.60 < r \leq 0.80$	intensa	alta
				$0.80 < r \leq 1.00$	muy intensa	muy alta

Como $p = 0.001 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre los trámites digitales y la calidad del servicio público. Esta relación es directa porque el coeficiente de correlación es positivo. A mayor trámites digitales mayor calidad del servicio público. Además la relación es considerable y su correlación es regular (0.458)

IV. Aportaciones

La teoría de la sociedad de la información puede aplicarse al tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños de la siguiente manera:

A. Los trámites digitales dan calidad del servicio público

1. Acceso a la información:

La teoría de la sociedad de la información destaca la importancia del acceso a la información como un medio para empoderar a los individuos y mejorar su calidad de vida. En este sentido, la implementación de trámites digitales permite a los ciudadanos tabasqueños acceder de manera más rápida y sencilla a la información y servicios públicos, lo que contribuye a una mejor calidad del servicio y a satisfacer las necesidades de la población de manera más eficiente.

2. Participación ciudadana:

La teoría de la sociedad de la información promueve la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Los trámites digitales facilitan la participación ciudadana al permitir a los ciudadanos tabasqueños realizar trámites y gestiones de manera virtual, evitando así desplazamientos y ahorrando tiempo. Asimismo, estos trámites pueden incluir facilidades para realizar consultas, presentar quejas y sugerencias, lo que fomenta una mayor participación ciudadana y contribuye a mejorar la calidad del servicio público.

3. Eficiencia y transparencia:

La teoría de la sociedad de la información implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos administrativos. Los trámites digitales permiten agilizar los procesos burocráticos, reduciendo tiempos y costos tanto para los ciudadanos como para las instituciones públicas. Además, al ser realizados de forma digital, estos trámites dejan un registro electrónico que facilita la transparencia y la rendición de cuentas

por parte de las autoridades, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio público.

En resumen, la aplicación de la teoría de la sociedad de la información en el tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños implica el acceso a la información, la participación ciudadana y la mejora en la eficiencia y transparencia de los procesos administrativos. Esto conlleva a una mayor agilidad en la atención de los ciudadanos, una participación más activa y una mejora en la calidad del servicio público.

B. Fomentar el conectivismo digital en el servicio publico

La teoría del conectivismo puede aplicarse al tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños de la siguiente manera:

1. Redes de conocimiento:

El conectivismo sostiene que el conocimiento está distribuido en redes y que el aprendizaje ocurre a través de la conexión y la colaboración con otros. En el contexto de los trámites digitales, se pueden crear redes de conocimiento que permitan a los ciudadanos tabasqueños acceder a información, recursos y experiencias de otros ciudadanos, funcionarios públicos y expertos en el área. Esto favorece la calidad del servicio público, ya que se puede contar con el conocimiento y la experiencia de otras personas para mejorar los trámites y solucionar problemas.

2. Aprendizaje permanente:

El conectivismo promueve la idea de que el aprendizaje es un proceso continuo y que no se limita a un espacio o tiempo determinado. Con relación a los trámites digitales, esto implica que los ciudadanos tabasqueños pueden aprender a utilizar las plataformas y herramientas digitales para realizar los trámites de forma eficiente

y efectiva. Además, pueden acceder a información actualizada sobre cambios en los trámites y nuevas oportunidades disponibles. El aprendizaje permanente contribuye a mejorar la calidad del servicio, ya que los ciudadanos pueden estar al tanto de las mejores prácticas y utilizarlas en sus interacciones con el servicio público.

3. Colaboración y participación:

El conectivismo resalta la importancia de la colaboración y la participación en los procesos de aprendizaje. En cuanto a los trámites digitales, esto implica que los ciudadanos tabasqueños pueden interactuar con otros ciudadanos, funcionarios públicos y expertos a través de las plataformas digitales. Esto puede favorecer la calidad del servicio, ya que se pueden compartir experiencias, soluciones y buenas prácticas. Asimismo, la participación de los ciudadanos puede contribuir a mejorar los trámites y a impulsar cambios en el servicio público.

En resumen, la aplicación de la teoría del conectivismo en el tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños implica el uso de redes de conocimiento, el fomento del aprendizaje permanente y la promoción de la colaboración y la participación. Esto puede mejorar la calidad del servicio al permitir el acceso a conocimientos y recursos, alentando el aprendizaje continuo y facilitando la colaboración entre los ciudadanos y las instituciones públicas.

C. La teoría de Skinner incentiva el servicio digital

La teoría de Burrhus Frederic Skinner, conocida como el conductismo, puede aplicarse al tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños de la siguiente manera:

1. Condicionamiento operante:

Skinner desarrolló el concepto de condicionamiento operante, que implica que el comportamiento de un individuo está influenciado por las consecuencias que sigue a ese comportamiento. En el contexto de los trámites digitales, se puede aplicar este concepto incentivando a los ciudadanos a utilizar los servicios digitales mediante recompensas o beneficios, como la reducción de tiempos de espera o la simplificación de procesos burocráticos.

2. Reforzamiento positivo:

Según Skinner, los comportamientos que son recompensados tienen más probabilidades de repetirse en el futuro. En este sentido, se pueden diseñar estrategias para fomentar el uso de trámites digitales mediante la implementación de incentivos tangibles o intangibles para los ciudadanos que los utilicen, como descuentos en servicios públicos, acceso preferencial a información o canales de atención personalizada.

3. Modelado:

Skinner también habló sobre el modelo, que implica la imitación o reproducción de comportamientos que son observados en otras personas. En relación a los trámites digitales, se puede aplicar este concepto mediante la creación de campañas de comunicación y difusión que destaquen casos exitosos de personas que han utilizado los trámites digitales de manera eficiente, mostrando los beneficios obtenidos. Esto puede servir de estímulo y ejemplo para que otros ciudadanos los utilicen.

4. Extinción:

La teoría de Skinner también habla de la extinción, que implica que los comportamientos no reforzados tienden a desaparecer. En este caso, se podría aplicar este concepto eliminando gradualmente los trámites presenciales o haciendo que sean más complicados y engorrosos, de manera que los ciudadanos

se vean motivados a utilizar los trámites digitales, que ofrecen una mayor comodidad y rapidez.

5. Moldeamiento:

Skinner argumentó que para que un comportamiento se desarrolle, es necesario moldearlo progresivamente, reforzando las aproximaciones sucesivas al comportamiento deseado. En este contexto, se puede aplicar este concepto con relación a la implementación de trámites digitales, adaptándolos de manera progresiva, ofreciendo capacitación y soporte técnico para asegurar que los ciudadanos puedan utilizarlos de manera efectiva.

En resumen, la teoría de Skinner puede aplicarse en el tema de los trámites digitales para mejorar la calidad del servicio público, incentivando su utilización mediante recompensas, modelando comportamientos a través de ejemplos exitosos, eliminando gradualmente los trámites presenciales y moldeando progresivamente la adopción de trámites digitales.

V. Fomentar usos y gratificaciones digitales

A. La teoría de Usos y Gratificaciones

Se puede aplicar al tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños de la siguiente manera.

1. Identificación de necesidades y motivaciones:

La teoría de Usos y Gratificaciones se centra en comprender las necesidades, expectativas y motivaciones de los individuos para utilizar ciertos medios de comunicación. Al aplicar esta teoría, es importante identificar las necesidades y motivaciones que los ciudadanos de Tabasco tienen con relación a los trámites públicos, como la comodidad, la eficiencia, el ahorro de tiempo y recursos, la

transparencia y la accesibilidad. Estas necesidades y motivaciones deben ser tenidas en cuenta al diseñar los servicios digitales para asegurar su relevancia.

2. Selección de canales y medios:

La teoría de Usos y Gratificaciones sostiene que los individuos seleccionan y utilizan ciertos medios de comunicación y canales en función de sus necesidades y deseos. En este caso, los ciudadanos tabasqueños pueden seleccionar los trámites digitales como medio para acceder a los servicios públicos debido a la conveniencia que ofrecen. Por lo tanto, es importante desarrollar y promover servicios digitales de calidad que se ajusten a las necesidades y preferencias de los ciudadanos.

3. Satisfacción de necesidades y gratificaciones:

La teoría de Usos y Gratificaciones también destaca que los individuos buscan gratificaciones y satisfacción a través de los medios de comunicación. Al aplicar esta teoría, se debe asegurar que los trámites digitales cumplan con las expectativas y satisfagan las necesidades de los ciudadanos, proporcionando un servicio de calidad, atención rápida y eficiente, acceso a información actualizada y transparencia en los procesos.

4. Retroalimentación y mejora continua:

La teoría de Usos y Gratificaciones subraya la importancia de la retroalimentación para conocer la satisfacción de los usuarios y mejorar constantemente los servicios ofrecidos. Es fundamental implementar mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana, como encuestas, opiniones y sugerencias, para obtener información sobre la experiencia de los ciudadanos con los trámites digitales y realizar mejoras basadas en sus necesidades y expectativas.

En resumen, al aplicar la teoría de Usos y Gratificaciones en el tema de los trámites digitales, se deben identificar las necesidades y motivaciones de los ciudadanos, seleccionar y desarrollar canales y medios digitales relevantes, asegurar la

satisfacción de las necesidades y gratificaciones a través de estos servicios y promover la retroalimentación y mejora continua basada en la experiencia de los usuarios. Todo ello contribuirá a mejorar la calidad del servicio público y el beneficio para los ciudadanos tabasqueños.

VI. Liderazgo en el servicio público

A. La teoría del liderazgo de rango completo

Se puede aplicar al tema de la relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños de la siguiente manera.

1. Inspirar una visión compartida:

Un líder que aplica esta teoría puede inspirar a los empleados del servicio público a comprender la importancia de los trámites digitales para mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos tabasqueños. De esta manera, se puede crear una visión común y motivar a todos los involucrados a participar activamente en la implementación de trámites digitales eficientes.

2. Establecer expectativas claras:

El líder debe establecer expectativas claras sobre la importancia de los trámites digitales y la necesidad de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. Esto implica definir metas y objetivos claros relacionados con la implementación de trámites digitales y la mejora de la calidad del servicio.

3. Brindar apoyo y motivación:

Un líder que aplica esta teoría debe brindar el apoyo necesario a los empleados para que puedan adaptarse e implementar eficientemente los trámites digitales. Esto implica proporcionar capacitación adecuada, recursos tecnológicos y motivar a los empleados a través del reconocimiento y la celebración de los logros alcanzados.

4. Facilitar un clima de confianza y trabajo en equipo:

El líder debe fomentar un clima de confianza y colaboración entre los empleados, donde se sientan seguros de experimentar y proponer nuevas ideas para mejorar los trámites digitales y la calidad del servicio público. Esto implica fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y participativo, donde todos los miembros del equipo se sientan valorados y escuchados.

5. Monitorear y fomentar el desarrollo:

Un líder que aplica esta teoría debe monitorear de cerca la implementación de los trámites digitales y la calidad del servicio público. Esto implica revisar regularmente los indicadores de desempeño y brindar retroalimentación constructiva a los empleados. Además, debe fomentar el desarrollo continuo de los empleados, proporcionando oportunidades de formación y crecimiento profesional relacionados con los trámites digitales y la calidad del servicio.

Conclusiones

Se puede aplicar la colaboración, la horizontalidad, la transversalidad y la toma de decisiones conjunta entre los entes públicos en el tema "relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos tabasqueños" de la siguiente manera:

1. **Colaboración:** Los entes públicos deben colaborar entre sí para diseñar e implementar trámites digitales que mejoren la calidad del servicio público para los ciudadanos tabasqueños. Esto implica trabajar en conjunto para identificar las necesidades de los ciudadanos, establecer objetivos comunes y asignar recursos de manera eficiente y equitativa.

2. **Horizontalidad:** La horizontalidad implica promover la igualdad de todos los entes públicos involucrados en la implementación de trámites digitales. Esto significa que cada entidad tiene voz y voto igual en la toma de decisiones y se evita

la jerarquía y la concentración de poder en una sola entidad. La toma de decisiones se basa en el consenso y la participación de todas las partes involucradas.

3. Transversalidad: La transversalidad implica la integración de diferentes áreas y entes públicos en la implementación de los trámites digitales. Esto implica que los diferentes departamentos y entidades trabajen en conjunto, compartan información y recursos, y eliminen barreras burocráticas que dificulten la implementación de los trámites digitales. La transversalidad permite una visión integral y una mejor coordinación de los esfuerzos.

4. Toma de decisiones conjunta: La toma de decisiones debe ser realizada de manera conjunta entre los entes públicos involucrados. Esto implica que los actores relevantes participen activamente en la identificación de necesidades, la definición de objetivos, la planificación de la implementación y la evaluación del impacto de los trámites digitales. La toma de decisiones conjunta garantiza que las diferentes perspectivas sean consideradas y que se tome en cuenta el bienestar de los ciudadanos tabasqueños.

En resumen, la colaboración, la horizontalidad, la transversalidad y la toma de decisiones conjunta entre los entes públicos son fundamentales para garantizar la relevancia de los trámites digitales en beneficio de los ciudadanos tabasqueños. Estas prácticas permiten un enfoque integral, el intercambio de información, la asignación eficiente de recursos y la toma de decisiones basada en consenso y participación.

Bibliografía

- AGUILERA Izaguirre, Gustavo. (2017). Ensayo sociedad, estado y territorio • VOL. 3 No. 1 (5) ENERO - JUNIO • PP. 82-98. Fecha de Consulta: 28 febrero 2024. [En línea]; Disponible en: <http://www.coltam.edu.mx/wp-content/uploads/2018/03/21.-La-calidad-y-su-incorporacio%CC%81n-en-la-Administracio%CC%81n-Pu%CC%81blica.pdf>
- AMADO, Sheila y Gala, Romina. (2019), Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías. Políticas públicas e inclusión Digital. Buenos Aires. Fecha de consulta: 25 de abril 2022. [En línea]; Disponible en: <https://www.teseopress.com/politicaspUBLICASEINCLUSIONDIGITAL/chapter/brecha-digital-inclusion-y-apropiacion-de-tecnologias-un-breve-recorrido-por-sus-diferentes-conceptualizaciones/>
- BANCO Interamericano de Desarrollo (2021). Transformación digital y empleo público. Fecha de consulta: 7 de abril 2022. [En línea]; Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/transformacion-digital-y-empleo-publico-el-futuro-del-trabajo-del-gobierno>
- BANCO Interamericano de Desarrollo. (2018). Digitalización de los trámites reducirá la corrupción y los costos de la burocracia en América Latina y el Caribe. Fecha de consulta: 16 de enero 2024. [En línea] Disponible en: <https://www.iadb.org/es/noticias/digitalizacion-de-los-tramites-reduciria-la-corrupcion-y-los-costos-de-la-burocracia-en>
- BELL, Daniel. (1976). El advenimiento de la sociedad post-industrial. Un intento de prognosis social. Fecha de consulta: 16 de enero 2024. [En línea] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/550291949/Bell-El-Advenimiento-de-La-Sociedad-Post-Industrial>
- CONSTITUCIÓN Política de los Estados Unidos Mexicanos (2022). [En línea] Disponible: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- CAMPOS Acuña, María Concepción (2019). Inteligencia artificial e innovación en la administración pública: Necesarias regulaciones para la garantía del servicio público. Pertsonak eta Antolakunde Publikoak kudeatzeko Euskal Aldizkaria. Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas Zk. berezia - Núm. especial - Special issue 3/2019. Págs. 74-91 or. Fecha de consulta: 16 de enero 2024. [En línea] Disponible en: https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/rvqp_ultimo_numero/e_s_def/Campos%2074_91.pdf

- CASTELLS Manuel. (2009). Comunicación y Poder. Traducción de María Hernández. Alianza Editorial. Fecha de consulta: 18 de abril 2024. [En línea]; Disponible en: <https://www.felsemiotica.com/descargas/Castells-Manuel-Comunicaci%C3%B3n-y-poder.pdf>
- CENTRO Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Bogotá, Colombia. Fecha de consulta: 11 de octubre 2023. [En línea]; Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>
- CONTRERAS Orozco, Leticia. (2020), La innovación pública, los medios digitales y los desafíos de los gobiernos subnacionales ante el Covid-19. Universidad Autónoma del Estado de México. Fecha de consulta: 4 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/110159>
- CENTRO Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. San Salvador, El Salvador. Organización de las Naciones Unidas. Fecha de consulta: 4 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- CENTRO Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Bogotá, Colombia. Organización de las Naciones Unidas. Cartagena de Indias, Colombia. Fecha de consulta: 4 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/2-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-2016-CLAD.pdf>
- COMISIÓN Económica para América Latina y el Caribe (2022). Digitalización para el desarrollo productivo. Agenda Digital para América Latina y el Caribe. Fecha de consulta: 5 de enero 2022. [En línea] Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- CRISTIA, Julián & Vlaicu, Razvan. (2022) Cómo digitalizar los servicios públicos para mejorar la calidad de vida en América Latina y el Caribe. Inter-American Development Bank. BID. Fecha de consulta: 2 de enero 2022. [En línea] Disponible en: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/como-digitalizar-los-servicios-publicos-para-mejorar-la-calidad-de-vida-en-america-latina-y-el-caribe/>
- FABIAN García, Wilfredo. (2020), Plataformas digitales. Ediciones fiscales ISEF. Fecha de consulta: 25 de abril 2022. [En línea]; Disponible en:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=P3rtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=que+son+los+tramites+digitales&ots=syHTRsINtY&sig=ZR81xDfc47GR_CkjaE_VP9rSrrs#v=onepage&q=que%20son%20los%20tramites%20digitales&f=false

FIDIAS G. Arias. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Fecha de Consulta: 4 septiembre 2023. [En línea]; Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

GOBIERNO de Perú (2021). Estándares y guías para la digitalización. Fecha de consulta: 4 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://guias.servicios.gob.pe/>

HERNÁNDEZ Samperi, Roberto; Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio, Pilar. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México. Fecha de Consulta: 25 marzo 2024. [En línea]; Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia de la investigacion - roberto hernandez sampleri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia%20de%20la%20investigacion%20-%20roberto%20hernandez%20sampleri.pdf)

IZQUIERDO Espinoza, Julio Roberto. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte Empresarial. Enero -junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437. Perú. Fecha de consulta: 18 enero 2024. [En línea]; Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>

LEY de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, (2018). Periódico Oficial del Estado de Tabasco. <https://doi.org/https://congresotabasco.gob.mx/wp/wp-content/uploads/2019/02/Ley-de-Gobierno-Digital-y-Firma-Electronica-para-el-Estado-de-Tabasco-y-sus-Municipios.pdf>

LÓPEZ Santos, Jonathan. (2016), Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, vol. 5, núm. 9, enero-junio. Páginas 101-117. Fecha de consulta: 7 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954318005.pdf>

MARTÍNEZ Gutiérrez, Fátima (2010). La teoría de usos y gratificaciones aplicada a las redes sociales. II Congreso Internacional de Comunicación 3.0. Universidad de Salamanca. (págs. 1–12). Fecha de consulta: 7 noviembre 2022. [En línea]; Disponible en: www.comunicacion3punto0.com

- OYOLA García, Alfredo Enrique (2021). La variable. Revista del cuerpo médico del HNAAA. Vol. 14 (1) Fecha de consulta: 13 de febrero 2024. [En línea]; Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v14n1/2227-4731-rcmhnaaa-14-01-90.pdf>
- PLAN Estatal de Desarrollo 2019-2024. Villahermosa, Tabasco. 2021. [En línea] Disponible: https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/planeacion_spf/PLED%202019-2024.pdf
- PLAN Estatal de Desarrollo 2019-2024. (2019) Eje Rector 1. Seguridad, justicia y estado de derecho. 1.3.3 Objetivos, estrategias y líneas de acción. Página 36. Fecha de consulta: 4 de abril 2022. [En línea] Disponible en: https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/planeacion_spf/PLED%202019-2024.pdf
- RAMIÓ, Carles. (2019), Inteligencia Artificial y Administración Pública. Editorial Catarata. Madrid. Fecha de consulta: 7 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://es.scribd.com/read/397934835/Inteligencia-artificial-y-Administracion-publica-Robots-y-humanos-compartiendo-el-servicio-publico>
- RAMIÓ, Carles. (2019), Inteligencia Artificial y Administración Pública. Editorial Catarata. Madrid. Fecha de consulta: 5 de abril 2022. [En línea] Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=rpOEDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=las+demandas+de+servicios+y+tr%C3%A1mites+eficientes+no+ha+sido+cubierta+por+parte+de+los+entes+p%C3%BAblicos,+en+un+contexto+de+crecimiento+poblacional+y+dificultad+en+la+legitimaci%C3%B3n+por+parte+de+las+administraciones+y+gobiernos+en+turno&ots=X2CEtvJ7nl&sig=tv0S-M6bDJbkCTKd9CEKLSUJjg&pli=1#v=onepage&q&f=true
- RENDÓN-Macías, Mario Enrique; Villasís-Keeve, Miguel Ángel; Miranda-Novales, María Guadalupe (2016). Estadística Descriptiva. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 4, octubre-diciembre. Pp 397-407 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México. México. Fecha de consulta: 5 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- RIOJAS, A. N. D., & Arteaga, F. D. C. (2022). Contextos importantes de la gestión pública actual. SCIENDO, 25(1), 95-102. Fecha de consulta: 12 de julio 2022. [En línea] Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4314>

- RIQUELME-Castañeda, J. A., Meza-Martínez, A. E., & Carvalho, R. J. (2022). Liderazgo y autoridad en la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. *Información Tecnológica*, 33(2), 321–330. Fecha de consulta: 13 de octubre 2023. [En línea]; Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200321>
- RODRÍGUEZ, Exequiel. (2016). Laboratorios de innovación pública: apuntes para una hoja de ruta en materia de buenas prácticas. [Fecha de consulta: 11 de octubre 2023. En línea]. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/estado_abierto_3.pdf
- ROSETH, Benjamín; Reyes, Ángela; Santiso, Carlos. (2018). Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Banco Interamericano de Desarrollo. Fecha de consulta: 24 de enero 2024. [En línea] Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=27F2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=historia+de+los+tramites+digitales&ots=uGUuFQ0yGM&sig=fclnPMcEMnUNmTNzbdXLHQcto#v=onepage&q&f=true
- SALVADOR, Y., Llanes, M. y Suárez, M. A. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>
- SELWYN, N. (2004). "Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide". En *New Media & Society*, 6(3), pp. 341-362. Fecha de consulta: 19 de abril 2022. [En línea]; Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461444804042519>
- SELWYN, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media and Society*, 6(3). Fecha de consulta: 19 de abril 2022. [En línea]; Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1461444804042519>
- SIEMENS, George. (2005). Conectivismo: una teoría del aprendizaje para la era digital. Fecha de consulta: 22 de febrero 2024. [En línea]; Disponible en: https://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm
- SKINNER Burrhus, Frederic. (1974). Sobre el conductismo. Traducción Ediciones Martínez Roca, S.A. (1987). Fecha de consulta: 26 de febrero 2024. [En línea]; Disponible en: https://ifdc6m-juj.infod.edu.ar/aula/archivos/repositorio/0/148/Skinner_B._F._-Sobre_el_conductismo.pdf
- TARULLO, Raquel. (2020) ¿Por qué los adultos jóvenes están en las redes sociales? Un análisis de sus motivaciones a partir de la teoría de usos y gratificaciones. Fecha de consulta: 10 de noviembre 2023. [En línea]; Disponible en: <https://revistaprismasocial.es/article/view/3558/4193>

- ZAPATA Carnaqué, Esperanza Marlene; Calipuy Namay, Carmen Briceida; López Vásquez, Jorge Antonio; Ponce Avalos, Darlyn James (2024). Optimización estatal mediante la economía del comportamiento: la personalización de los servicios públicos en Perú. Sapiencia Technological. Instituto Tecnológico Superior Almirante Illingworth, Ecuador ISSN-e: 2737-6400 Periodicidad: Semestral vol. 5, núm. 1. Fecha de consulta: 17 de enero 2024. [En línea]; Disponible en: <https://sapienciatechnological.aitec.edu.ec/index.php/rst/article/view/54/135>
- ZOUARI, G., Abdelhedi, M. (2021). La satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islámica. *J Innov Entrep* **10**, 9. Fecha de consulta: 22 de enero 2024. [En línea]; Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- ZURBRIGGEN, Cristina y González, Mariana. (2014). Innovación y co-creación: Nuevos desafíos para las políticas públicas. Universidad de Valparaíso. *Revista de Gestión Pública*. Volumen III, Número 2. Julio-Diciembre. pp. 329-361. Chile. Fecha de consulta: 6 de abril 2022. [En línea] Disponible en: <https://iace.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2245/2197#>