

INNOVACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

NO. DE REVISTA 009

ENERO - ABRIL 2024

**RELEVANCIA DE LOS TRAMITES DIGITALES,
TRANSFORMACIÓN DIGITAL: CASO TABASCO,
TENDENCIAS Y RETOS DEL GOBIERNO DIGITAL, Y LA
GOBERNABILIDAD EN EL SEXENIO DE FELIPE
CALDERÓN HINOJOSA.**

Carlos Raúl Chávez Solano

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

Ana Lily Oropeza Aguilar.

Cirilo Antonio Guzmán

“La Gobernabilidad durante el Sexenio de Felipe Calderón Hinojosa (2007-2012).”

Ervey Ramón Abalos

“Transformación Digital: Caso identidad digital en la administración pública de Tabasco.”

María de Guadalupe de los Santos León

Manuel Jesús Domínguez Marín

“Tendencias y retos del gobierno digital.”



CONSEJO DIRECTIVO

Carlos Manuel Merino Campos

Gobernador Constitucional del Estado de Tabasco y presidente Honorario del Consejo

Mtro. Carlos Eduardo Flota Estrada

Presidente del Consejo Directivo del IAP Tabasco A.C.

Dra. Eglá Cornelio Landero

Vicepresidenta del Consejo Directivo del IAP Tabasco A.C. y de Secretaría de Educación del Estado de Tabasco.

CONSEJEROS

Lic. Luis Romeo Gurría Gurría

Secretario de Finanzas

Lic. Carlos Enrique Iñiguez Rosique

Secretario de Administración e Innovación Gubernamental

Lic. Jaime Humberto Lastra Bastar

Presidente de la Junta de Coordinación Política del Honorable Congreso del Estado

Lic. Guillermo Narváez Osorio

Rector de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Lic. Luis Rodrigo Marín Figueroa

Subsecretario de Educación

Lic. Lenin Martínez Pérez

Presidente de la UTTAB

Dr. Jorge Abdó Francis

Magistrado presidente del Tribunal de Justicia Administrativa

Lic. Guillermo Arturo del Rivero León

Secretario de Gobierno

Lic. Luciano Camero Martínez

Presidente del Colegio de Administración y Políticas Públicas

Lic. Enrique Priego Oropeza

Magistrado presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura

Lic. Narciso Tomás Oropeza Andrade

Secretario de Movilidad

Director del número: Guillermo González Valencia

COORDINACIÓN EDITORIAL

Iván Eduardo Ramírez Urdaneta
Nery Georgina Maldonado Castillo

Diseño de portada: Manuel Isaías Martínez García

CONSEJO EDITORIAL

Erasmus Martínez Rodríguez COBATAB

Andrés Peralta Rivera IAP Tabasco

Jorge Alberto Lamoyi Bocanegra UJAT

Daniel Armando Barceló Rojas IAP Tabasco

Emilio Alberto De Ygartua y Monteverde Universidad Olmeca

Patricia Guerrero Baldera IAP Tabasco

Carlos Antonio Mejía Gómez IAP Tabasco

PRESENTACIÓN

En esta presentación la 9ª. Edición de nuestra revista Innovación y Gestión Pública (IGP), los artículos presentados en esta versión por nuestros colaboradores y egresados de nuestro apreciado Instituto de Administración Pública A.C. de Tabasco, están enfocados analizar los avances digitales en nuestra entidad, y forjar una ruta digital, que nos permita ofrecer mejores servicios y producto públicos a la sociedad a través de sus instituciones y organismos estatales, incluido un trabajo sobre medición de la gobernabilidad durante el sexenio de expresidente de México, Felipe Calderón Hinojosa.

Iniciamos con el primer artículo titulado *“Relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos de Tabasco.”*, su autor Carlos Raúl Chávez Solano, uno de nuestro destacados doctorantes, manifiesta que 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.

El segundo artículo denominado *“Transformación Digital: Caso identidad digital en la administración pública de Tabasco.”*, presentado por el aspirante a doctor Ervey Ramón Abalos, propone que la transformación digital, cobra nuevamente relevancia, incentivada por la pandemia SARS-CoV-2 mejor conocida COVID-19, la instrumentación del marco normativo en materia de mejora regulatoria, gobierno digital y protección de datos personales; en contexto, la identificación de usuarios de herramientas informáticas en la digitalización de trámites y servicios.

Seguimos con el tercer artículo nombrado: *“Tendencias y retos del gobierno digital.”* desarrollado por la pasante María de Guadalupe de los Santos León y el maestro Manuel Jesús Domínguez Marín, explican que Tabasco cuenta ya con un marco

legal referencial para el desarrollo y consolidación de un gobierno digital en la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios. Por último, presentamos el cuarto artículo mencionado como “La Gobernabilidad durante el Sexenio de Felipe Calderón Hinojosa (2007-2012).” elaborados por los doctores Ana Lily Oropeza Aguilar y Cirilo Antonio Guzmán, presentan algunas definiciones sobre la gobernabilidad y sus componentes. Aborda cuáles son los indicadores para medir la gobernabilidad en los regímenes actuales. Analiza los indicadores de medición de la Gobernabilidad en México durante el sexenio de Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012), a partir de los indicadores proporcionados por el The Worldwide Governance Indicators (2015).

Nuestro instituto a sus 50 años ya cumplidos, sigue preparando a funcionarios públicos, además de números compañeros burócratas estatales y demás profesionistas que están interesados en ampliar sus conocimientos profesionales y grados académicos, la lista no para de crecer por ambos sexos de diferentes edades y niveles laborales, han acudido a renovar, actualizar y mejorar sus conocimientos y profesionalizarse, desde mandos básicos, medios y altos, se han sumados a esta nueva transformación de la administración pública en donde se debe gestionar, administrar y dirigir con el apoyo de la ciencia, el conocimiento científico y rigor crítico analítico, y estos les permitan dirigir con éxito la vida pública y política de Tabasco.

INDICE

Presentación.....	4
Relevancia de los trámites digitales para la calidad del servicio público en beneficio de los ciudadanos de Tabasco.....	9
Introducción.....	12
I. Teorías base de esta investigación	12
II. Dimensiones de las variables de estudio	16
A. Variable Independiente: Trámites digitales.	17
1. Referencia de autores por cuanto a trámites digitales.	17
2. Antecedentes internacionales y nacionales de los trámites digitales.	21
B. Variable dependiente: calidad del servicio público.....	24
III. Interpretación del estudio	29
A. Resultados SPSS:	29
1. Plantear la hipótesis.....	29
2. Nivel de significancia.....	30
3. Prueba estadística a emplear	30
4. Criterios de decisión.....	30
5. Resultados y conclusión	30
IV. Aportaciones	31
A. Los trámites digitales dan calidad del servicio público	31
1. Acceso a la información:	31
2. Participación ciudadana:	31
3. Eficiencia y transparencia:	31
B. Fomentar el conectivismo digital en el servicio público	32
1. Redes de conocimiento:.....	32
2. Aprendizaje permanente:	32
3. Colaboración y participación:	33
C. La teoría de Skinner incentiva el servicio digital	33
1. Condicionamiento operante:	34
2. Reforzamiento positivo:.....	34
3. Modelado:	34
4. Extinción:	34
5. Moldeamiento:	35

V. Fomentar usos y gratificaciones digitales.....	35
A. La teoría de Usos y Gratificaciones	35
1. Identificación de necesidades y motivaciones:	35
2. Selección de canales y medios:	36
3. Satisfacción de necesidades y gratificaciones:	36
4. Retroalimentación y mejora continua:	36
VI. Liderazgo en el servicio público	37
A. La teoría del liderazgo de rango completo.....	37
1. Inspirar una visión compartida:	37
2. Establecer expectativas claras:.....	37
3. Brindar apoyo y motivación:	37
4. Facilitar un clima de confianza y trabajo en equipo:	38
5. Monitorear y fomentar el desarrollo:.....	38
Conclusiones.....	38
Bibliografía	40
Transformación Digital: caso identidad digital.....	46
en la administración pública de Tabasco.....	46
Introducción.....	48
I. Identidad Digital.....	50
II. Expediente para Trámites y Servicios	51
III. Expediente Electrónico Empresarial.....	52
IV. Gobierno de la República	53
V. Gobierno del Estado de Tabasco	55
VI. Padrón de Identidad Digital de Tabasco.....	61
VII. Propuestas.....	65
Conclusión.....	66
Bibliografía.	68

Tendencias y retos del gobierno digital	70
Introducción.....	72
I. Desarrollar un Plan de Acción sobre Administración Digital	73
II. El desarrollo del gobierno digital	75
III. Estrategia del gobierno digital	77
IV. El desarrollo del gobierno digital en México	78
V. Impulsar la agenda digital de Tabasco	81
Conclusiones.....	84
Bibliografía	85
La Gobernabilidad durante el Sexenio de Felipe Calderón Hinojosa (2007-2012)	88
Introducción.....	89
I. Definiciones de gobernabilidad	90
II. Componentes de la Gobernabilidad	92
III. Indicadores para medir la gobernabilidad.....	94
A. Evolución de los indicadores de gobernabilidad en México, 1996-2012.....	96
B. Indicadores de gobernabilidad en México, sexenio de Felipe Calderón, 2007-2012.....	101
Conclusiones.....	104
Bibliografía	105

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 trámite 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-Navales (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		
Variabes	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#>

Transformación Digital: caso identidad digital en la administración pública de Tabasco.

25 de abril de 2024

Por Ervey Ramón Abalos*

Resumen

La transformación digital, cobra nuevamente relevancia, incentivada por la pandemia SARS-CoV-2 mejor conocida COVID-19, la instrumentación del marco normativo en materia de mejora regulatoria, gobierno digital y protección de datos personales; en contexto, la identificación de usuarios de herramientas informáticas en la digitalización de trámites y servicios, refiere la identidad digital para la generación de documentos electrónicos que integran el expediente para trámites y servicios y el expediente electrónico empresarial; y mejorando la experiencia del ciudadano y empresario. En este contexto, la implementación de la identidad digital se ha convertido en un objetivo prioritario para simplificar la identificación en la gestión y digitalización de trámites y servicios, para garantizar mayor eficiencia en la gestión pública; destacando la importancia de continuar avanzando en la transformación digital con la identidad digital de los ciudadanos y empresarios a través de la CURP, RFC y firma electrónica para emisión de documentos electrónicos.

Palabras claves:

Identidad Digital, Gobierno Digital, Firma Electrónica, Interoperabilidad, TIC

*Licenciado en Informática por el ITVH, Maestro en Administración y Políticas Públicas por el IAP Tabasco, Doctorante en Gobierno y Administración Pública por el IAP Tabasco.

Summary

The digital transformation is once again gaining relevance, encouraged by the SARS-CoV-2 pandemic, better known as COVID-19, the implementation of the regulatory framework regarding regulatory improvement, digital government and protection of personal data; In context, the identification of users of computer tools in the digitization of procedures and services, refers to the digital identity for the generation of electronic documents that make up the file for procedures and services and the business electronic file; and improving the experience of the citizen and businessman. In this context, the implementation of digital identity has become a priority objective to simplify identification in the management and digitization of procedures and services, to guarantee greater efficiency in public management; highlighting the importance of continuing to advance in the digital transformation with the digital identity of citizens and businessmen through the CURP, RFC and electronic signature for the issuance of electronic documents.

Keywords:

Digital Identity, Digital Government, Electronic Signature, Interoperability, ICT

Introducción

La transformación digital en la administración pública -nivel Federal, Estatal y Municipal- es una realidad que no se debe eludir, al contrario, se tiene que adoptar nuevos paradigmas apegados al marco normativo y sobre todo después de la pandemia del COVID-19¹, la cual propicio un acelerado uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dentro de la administración pública, sobre todo la adopción e impulso de herramientas informáticas para el trabajo remoto, reuniones virtuales y la gestión de los tramites y servicios públicos a través de los portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información por internet.

En México, la administración pública, gradualmente ha venido implementando políticas públicas para lograr la transformación digital de la administración pública, y con ello garantizando lo señalado en el artículo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) el derecho constitucional al acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación, incluyendo los servicios de telecomunicaciones y el de banda ancha e Internet². Así mismo, en el transitorio décimo cuarto se hace la referencia de la política de inclusión digital universal, programa de gobierno digital, desarrollo de aplicaciones, sistemas y contenidos digitales³.

En el ámbito de la administración pública Federal contamos con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 con un enfoque para impulsar el desarrollo para el bienestar incluyendo la participación de la sociedad, ampliar la cobertura de Internet para todo el país, y reforzándolo con la Estrategia Digital Nacional (EDN) 2021-2024,

¹ La OMS la define como enfermedad por coronavirus (COVID-19), es una enfermedad infecciosa -infección aguda con síntomas respiratorios-, causada por el virus SARS-CoV-2. https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 , consultado 31 de marzo 2024.

² Derecho constitucional garantizado en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a partir de la reforma del 11 de junio de 2013.

³ Transitorio décimo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de la reforma del 11 de junio de 2013.

ponderando la conexión a Internet en espacios públicos, centros de salud, hospitales, escuelas y espacios comunitarios.

En el Estado de Tabasco, en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco (CPELST) en la fracción XVII del artículo segundo garantiza el derecho de acceso libre y gratuito a internet⁴. Y en el ámbito de la transformación digital para el uso y aprovechamientos de las TIC, se emite la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios (LGDFEETM) destacando los siguientes objetos del primer artículo:

“I. Fijar las bases para la promoción y el desarrollo de un Gobierno Digital en el Estado de Tabasco, a través del uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para elevar la calidad de los servicios gubernamentales, mejorar la comunicación con los usuarios y agilizar los trámites en que intervengan, así como coadyuvar a transparentar la función pública;

...

IV. Regular el reconocimiento, eficacia jurídica y la utilización de la firma electrónica;

V. Regular la gestión de servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.”

Dado que Internet se ha convertido en una herramienta indispensable para la realización de una serie de actividades y prevaleciendo los derechos humanos, la lucha contra la desigualdad y la aceleración del desarrollo y los derechos para garantizar el acceso universal a Internet, en este contexto, México ya lo considera en la CPEUM, al igual que la CPELST, así como la inclusión digital para disminuir la

⁴ Derecho constitucional garantizado en la fracción XVII del artículo 2 de la Constitución Política del Estado de Libre y Soberano de Tabasco a partir de la reforma del 13 de septiembre de 2013.

brecha digital con los ciudadanos, empresarios y en la propia administración pública del estado de Tabasco, y en el contexto de la digitalización de los trámites y servicios, un componente esencial es la identificación de las personas físicas y personas morales que en el ámbito de su competencia intervienen en el proceso de la solicitud, gestión y la emisión del resultado propio del trámite y servicio; al igual para el acceso y confirmación de las operaciones y transacciones en el uso de los sistemas de información, y es aquí donde toma relevancia la Identidad Digital de Tabasco (idTabMx)⁵, y los identificadores Clave Única de Registro de Población (CURP)⁶ o la clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC)⁷ y la firma electrónica (FIEL)⁸ que se propone en el acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias⁹.

I. Identidad Digital

Hoy, es una realidad el uso y aprovechamiento de las TIC e Internet por los ciudadanos y empresarios, en este contexto la identidad digital es uno de los componentes prioritarios para la digitalización de los trámites y servicios de la transformación digital de la administración pública de los tres niveles -Federal,

⁵ El Identidad Digital de Tabasco, se identificará con el acrónimo idTabMx, estructurado de la palabra identidad (id), Tabasco (Tab) y México (Mx).

⁶ La Clave Única de Registro de Población, mejor conocida como CURP, es un instrumento que sirve para registrar en forma individual a todos los habitantes de México, nacionales y extranjeros, así como a las mexicanas y mexicanos que radican en otros países. <https://e.economia.gob.mx/glosario/clave-unica-de-registro-de-poblacion/>, consultado el 31 de marzo de 2024.

⁷ El Registro Federal de Contribuyentes, mejor conocido como RFC, que el gobierno de México utiliza para identificar a las personas físicas y morales que practican alguna actividad económica en nuestro país. <https://e.economia.gob.mx/glosario/registro-federal-de-contribuyentes/>, consultado el 31 de marzo de 2024.

⁸ La Ley de Firma Electrónica, en la fracción XIII del artículo 2 la define como la “Firma Electrónica Avanzada: el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa”.

⁹ Identificadores que plantea la definición de Identidad Digital del artículo 2 el acuerdo, publicado en el diario oficial de la federación 04 de febrero de 2016.

Estatual y Municipal- para implementar el expediente para trámites y servicios con el enfoque de inclusión digital e ir disminuyendo la brecha digital entre el ciudadano y gobierno; adicional a ello, al inicio y durante el periodo de la pandemia¹⁰ y sobre todo la pospandemia del COVID-19¹¹, permitió la reconsideración para el uso de las TIC en la gestión de los trámites y servicios de la administración pública. Identificando uno de los componentes pilar de la transformación digital, es la identidad digital de los usuarios de las herramientas informáticas, en este contexto se plantea la CURP, RFC y la firma electrónica, siendo la CURP y el RFC la identidad digital del expediente para trámites y servicios y el RFC del expediente electrónico empresarial.

II. Expediente para Trámites y Servicios

En el contexto de la digitalización de los trámites y servicios, en los considerandos de los lineamientos generales para la operación del expediente para trámites y servicios (LGOETS)¹², señala “el acceso, consulta y transferencia de manera segura de las actuaciones electrónicas que se generen con motivo de un trámite o servicio”, así como, enfatiza “considerar mecanismos confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia. Asimismo, prevé que los Sujetos Obligados, en el ámbito de sus respectivas competencias, incluirán en sus Programas de Mejora Regulatoria las acciones para facilitar a otros Sujetos Obligados, a través del Expediente para Trámites y Servicios, el acceso, consulta y transferencia de manera segura de las actuaciones electrónicas que se generen con motivo de un Trámite o Servicio”. El expediente integra los documentos electrónicos

¹⁰ En declaración conjunta de la Cámara de Comercio Internacional y la Organización Mundial de la Salud, el 16 de marzo de 2020 hicieron un llamamiento a la acción sin precedentes dirigido al sector privado para hacer frente al COVID-19 y declararon “La pandemia de la COVID-19 es una emergencia sanitaria y social mundial que requiere una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas”, <https://www.who.int/es/news-room/detail/16-03-2020-icc-who-joint-statement-an-unprecedented-private-sector-call-to-action-to-tackle-covid-19>, consultado el 31 de marzo de 2024.

¹¹ El COVID-19 es una enfermedad infecciosa ocasionada por el coronavirus tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2) que apareció en China a finales del 2019 y se extendió por el mundo. Debido al impacto generado en múltiples países, fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020.

¹² Los LGOETS, <https://sidof.segob.gob.mx/notas/5596610>, publicado en el DOF el 13 de julio de 2020.

generados, asociados a través de la identidad digital de las personas físicas y personas morales, que puedan hacer utilizados por autoridad competente para resolver un trámite o servicio.

III. Expediente Electrónico Empresarial

En el contexto del expediente para trámites y servicios, el artículo 54 de la LGMR, refiere “para efectos de esta Ley, tratándose de procedimientos administrativos relacionados con la apertura y operación de las empresas, el Expediente Electrónico Empresarial hará las veces del Expediente para Trámites y Servicios”. Y en el primer punto de las disposiciones generales de los lineamientos para la operación y funcionamiento del expediente electrónico empresarial (LOFEEEE)¹³, plantea “a efecto de facilitar las gestiones de las personas interesadas frente a las autoridades y evitar duplicidad de información en trámites y crear sinergias entre las diversas bases de datos, los Sujetos de la Administración Pública se coordinarán con la Autoridad Central para la operación y funcionamiento del Expediente Electrónico Empresarial”. Así mismo, el segundo punto refiere a los sujetos de la administración pública “las dependencias, incluidos sus órganos administrativos desconcentrados, y las entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, así como sus equivalentes en los gobiernos de las entidades federativas, ayuntamientos y alcaldías, que conforme a su ámbito de competencia se incorporen como Autoridad Cedente o Autoridad Consumidora del Expediente Electrónico Empresarial”; y define a la autoridad Consumidora “Sujeto de la Administración Pública que solicita y consulta información de una Autoridad Cedente para ser utilizada en la resolución de Trámites o Servicios”; y con enfoque de interoperabilidad la transferencia de información plantea la protección de datos personales.

En México, iniciamos en un primer momento la transformación digital adicionando y reestructurando con denominación reformada del título segundo del Comercio

¹³ Los LOFEEEE, <https://sidof.segob.gob.mx/notas/5651134>, publicado en el DOF el 06 de mayo de 2022.

Electrónico en el Código de Comercio y publicado el 29 de mayo de 2000; en un segundo momento con la adición del Capítulo I de los Mensajes de Datos publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de agosto de 2003, con lo cual se inicia con la identidad digital de los usuarios de los sistemas informáticos con el uso de la Firma Electrónica en relación con la firma autógrafa; en un tercer momento con la Ley de Firma Electrónica Avanzada publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2012; y con lo cual se identifica los primeros instrumentos normativos para la identificación digital de los usuarios de los sistemas informáticos en el ámbito del sector privado y público.

IV. Gobierno de la República

En el contexto del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, la Estrategia Digital Nacional (EDN)¹⁴ del Gobierno de la República, tiene como propósito el instrumentar la visión a como lo refiere el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM)¹⁵ incluido en el Plan Nacional de Desarrollo del 2013-2018, plantea “contar con un gobierno orientado a resultados; eficiente, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; de garantizar el acceso a la información y a la protección de los datos personales, fomentando la rendición de cuentas; establecer una Estrategia Digital Nacional para fomentar la adopción y el desarrollo de las TIC, e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento; consolidar un gobierno que sea productivo y eficaz en el logro de sus objetivos, mediante una adecuada racionalización de recursos, el reconocimiento del mérito, la reproducción de mejores prácticas y la implementación de sistemas de administración automatizados”.

¹⁴ La EDN, incorpora las TIC en el desarrollo del país, lo que contribuye a alcanzar las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, <https://www.gob.mx/ejn/articulos/que-es-la-estrategia-digital-nacional>, consultado el 25 de abril de 2024.

¹⁵ El PGCM, <https://www.gob.mx/sfp/acciones-y-programas/programa-para-un-gobierno-cercano-y-moderno-pgcm>, consultado el 25 de abril de 2024.

El objetivo 5 del PGCM, plantea “establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Mediante el uso de TIC, impulsar un gobierno centrado en valores democráticos que contribuyan a construir una nueva relación entre la sociedad y el Estado centrada en el individuo y en su experiencia como usuario de los servicios públicos, con la finalidad de alcanzar los objetivos de las Metas Nacionales”.

En el contexto de la Identidad Digital, el PGCM¹⁶, propone la estrategia “5.7 Establecer y operar los habilitadores de TIC para la conectividad y asequibilidad, inclusión digital e interoperabilidad; 5.7.1 Impulsar el uso de las TIC en políticas de identificación personal, promoviendo la identidad digital administrativa única de personas y empresas; 5.7.2 Fomentar el uso de la identidad digital administrativa única en las transacciones económicas, sociales y gubernamentales en todos los sectores sociales; 5.7.3 Promover la confianza digital que cubra actividades de trámites y servicios digitales, economía digital y pagos electrónicos; 5.7.6 Revisar y armonizar el marco normativo para promover el uso de la firma electrónica avanzada”.

En el contexto del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, la Estrategia Digital Nacional, se define “como el plan de acción del Ejecutivo Federal para aprovechar el potencial de las tecnologías de la información y comunicación, incluidos los servicios de banda ancha e Internet, mediante su incorporación a la vida cotidiana de las personas y a la administración pública Federal, con el fin de alcanzar un Estado de Bienestar”. Teniendo uno de los proyectos prioritarios el de ampliar la cobertura de internet en todo México, el cual establece que “Mediante la instalación de Internet inalámbrico en todo el país se ofrecerá a toda la población conexión en carreteras, plazas públicas, centros de salud, hospitales, escuelas y espacios comunitarios. Será fundamental para combatir la marginación y la pobreza, y para la integración de zonas deprimidas a las actividades productivas”. La EDN postula “atender los planteamientos de una adecuada gobernanza tecnológica, la mejora de

¹⁶ El PGCM, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/3114/programa-para-un-gobierno-cercano-y-moderno.pdf>, consultado el 25 de abril de 2024.

los servicios digitales y la optimización de los procesos”. Para lo cual se destaca en el contexto de la Identidad Digital las líneas de acción¹⁷: promover el intercambio de información entre Instituciones para la simplificación de trámites y servicios a la ciudadanía; fomentar la digitalización de trámites previamente simplificados; promover el desarrollo de infraestructura, plataformas, arquitecturas, normas técnicas, sistemas e interfaces informáticas amigables con las personas usuarias, interoperables con otros elementos técnicos, escalables, perdurables y replicables; orientar la implementación de estándares abiertos y homologados que faciliten y agilicen los trámites y servicios gubernamentales; impulsar la integración de sistemas para optimizar su utilidad social; promover el uso de la firma electrónica avanzada como medio de autenticación para trámites y servicios del eje Política Digital en la APF; y los principios de seguridad de la información¹⁸ y el de soberanía tecnológica¹⁹.

V. Gobierno del Estado de Tabasco

En Tabasco, se ha dado el primer paso para la transformación digital, iniciando con el marco normativo de la armonización de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Tabasco con la Ley General de Mejora Regulatoria, así como la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, considerando los componentes de autoridad certificadora, firma electrónica, usuarios de herramientas informáticas, apoyados por los medios electrónicos y la interoperabilidad para el intercambio de información al interior y entre los Entes Públicos.

En el artículo 5 de la LGDFETM, define los siguientes componentes:

¹⁷ Líneas de acción del cuarto objetivo del eje Política Digital en la APF de la EDN 2019-2024.

¹⁸ El cuarto principio de la EDN 2019-2024, lo refiere “a la estabilidad, protección y certidumbre de la información generada o resguarda en sistemas o plataformas digitales. El desarrollo de dichas plataformas y sistemas también deben brindar estabilidad y certidumbre de su operación”.

¹⁹ El quinto principio de la EDN 2019-2014, lo refiere como la “atribución única de la nación para tomar decisiones sin interferencias externas sobre que políticas y estrategias se deben seguir en torno al ámbito digital y tecnológico.

“II. Autoridad Certificadora: El servicio de administración Tributaria, órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Gobierno Federal, con base en los convenios de colaboración celebrados para la utilización de la firma electrónica avanzada, en términos de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, así como la Unidad Certificadora adscrita a la Secretaría y las demás que se autoricen en términos de la normatividad aplicable;

...

VIII. Firma Electrónica Avanzada: el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;

...

X. Interoperabilidad: La capacidad estandarizada de los sistemas informáticos para intercambiar, utilizar y compartir la información generada, atendiendo las políticas, mecanismos de seguridad y salvaguarda de privacidad de información conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;

XI. Medios electrónicos: Los dispositivos tecnológicos utilizados para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados o microondas, incluyendo correo electrónico, texto y mensajería instantánea, chat de texto, videollamadas y demás tecnologías desarrolladas para tal fin;

XII. Padrones de Usuarios de Sistemas Informáticos: Conjunto de datos de los usuarios de los sistemas informáticos estandarizados y susceptibles de ser interoperables, administrados por los Sujetos de la Ley, los cuales podrán vincularse progresivamente;

...

XVII. Usuarios: Personas físicas y jurídico colectivas que utilicen las tecnologías de información y comunicaciones para realizar trámites y servicios ante los Sujetos de la Ley;”

En Tabasco, al momento de iniciar la pandemia del COVID-19²⁰, se contaba con el marco normativo en materia de Mejora Regulatoria y de Gobierno Digital, que permitió iniciar y potencializar el uso y aprovechamiento de las TIC, y la gestación de sistemas informáticos con el uso de identidad digital a través de la firma electrónica.

Hoy, al hacer uso del Internet, y de los diversos servicios que se ofrecen a través de Internet, requerimos identificarnos para la autenticación y acceso a los servicios, es por ello relevante que le demos la debida importancia a la Identidad Digital, ya que con ello, nos identifica y nos permite conocer la o las actividades que realizamos en el Internet e incluso en los servicios que usamos al interactuar con las diversas plataformas -aplicaciones gubernamentales y públicas, servicios financieros o bancarios, portales web, redes sociales, servicios de contenido, comercio electrónico- que existen en Internet, para lo cual requerimos tener acceso o realizar una transacción a través de una identificación previamente validada, a la cual le denominamos Identidad Digital, para lo cual preponderando su nivel de importancia y nivel de seguridad se utilizan algunos de los siguientes componentes: correo electrónico²¹; número de celular; número de identificador personal (NIP); clave de acceso alfanumérico: la Clave Única de Registro de Población(CURP)²²; el Registro

²⁰ El COVID-19, en Tabasco inicio con el decreto por el que se instruyen las acciones para prevenir, detener, contener, controlar, retrasar y reducir la propagación del COVID-19, publicado en el periódico oficial el 20 de marzo de 2020, <https://tabasco.gob.mx/PeriodicoOficial/descargar/1493>, consultado el 31 de marzo de 2024.

²¹ La Ley de Firma Electrónica, en la fracción XI del artículo 2 la define: “Dirección de Correo Electrónico: la dirección en Internet señalada por los servidores públicos y particulares para enviar y recibir mensajes de datos y documentos electrónicos relacionados con los actos a que se refiere la presente Ley, a través de los medios de comunicación electrónica”

²² La Clave Única de Registro de Población, mejor conocida como CURP, es un instrumento que sirve para registrar en forma individual a todos los habitantes de México, nacionales y extranjeros, así como a las

Federal de Contribuyente (RFC)²³; o clave²⁴ definida por el usuario; y Firma Electrónica (FIEL)²⁵.

En el contexto de la Identidad Digital, la cual nos permite identificarnos para tener acceso y realizar transacciones en las aplicaciones y sistemas informáticos, referimos lo señalado en la Ley de Firma Electrónica:

“Artículo 2. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

I. Actos: las comunicaciones, trámites, servicios, actos jurídicos y administrativos, así como procedimientos administrativos en los cuales los particulares y los servidores públicos de las dependencias y entidades de la administración pública Federal, y de las unidades administrativas de la Presidencia de la República, utilicen la firma electrónica avanzada;

II. Actuaciones Electrónicas: las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentos y, en su caso, las resoluciones administrativas definitivas que se emitan en los actos a que se refiere esta Ley que sean comunicadas por medios electrónicos;

...

VIII. Datos y elementos de identificación: aquéllos que se encuentran considerados como tales en la Ley General de Población y en las disposiciones que deriven de la misma;

mexicanas y mexicanos que radican en otros países. <https://e.economia.gob.mx/glosario/clave-unica-de-registro-de-poblacion/>, consultado el 31 de marzo de 2024.

²³ El Registro Federal de Contribuyentes, mejor conocido como RFC, que el gobierno de México utiliza para identificar a las personas físicas y morales que practican alguna actividad económica en nuestro país. <https://e.economia.gob.mx/glosario/registro-federal-de-contribuyentes/>, consultado el 31 de marzo de 2024.

²⁴ La clave definida por el usuario, puede estar integrada por una o varias letras -en mayúscula o minúscula-, uno o más números o en caso de que la aplicación o sistema lo permita puede contener caracteres especiales.

²⁵ La Ley de Firma Electrónica, en la fracción XIII del artículo 2 la define como la “Firma Electrónica Avanzada: el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.”

...

XXII. Sistema de Trámites Electrónicos: el sitio desarrollado por la dependencia o entidad y contenido en su página Web, para el envío y recepción de documentos, notificaciones y comunicaciones, así como para la consulta de información relacionada con los actos a que se refiere esta Ley;

XXIII. Sujetos Obligados: los servidores públicos y particulares que utilicen la firma electrónica avanzada, en términos de lo previsto en las fracciones II y III del artículo 3 de esta Ley, y”

...

Artículo 3. Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley:

...

II. Los servidores públicos de las dependencias y entidades que en la realización de los actos a que se refiere esta Ley utilicen la firma electrónica avanzada, y

III. Los particulares, en los casos en que utilicen la firma electrónica avanzada en términos de esta Ley...”

En referencia a la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, en su artículo 5, nos define:

“...X. Interoperabilidad: La capacidad estandarizada de los sistemas informáticos para intercambiar, utilizar y compartir la información generada, atendiendo las políticas, mecanismos de seguridad y salvaguarda de privacidad de información conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;

XI. Medios electrónicos: Los dispositivos tecnológicos utilizados para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados o microondas, incluyendo correo electrónico,

texto y mensajería instantánea, chat de texto, videollamadas y demás tecnologías desarrolladas para tal fin;

...

XII. Padrones de Usuarios de Sistemas Informáticos: Conjunto de datos de los usuarios de los sistemas informáticos estandarizados y susceptibles de ser interoperables, administrados por los Sujetos de la Ley, los cuales podrán vincularse progresivamente;

...

XVII. Usuarios: Personas físicas y jurídico colectivas que utilicen las tecnologías de información y comunicaciones para realizar trámites y servicios ante los Sujetos de la Ley; y

XVIII. Tecnologías de la Información y Comunicaciones o TIC's: Conjunto de dispositivos de hardware y software utilizados para almacenar, recuperar, procesar, transmitir y recibir paquetes de datos en formato digital..."

El Gobierno Digital en Tabasco, refiere los siguientes principios rectores²⁶ para la gestión de los trámites y servicios a través de los medios electrónicos: accesibilidad para facilitar la información y la difusión; adecuación tecnológica promoviendo el uso de las TIC; legalidad tanto la información, substanciación y resolución se apeguen al marco normativo aplicables; privacidad garantizando la protección de los datos personales de los usuarios de los sistemas informáticos; igualdad garantizar el acceso, actuación o procedimiento sin restricción alguna tanto en los medios electrónicos o no electrónicos; cooperación garantizando la interoperabilidad de los sistemas informáticos, así como el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos, los medios de identificación y autenticación; seguridad garantizar la seguridad en el uso de los medios electrónicos, al menos con los

²⁶ Principios rectores referidos en el artículo 6 de la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios.

mismos niveles de garantía y seguridad de medios no electrónicos; proporcionalidad requiriendo a los usuarios solo los datos estrictamente necesarios; y la simplificación administrativa para la reducción de los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, con una mayor eficacia y eficiencia. En el contexto de los principios rectores, toma relevancia la Identidad Digital en el uso de los medios electrónicos para garantizar la interoperabilidad de los documentos electrónicos generados de los expedientes²⁷ para trámites y servicios de los usuarios²⁸.

VI. Padrón de Identidad Digital de Tabasco

En contexto para estimar o determinar el número de registros iniciales del padrón de identidad digital en el Estado de Tabasco de los usuarios²⁹ -incluyendo los que hacen uso de la firma electrónica³⁰- del Gobierno Digital³¹ que integraran la base de datos de Identidad Digital para la autenticación de los usuarios³² de los sistemas informáticos y el número de expedientes para trámites y servicios públicos del Gobierno del Estado de Tabasco, utilizamos el principio de Pareto, también conocido como regla 80/20, regla Pareto, ley 80/20, o ley de Pareto. Para lo cual Laoyan (2024) refiere que una ventaja es “generar el mayor impacto con el menor esfuerzo”, así como también expresa que “el objetivo no es minimizar el esfuerzo, sino centrarlo en un aspecto específico del trabajo para lograr un impacto mayor”. Y también deduce “que con un 20% de esfuerzo pueden lograr el 80% de los

²⁷ Conforme a Ley General de Mejora Regulatoria. - Conjunto de documentos electrónicos emitidos por los Entes Públicos asociados a personas físicas o morales, que pueden ser utilizados por cualquier autoridad competente, para resolver trámites y servicios.

²⁸ Personas físicas y jurídico colectivas que utilicen las TIC para realizar trámites y servicios públicos.

²⁹ La LGDFEETM define padrones de usuarios de sistemas informáticos: conjunto de datos de los usuarios de los sistemas informáticos estandarizados y susceptibles de ser interoperables, administrados por los sujetos de la ley, los cuales podrán vincularse progresivamente.

³⁰ La LGDFEETM define firma electrónica avanzada: el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

³¹ La LGDFEETM define gobierno digital: es la aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la calidad en los servicios, la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

³² La LGDFEETM define usuarios: personas físicas y jurídico colectivas que utilicen las tecnologías de información y comunicaciones para realizar trámites y servicios ante los sujetos de la ley.

resultados, pero no es exactamente así. Estos porcentajes no hacen referencia a la cantidad de esfuerzo, sino a las causas y consecuencias” ya que “aún se tiene que poner el 100% de esfuerzo en ese 20% para lograr el 80% de los resultados”.

Espinoza y Salazar (2023), refieren “Ley 80/20, indica que el 80% de los efectos derivan del 20% de las causas. En otras palabras, en cualquier conjunto de elementos, es posible identificar un subconjunto más reducido que genera el mayor impacto o efecto significativo” (p. 21).

En Tabasco, tomando como referencia el principio de Pareto, y en base al censo de población y vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), censo nacional de gobiernos estatales 2023 del INEGI, censo nacional de gobiernos municipales y demarcaciones territoriales de la ciudad de México 2023 del INEGI y el registro de trámites y servicios (TyS) en el catálogo nacional de regulaciones, trámites y servicios (CNARTyS) de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER).

En las siguientes tablas se visualiza la información generada a través del censo realizados por el INEGI, la cual tomamos como fuente para realizar un estimado inicial de los registros del padrón de identidad digital del estado de Tabasco.

Tabla 1

Censo de población y vivienda 2020 de Tabasco		
Componente	%	Total
Población	100%	2,402,598
Estudiantes	36.7%	881,753

Tabla 2

Censo de población y vivienda 2020 de Tabasco			
Componente	%	Total	Pareto 80/20
Viviendas particulares habitadas	100%	669,303	535,442

Con agua entubada	66.9%
Con drenaje	97.5%
Con energía eléctrica	99.3%
Con automóvil o camioneta	28.0%
Con motocicleta o motoneta	17.4%

Tabla 3

Censo nacional de gobiernos estatales 2023 de Tabasco		
Componente	%	Total
Personal de las instituciones de la Administración Pública	100%	95,046

Tabla 4

Censo nacional de gobiernos municipales y demarcaciones territoriales de la ciudad de México 2023		
Componente	%	Total
Personal de las instituciones de la Administración Pública	100%	28,980

En contexto, a los censos antes citados y realizados por el INEGI, se deduce que en un primer momento se puede integrar el padrón de identidad digital en Tabasco con la información de 124,026 del personal de las instituciones de la administración pública conforme al censo nacional de gobiernos estatales y municipales 2023 de Tabasco (tabla 3 y tabla 4); en un segundo momento con 669,303 viviendas particulares habitadas conforme al censo de población y vivienda 2020 de Tabasco (tabla 2); en un tercer momento con la información de 881,753 estudiantes conforme al censo de población y vivienda 2020 de Tabasco (tabla 1); en un cuarto momento podemos ponderar 558,361 registros resultado del promedio de los totales de viviendas particulares, el personal de las instituciones de la administración pública y estudiantes; o estimando el 80% de viviendas particulares habitadas, resultado 535,442 registros considerando el censo de viviendas particulares habitadas tomando en consideración el principio de Pareto 80/20, lo anterior se deduce, considerando la información registradas actualmente en las bases de datos

existente en la administración pública del estado de Tabasco. Y teniendo en cuenta el principio de Pareto, se plantea y sugiere que el 20% de los esfuerzos en la implementación de la identidad digital pueden generar el 80% de los beneficios, teniendo la premisa y desde el punto de vista, al centrarse en la digitalización de los procesos más utilizados por los ciudadanos y empresarios, como la emisión de documentos de identificación o la solicitud de trámites y servicios públicos básicos, se puede lograr un impacto significativo en la mejora de la eficiencia administrativa y la satisfacción de los ciudadanos, empresarios y el propio personal de los entes públicos de la administración pública del Estado de Tabasco.

En el contexto de la estrategia nacional de mejora regulatoria, la tabla 5, visualiza el avance del registro que lleva el estado de Tabasco en la plataforma del catálogo nacional de regulaciones, trámites y servicios de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, llevando un total de 1,326 trámites y servicios registrados, de los cuales 180 se pueden presentar por medios electrónicos -y es aquí donde prevale la identidad digital en la gestión de los trámites y servicios-, de 93 entes públicos de la administración pública del estado de Tabasco.

Tabla 5

Avance de registro de trámites y servicios en el CNARTyS de la CONAMER				
Tipo de Ente Público	Entes Públicos	Gestión TyS en Medios Electrónicos	TyS	Avance
Dependencia	17	91	519	18%
Órgano Desconcentrado	8	3	29	10%
Organismo Descentralizado	38	63	269	23%
Empresas de Participación Estatal Mayoritaria	3	10	12	83%
Órgano Autónomo	7	0	7	0%
Poder Judicial	1	0	1	0%
Poder Legislativo	2	0	2	0%
Municipio	17	13	507	3%
Total	93	180	1,346	13%

Fuente: CNARTyS de la CONAMER, con corte al 31 de marzo de 2024.

VII. Propuestas

Impulsar la implementación de la Autoridad de Certificadora del Gobierno del Estado de Tabasco (ACGET)³³, para impulsar la transformación digital, garantizando de forma segura la gestión de los trámites y servicios, permitiendo la implementación de la digitalización de los trámites y servicios que actualmente se hacen de manera presencial y que su marco normativo permita hacerlo a través de la firma electrónica, logrando con ello la disminución del uso de documentos impresos con firmas autógrafas; considerando el caso del uso de la firma electrónica del SAT para los trámites y servicios que por su naturaleza y normatividad así lo requieran.

En este contexto, la implementación de la identidad digital se plantea como un objetivo prioritario para simplificar la digitalización de los trámites y servicios, para reducir la burocracia, incrementar la calidad de los servicios y garantizar una mayor eficiencia en la propia gestión de la administración pública. Y desde el punto de vista del principio de Pareto, en el proceso de la digitalización de los trámites y servicios, se puede identificar el 20% de las TIC y herramientas informáticas que generarán el 80% de los beneficios en la digitalización de procesos administrativos para la gestión de los trámites y servicios; considerando la implementación de plataformas de gestión documental; la integración de sistemas integrales e interoperables; componentes para el uso de certificados digitales y de firma electrónica; y la implementación de portales transaccionales y en línea; componentes parametrizables de notificaciones electrónicas; y componentes parametrizables del motor de pagos para los trámites y servicios que tienen costos.

En el contexto para la integración del padrón de Identidad Digital de los usuarios de los sistemas de información y su integración con el expediente para trámites y

³³ El Certificado Digital es un conjunto de archivos que permiten identificar de manera electrónica a una persona en Internet. Es emitido y firmado por la Autoridad de Certificadora del Gobierno del Estado de Tabasco, quien garantiza que el Certificado identifica a la persona correcta. <https://firma.tabasco.gob.mx/>, consultado el 31 de marzo de 2024.

servicios, y a las personas morales que realizan gestión de trámites y servicios en la administración pública del Estado de Tabasco; considerando como premisa la validación para las personas físicas con una identificación oficial con fotografía, hoy la más usada es la credencial del Instituto Nacional Electoral (INE), y se verifica que la credencial es legítima al compararla con la base de datos, a través de los procedimientos y herramientas informáticas ya disponible por el INE; y la validación de la CURP que exista en la base de datos de la RENAPO y que los datos coincidan con la persona física que presenta la identificación; y para el caso de las personas físicas y morales se validara que exista el RFC, y se deben definir las premisas a considerar en caso de encontrarse en la lista de sanción del SAT, como las del artículo 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación³⁴.

Conclusión

La revisión documental, se centró en materia de mejora regulatoria, gobierno digital y protección de datos personales, y en la identidad digital de los usuarios -ya que se requieren ser identificados digitalmente- en las herramientas informáticas utilizadas en la transformación digital de la administración pública en el Estado de Tabasco y como resultado del análisis, señalamos las áreas de oportunidad que consideramos relevante en base a la revisión documental realizada para consolidar la transformación digital en la administración pública del Estado de Tabasco.

Así mismo, concluimos que la identidad digital a través de la CURP, RFC y la firma electrónica, deben ser consideramos para garantizar la identidad de los ciudadanos, empresarios el personal de los entes públicos, y en el caso de la emisión del documento electrónico resultado de la gestión del trámite y servicio, el o los cuales se integran al expediente para tramites y servicios y al expediente electrónico empresarial para la apertura y operación de las empresas, se debe usar la firma electrónica como su propio nombre indica, es el equivalente electrónico de nuestra firma manuscrita. Su empleo sigue siendo la de identificar al firmante de forma única

³⁴ Código Fiscal de la Federación, publicado en el DOF el 31 de diciembre 1981, y su última reforma publicada en el DOF el 12 de noviembre de 2021, consultado el 31 de marzo de 2024.

igual que su firma manuscrita -plasmada en papel-, y verificar que los documentos firmados no hayan sido alterados por terceras partes, además del no repudio del firmante; propiciando una mayor digitalización de los trámites y servicios, uso y aprovechamiento de las TIC de los ciudadanos y empresarios; y la elaboración de políticas y normas para regular la digitalización de los procesos administrativos en la gestión de los trámites y servicios.

Aunado a ello, se deduce que la identidad digital a través de la firma electrónica tiene mayor beneficio que los inconvenientes que se puedan presentar en su uso y aprovechamiento, entre las ventajas podemos señalar una gestión más ágil de los procesos, un mayor desarrollo Institucional, incrementar la inclusión digital, disminuir la brecha digital, y sobre todo la digitalización de los procesos en materia de salud, educación y gobierno, incrementado la confianza de los ciudadanos y empresarios en el gobierno.

Bibliografía.

Chamorro Fernández, Eduardo. Propuesta de mejora para la gestión de calidad en beneficio de la optimización de los procesos: talento humano y asesoría jurídica de un centro de mediación público, 2023.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. CPEUM. D.O.F. 22 de marzo de 2024.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco. CPELST. 2 de diciembre de 2023. P.O. 8477 Suplemento H.

Código de Comercio. CC. D.O.F. 28 de diciembre de 2023.

Código Fiscal de la Federación. CFF. D.O.F. 12 de noviembre de 2021.

Espinoza H.N.G. y Salazar C.S.M., La gestión de proveedores en el desarrollo de estrategias y acciones comerciales en el Canal Corporativo de PROMART, 2023.

Estrategia Digital Nacional 2013-2018. EDN. 06 de septiembre de 2021.

Estrategia Digital Nacional 2021-2024. EDN. 06 de septiembre de 2021.

Ley de Archivos para el Estado de Tabasco. LAET. 15 de julio de 2020. P.O. 8124 Suplemento C.

Ley de Firma Electrónica Avanzada. LFEA. D.O.F. 20 de mayo de 2021.

Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco. LFSET. 16 de julio de 2021. P.O. 8230 Suplemento F.

Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios. LGDFEETM. 19 de abril de 2023. P.O. 8412 Suplemento D.

Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios. LMRETM. 18 de mayo 2019. P.O. 8003 Suplemento J.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tabasco. LPDPPSOET. 9 de septiembre de 2017. P.O. 7827 Suplemento B.

Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de Tabasco. LTAET. 3 de diciembre de 2019. P.O. 8063 Suplemento I.

Ley General de Archivos. LGA. D.O.F. 19 de enero 2023.

Ley General de Mejora Regulatoria. LGMR. D.O.F. 20 de mayo de 2021.

Ley General de Población. LGP. D.O.F. 12 de julio de 2018.

Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados. LGPDPSO. D.O.F. 26 de enero de 2017.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. LGTAIP. D.O.F. 20 de mayo de 2021.

Tendencias y retos del gobierno digital

23 de abril, 2024

Por María de Guadalupe de los Santos León. *

Manuel Jesús Domínguez Marín. **

Resumen

El gobierno digital como concepto ha sido propuesto en muchos países del mundo, algunos como los que conforman la Unión Europea han alcanzado un desarrollo notoriamente mayor que en otros continentes, uno de los catalizadores para la aplicación de esta tendencia es el análisis de los procesos internos en cada gobierno, crear las condiciones legales para llevarlo a cabo mediante la legislación y decreto de leyes, pero sobre todo, destinar los recursos suficientes como inversión en la infraestructura y la capacitación del recurso humano.

En México se han llevado a efecto muchos esfuerzos por cumplir con el acceso a la información, la inclusión digital, la transparencia y la participación ciudadana mediante la implementación y el aprovechamiento de las condiciones digitales de cada región, mostrando mayor desarrollo el norte y centro del país en cuanto al acceso a internet por número de habitantes, así como en el equipamiento de Tecnologías de la Información y la Comunicación en el hogar, lo anterior, permite diseñar al gobierno acciones, estrategias y en sí desarrollar un plan alcanzable en un determinado tiempo. Tabasco enclavado en el sureste del país, presenta debilidades en el avance tecnológico, la infraestructura de comunicación, acceso a Internet, uso de nuevas tecnologías, es decir, una brecha digital considerable, sin embargo, y a pesar de que en muchos estados hay mayores avances,

* Pasante de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, estudiante de la Licenciatura en Administración Pública y Gobierno, Instituto de Administración Pública de Tabasco, A.C.

** Doctor en Educación y profesor investigador asociado A.T.C., Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Tabasco cuenta ya con un marco legal referencial para el desarrollo y consolidación de un gobierno digital en la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipio

Palabras clave: Gestión Pública, Gobierno Digital, Inclusión Digital, Transformación

Summary

Digital government as a concept has been proposed in many countries around the world, some, such as those that make up the European Union, have achieved significantly greater development than in other continents. One of the catalysts for the application of this trend is the analysis of internal processes. . In each government, create the legal conditions to carry out through legislation and decree of laws, but above all, allocate sufficient resources as investment in infrastructure and the training of human resources.

In Mexico, many efforts have been made to comply with access to information, digital inclusion, transparency and citizen participation through the implementation and use of the digital conditions of each region, with the north and center of the country showing greater development. country in terms of internet access by number of inhabitants, as well as in the equipment of Information and Communication Technologies in the home, the above allows the government to design actions, strategies and itself develop a plan achievable in a certain time . Tabasco, located in the southeast of the country, presents weaknesses in technological advancement, communication infrastructure, Internet access, use of new technologies, that is, a considerable digital divide, however, and despite the fact that in many states there are greater advances , Tabasco already has a referential legal framework for the development and consolidation of a digital government in the Digital Government and Electronic Signature Law for the State of Tabasco and its Municipalities.

Key Words

Public Management, Digital Government, Digital Inclusion, Transformation

Introducción

El tema del gobierno digital de forma global es de gran relevancia en la actualidad, la transformación digital en la administración pública busca mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales a través de la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En esta investigación documental, exploraremos el contexto, los avances, las tendencias y los retos del gobierno digital en México y en particular en el estado de Tabasco.

Uno de los aspectos fundamentales del gobierno digital es la mejora en la atención al ciudadano. La implementación de plataformas en línea para realizar trámites gubernamentales, como el pago de impuestos o la solicitud de documentos, agiliza los procesos y reduce la burocracia. Además, la disponibilidad de información pública en línea contribuye a una mayor transparencia y rendición de cuentas por parte de las autoridades.

Otro aspecto relevante del gobierno digital es la participación ciudadana. A través de herramientas digitales, los ciudadanos pueden expresar sus opiniones, realizar consultas y colaborar en la toma de decisiones. En este sentido, es importante que las autoridades promuevan la inclusión digital y garanticen el acceso equitativo a la tecnología para todos los sectores de la población.

Sin embargo, el gobierno digital también enfrenta desafíos importantes a nivel global desde facilitar trámites y servicios, abrir canales de información y transparencia, generar espacios de participación a distintos niveles, o en el uso interno de la administración en turno, atendiendo temáticas que se deben fortalecer partir de sus condiciones y características particulares de cada país.

En el mismo orden de ideas del párrafo anterior, en el contexto internacional, y atendiendo únicamente a la Unión Europea y América se puede contrastar las diferencias sobre las cuales recae el gobierno digital.

Una radiografía general en la Unión Europea muestra que, en 2019, el 89% de los hogares tenía acceso a Internet a través de banda ancha (Fernández, 2022). Para el 2023 Noruega, lideraba el ranking de los países de Europa con mayor porcentaje de población usuaria de Internet, con un valor cercano al 100%. Luxemburgo y Dinamarca se disputaban la segunda posición del ranking, ambas con más de 98% de población usuaria de Internet (Fernández, Statista, 2023), en este sentido, en la Unión Europea es posible empezar el 81% de los trámites en línea (BID, 2018), de acuerdo con lo anterior, se aprecia que existe una mayor cobertura del servicio de Internet en los hogares, usuarios con mayor conocimiento y disposición al uso de este, y con casi todos los tramites en línea por parte del gobierno, con estos datos se puede aseverar que las condiciones de Europa en relación con la digitalización en los tramites gubernamentales son óptimas para eficientar la totalidad de los procesos.

I. Desarrollar un Plan de Acción sobre Administración Digital

En el Plan de Acción sobre Administración Electrónica que promueve la Unión Europea, permitirá a los ciudadanos el uso de los servicios públicos digitales, mediante el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Crear un portal único digital que permita a los usuarios obtener toda la información, asistencia y servicios de resolución de problemas necesarios para operar de manera eficiente a través de fronteras;
- Interconectar todos los registros mercantiles y de insolvencia y conectarlos al portal eJustice, que se convertirá en una ventanilla única;
- Poner a prueba el principio de "sólo una vez" para las empresas transfronterizas, de modo que sólo tengan que proporcionar información a una administración pública en un país de la UE y, si se permite, luego se reutilice entre diferentes países;

- Ayudar a los Estados miembros de la UE a desarrollar servicios de eSalud transfronterizos, como las recetas electrónicas;
- Acelerar la transición a la contratación electrónica y la implementación del principio de única vez en la contratación pública.

Para lograr sus objetivos, el Plan de Acción de Administración Electrónica identificó 20 acciones que abordan al menos una de las siguientes prioridades políticas:

- Modernizar las administraciones públicas utilizando habilitadores digitales clave;
- Permitir la movilidad de ciudadanos y empresas mediante la interoperabilidad transfronteriza;
- Facilitar la interacción digital entre administraciones y ciudadanos o empresas para servicios públicos de alta calidad (European Commission, 2022)

Lo anteriormente expuesto, vislumbra la intención clara y contundente de las acciones de la Unión Europea por modernizar la administración pública al interior de cada país miembro, así como entre ellos mediante la digitalización de la mayoría de sus servicios.

En relación con América, el tema de gobierno digital es diferente en cuanto a los porcentajes manifestados en el continente europeo, el gobierno digital ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, con varios países de la región implementando iniciativas para modernizar y digitalizar la administración pública.

La transición digital de los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) sigue una trayectoria similar a la observada en los países miembros de la

OCDE. Los gobiernos han utilizado la adopción y el uso de herramientas digitales para lograr procesos más transparentes y eficientes (gobierno electrónico), lo que se refleja en las reformas y estrategias del sector público para modernizar los servicios y digitalizar las instituciones gubernamentales. (OCDE, 2024)

Al igual que Europa algunas de las dimensiones que se están robusteciendo son:

Expansión de servicios en línea: ofreciendo cada vez más servicios en línea para facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno. Esto incluye trámites para obtener documentos, realizar pagos de impuestos y servicios, solicitar permisos y realizar consultas, todo a través de plataformas digitales.

II. El desarrollo del gobierno digital

De acuerdo con (CEPAL, 2022) en 2022 el 58% de los países de América Latina y el Caribe superan el promedio global del índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) que es de 0.6102, es decir, 19 países y 6 se ubican en un nivel alto, siendo México, Granada, Bahamas y Colombia quienes lideran el IDGE, están bien posicionados para un desarrollo acelerado del gobierno digital, aunque es posible que deban modificar algunos enfoques de políticas e inversiones estratégicas para lograr el impulso suficiente.

Participación ciudadana: Se están implementando herramientas digitales para fomentar la participación ciudadana en el proceso gubernamental. Esto incluye portales web y aplicaciones móviles que permiten a los ciudadanos enviar comentarios, realizar consultas, participar en encuestas y presentar peticiones en línea.

Transparencia y datos abiertos: Varios países de América Latina están promoviendo la transparencia gubernamental a través de la publicación de datos abiertos en línea. Esto incluye información sobre el gasto público, contrataciones gubernamentales, datos demográficos y estadísticas, que están disponibles para el público en general para promover la rendición de cuentas y la participación ciudadana, lo anterior, no como un esfuerzo compartido, sino de manera individual, al interior de cada país, México por ejemplo a través del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Datos Personales (INAI).

En un esfuerzo entre los países de América Latina se decretó la “Carta Internacional de Datos abiertos”. Esta carta es una iniciativa multilateral y colaborativa, que ha sido apoyada por gobiernos, organizaciones de la sociedad civil, sector privado y expertos en la materia. El objetivo principal de la carta es: fomentar una mayor coherencia, adoptar e implementar los principios de datos abiertos; y establecer estándares y buenas prácticas en distintas instituciones, gobiernos nacionales y locales alrededor del mundo. Esta carta pretende ser una guía continua para liberar el potencial de los datos, una declaración de compromisos y un medio para conseguir apoyo político y técnico (CEPAL, 2024)

Inclusión digital: Los gobiernos están trabajando para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios digitales, incluso en áreas rurales o con recursos limitados. Esto implica la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones, programas de alfabetización digital y la creación de servicios accesibles para personas con discapacidades.

Modernización administrativa: El gobierno digital también implica la modernización de los procesos administrativos internos del gobierno. Esto incluye la implementación de sistemas de gestión de documentos electrónicos,

automatización de procesos, firma electrónica y otros avances tecnológicos para mejorar la eficiencia y reducir la burocracia.

Seguridad cibernética: Con el aumento de los servicios digitales, también ha aumentado la preocupación por la seguridad cibernética y la protección de datos personales en América Latina. Los gobiernos están implementando medidas para proteger la información confidencial y garantizar la seguridad de las transacciones en línea.

III. Estrategia del gobierno digital

Este eje, dentro de la Estrategia de Gobierno Digital en América Latina y el Caribe está considerado como una prioridad en los servicios digitales y la comunicación entre la sociedad y el Estado.

De acuerdo con (Bishop, 2003) citado por (CEPAL, 2024), para obtener un nivel de seguridad cibernética aceptable es necesaria una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas, y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura y/o a la propia información, comprendiendo en este proceso el Software incluidas las bases de datos, metadatos y archivos, el Hardware, las redes y todo lo que el Estado considere como confidencial y de riesgo.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones considera cinco pilares en la estrategia de Ciberseguridad: Legales, Organizacionales, Técnicas, Capacidades de construcción y desarrollo, y Cooperación, abordando, además:

- Continuidad del funcionamiento de infraestructuras críticas o activos estratégicos, incluyendo infraestructuras Tecnologías de la Información.
- Alianzas con el sector privado, academia y organismos internacionales para la formación, cooperación técnica y avance de la investigación y desarrollo en materias de ciberseguridad.
- Acciones de preparación y prevención en ciberdefensa nacional y contra el ciberterrorismo, como parte de los sistemas nacionales de seguridad.

- Asociado a lo anterior, mantención de una gobernanza de la ciberseguridad país, en el contexto del sistema nacional de seguridad.
- Reforzamiento de las capacidades de persecución de la cibercriminalidad.
- El desarrollo de una cultura y conciencia nacional sobre ciberseguridad.
- Fomento de una industria de ciberseguridad (CEPAL, 2024) De acuerdo con lo anterior, se observa la intencionalidad de los países por mejorar sus procesos y servicios mediante la digitalización de la mayoría de estos, sin embargo, no todos tienen la misma cobertura, infraestructura, medios económicos y recursos humanos capacitados, por tanto, el avance es heterogéneo y no llevan los mismos tiempos, haciendo énfasis, sobre todo, en los países caribeños, si bien hay diferencias entre los países de la región en términos de avance y adopción de iniciativas de gobierno digital, en general, se observa una tendencia hacia la digitalización de la administración pública en toda la región.

IV. El desarrollo del gobierno digital en México

México ha avanzado significativamente en la implementación de estrategias de gobierno digital en los últimos años, sobre todo, al norte y centro del país. La administración pública mexicana ha reconocido la importancia de aprovechar la tecnología para modernizar sus procesos y mejorar la relación con los ciudadanos. Se han desarrollado diversas iniciativas y programas para promover la digitalización de trámites, la apertura de datos y la participación ciudadana a través de plataformas en línea.

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en México, incluye dentro del Eje General de Desarrollo Económico, el objetivo 3.7 “Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y

telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital”.

Uno de los mayores retos para el país en cuanto a concretizar la digitalización de sus procesos es el combate a la corrupción, además del desarrollo e implementación de las tecnologías de la información en el sector público, con el propósito de hacer más eficientes los procesos organizacionales, promover más y mejores servicios públicos, y generar mecanismos más eficientes de participación democrática (Gaceta UNAM, 2022)

Se identifican cuatro etapas del desarrollo de gobierno electrónico en México:

1. Interoperabilidad entre los sistemas de información de las agencias gubernamentales, cuyo objetivo fue el de sustituir el papel por lo digital.
2. Interacción en tiempo real entre quien presta el servicio, donde se fomentó la participación ciudadana en la toma de decisiones y la retroalimentación.
3. Manejo de macrodatos, donde se pretende mejorar la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas
4. Creación de la web 4.0, se habla de un gobierno impulsado por los ciudadanos, con servicios personalizados y adaptativos (Gaceta UNAM, 2022)

En este sentido, las primeras 3 etapas ya se encuentran en función, con avances diversos en los Estados que adoptaron esta modelo digital, de tal forma que, la última etapa, que admite los servicios personalizados y adaptativos se encuentran en pleno desarrollo en la actualidad, como la personalización a través de la inteligencia artificial que permite la recolección de datos del usuario creando una experiencia más individualizada y acorde a las necesidades de este, las conexiones inteligentes cuya base es el Internet de las Cosas (IT por sus siglas en inglés) que permite controlar dispositivos en tiempo real y de manera eficiente desde cualquier celular, tableta, laptop o pc, la automatización de actividades en procesos de

gobierno, como son la obtención de las actas de nacimiento, canje de placas o la renovación de la licencia de manejo por mencionar algunos.

Para finalizar, la seguridad y privacidad busca abordar estos desafíos mediante la implementación de medidas de seguridad más sólidas, como la autenticación biométrica y el cifrado de extremo a extremo, presentando una mayor atención a la protección de datos personales (umbralweb.com, 2023)

México es uno de los países que tiene mayor interés por avanzar en el tema del gobierno digital, aun cuando la exista una brecha digital que tiene cerca de 25 millones de hogares con internet, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías en los Hogares del (INEGI, 2022), sin embargo, aun a pesar de los intentos por digitalizar al gobierno desde hace dos décadas en las cuales la tecnología ha avanzado a pasos agigantados, el gobierno no ha podido integrarlas para fomentar la participación ciudadana. Desde sus inicios se ha buscado un uso de las TIC para facilitar los trámites y servicios, y son pocos los esfuerzos que se han consolidado para utilizar estos medios como canal de participación.

La población total a nivel nacional que usa Internet es de 93,052, 870 personas, al interior del país, los Estados que mayor índice usuarios con internet son: Baja California (89.8%), Ciudad de México (89.7%) y Aguascalientes (86.9%); en cuanto a Tabasco se mantiene en un 77% de su población.

En cuanto al equipamiento de TIC en el hogar, Nuevo León y la Ciudad de México son los Estados con mayor porcentaje con 81.5% y 86% respectivamente, contrario al Sureste donde el menor de los porcentajes lo ostenta Chiapas con un 38.4%.

V. Impulsar la agenda digital de Tabasco

Tabasco, por su parte, tiene un 57.8% de hogares con Internet, de estos la mayoría cuenta con banda ancha. Existe información estadística de Tabasco emitida por organismos del sector público y privado, relacionados con el Gobierno Digital, que muestran un diagnóstico en el tema para esta entidad. Algunas de estas se muestran a continuación:

- A nivel Federal la media del porcentaje de la población de 18 años y más con al menos una interacción con el Gobierno a través de medios electrónicos es de 29%; Tabasco tiene un 28.1%.
- En el Estado de Tabasco, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en 44.6% de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo. El problema más frecuente fue el de barreras al trámite con 88.3% de acuerdo con (INEGI, 2022) citado por (Gobierno del Estado de Tabasco, 2019)
- Uno de los aspectos más importantes dentro de la competitividad en cada estado es la gobernanza digital, donde Tabasco se encuentra por debajo de la media nacional (30.69) con un índice de 29. El Índice de Gobernanzas Digital Estatal mide la manera en que los portales web y las redes sociales de los gobiernos estatales contribuyen a la transparencia, la rendición de cuentas, la participación y el empoderamiento ciudadano (DATA LAB MX, 2018)

Parte de esta información se incluye en el diagnóstico del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 que nos muestra un análisis en el tema para la entidad.

En este sentido, en el Estado, se han realizado esfuerzos para impulsar el gobierno digital, sin embargo, es importante reconocer que Tabasco enfrenta retos particulares debido a su contexto socioeconómico y geográfico, pero a pesar de estos desafíos, se han implementado acciones para mejorar la prestación de servicios públicos a través de medios digitales y para promover la inclusión digital

en la población como es la Agenda Digital Tabasco 2019 donde se menciona la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios cuyos ejes centrales son de acuerdo con (Gobierno del Estado de Tabasco, 2019, pág. 5):

- Infraestructura y Conectividad.
- Gobierno Electrónico.
- Educación y Construcción de la Sociedad del Conocimiento.
- Servicios Digitales para mejorar la Salud.
- Medio Ambiente y Tareas de Protección Civil.
- Economía Digital.
- Inclusión Social a la Cultura Digital.
- Seguridad y Comunicación Digital.

En cada uno de estos ejes se mencionan acciones a realizar, sin embargo, la agenda no se limita solo a llevarlas a cabo, pues sí en el transcurso de su ejecución surge la necesidad de otras para la consecución de un fin, se deberán de efectuar, por tanto, esta agenda es enunciativa más no limitativa.

De igual manera el decreto de ley hecho por el entonces Gobernador del Estado de Tabasco, Arturo Núñez Jiménez, publicado en el Suplemento del Periódico Oficial del Estado de Tabasco, el miércoles 7 de marzo de 2018 y cuya última reforma data del 19 de abril de 2023, fija las bases para la promoción y el desarrollo de un Gobierno Digital en el Estado de Tabasco mediante

El uso de las TIC para:

- Elevar la calidad de los servicios gubernamentales,
- Mejorar la comunicación con los usuarios,
- Agilizar los trámites en que intervengan,

- Coadyuvar a transparentar la función pública.

Estableciendo las instancias e instrumentos del estado y municipio que regularan:

- El uso de las TIC,
- La planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales,
- El reconocimiento, eficacia jurídica y la utilización de la firma electrónica y
- La gestión de servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales (Gobierno del Estado de Tabasco, 2023)

Lo anterior haciendo énfasis en el fortalecimiento de infraestructura de las instituciones obligadas por esta ley, así como la digitalización de documentos, automatización de procesos, firma digital y sobre todo la seguridad y protección de datos personales.

Conclusiones

En conclusión, el gobierno digital representa una oportunidad para mejorar la eficiencia, transparencia y participación en la administración pública tanto a nivel nacional como estatal. Aunque existen desafíos por superar, el avance hacia una mayor digitalización en el sector público es fundamental para construir un gobierno más moderno, cercano y eficaz en beneficio de todos los ciudadanos.

Con base en lo anterior y teniendo como fundamento la ley antes descrita, que sienta el andamiaje en la construcción de un gobierno digital en el estado y el precedente para alcanzar procesos y servicios que fortalezcan la participación ciudadana y la inclusión digital, queda solo recorrer el camino de la consolidación de esta ley, sorteando obstáculos como la brecha digital en Tabasco, especialmente pronunciada en zonas rurales o comunidades marginadas, donde el acceso a internet y la alfabetización digital son limitados, la seguridad de la información y protección de datos personales, y la ciberseguridad, temas prioritarios para garantizar la confianza de los ciudadanos en los servicios digitales gubernamentales. Es fundamental implementar medidas de seguridad robustas y promover la educación digital para prevenir posibles riesgos y ataques cibernéticos.

De esta manera Tabasco se adhiere a la tendencia mundial de la digitalización de procesos por parte del gobierno marcando la pauta para que en un futuro cualquier servicio e información pública sea de acceso libre las 24 horas del día, los 365 días del año, brindar una mayor eficiencia en las operaciones, mejorar la interacción con el gobierno, mayor transparencia, disminución de la burocracia y por tanto mayor confianza por parte del ciudadano.

Bibliografía

BID. (11 de 06 de 2018). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Digitalización de los trámites reduciría la corrupción y los costos de la burocracia en América Latina y el Caribe: <https://www.iadb.org/es/noticias/digitalizacion-de-los-tramites-reduciria-la-corrupcion-y-los-costos-de-la-burocracia-en#:~:text=En%20la%20Uni%C3%B3n%20Europea%20es,su%20%C3%BAltimo%20tr%C3%A1mite%20en%20l%C3%ADnea>.

Bishop, M. (2003). ¿Qué es la seguridad informática? *IEEE Security & Privacy*, 67-69.

CEPAL. (19 de 12 de 2022). *Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>

CEPAL. (09 de 01 de 2024). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente: <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/gobierno-inteligente-datos-abiertos#:~:text=Carta%20Internacional%20y%20Principios%20de%20Datos%20Abiertos&text=Esta%20carta%20es%20una%20iniciativa,y%20expertos%20en%20la%20materia>.

CEPAL. (09 de 01 de 2024). *Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente*. Obtenido de <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/ciberseguridad>

DATA LAB MX. (2018). *Índice de Gobernanza Digital Estatal 2018*. México: Universidad Iberoamericana.

European Commission. (07 de 06 de 2022). *Plan de acción de gobierno electrónico*. Obtenido de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>

Fernández, R. (19 de 09 de 2022). *Statista*. Obtenido de Porcentaje de hogares con acceso a Internet de banda ancha en la Unión Europea (EU-28) de 2007 a 2019: <https://es.statista.com/estadisticas/637978/porcentaje-de-familias-con-acceso-a-internet-de-banda-ancha-en-la-union-europea/>

Fernández, R. (08 de 12 de 2023). *Statista*. Obtenido de Porcentaje de población que utilizó Internet en países europeos en 2022: <https://es.statista.com/estadisticas/599920/porcentaje-de-individuos-que-hizo-uso-de-internet-por-paises-en-europa/>

Gaceta UNAM. (14 de 02 de 2022). *ACADEMIA*. Obtenido de Gobierno electrónico, mejores servicios: <https://www.gaceta.unam.mx/gobierno-electronico-mejores-servicios/>

Gobierno del Estado de Tabasco. (20 de 11 de 2019). *Agenda Digital*. Obtenido de Agenda Digital Tabasco 2019: <https://tabasco.gob.mx/agenda-digital-tabasco>

Gobierno del Estado de Tabasco. (19 de 04 de 2023). *Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios*. Obtenido de <https://congresotabasco.gob.mx/leyes/>

INEGI. (25 de 05 de 2022). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/>

INEGI. (01 de 01 de 2022). *Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática*. Obtenido de Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2022/#:~:text=La%20Encuesta%20Nacional%20sobre%20Disponibilidad%20y%20Uso,de%20seis%20a%20%20B1os%20o%20m%C3%A1s%20en%20M%C3%A9xico>

OCDE. (2024). *Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe: Construyendo Servicios Públicos Inclusivos y Responsivos*. París: OCDE Publishing.

umbralweb.com. (28 de 06 de 2023). Obtenido de Web 4.0: La evolución de la experiencia digital: <https://umbralweb.com/eb-4-actualizacion-sitio-web/>

La Gobernabilidad durante el Sexenio de Felipe Calderón Hinojosa (2007-2012)

25 de abril, 2024.

Por Ana Lily Oropeza Aguilar*
Cirilo Antonio Guzmán**

Resumen

El presente artículo estudia algunas definiciones sobre la gobernabilidad y sus componentes. Aborda cuáles son los indicadores para medir la gobernabilidad en los regímenes actuales. Analiza los indicadores de medición de la Gobernabilidad en México durante el sexenio de Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012), a partir de los indicadores proporcionados por el The Worldwide Governance Indicators (2015).

Palabras claves: Gobernabilidad, indicadores de gobernabilidad.

Summary

This article studies some definitions of governance and its components. Addresses the indicators to measure governability in current regimes. Also, it analyzes the indicators for measuring Governance in Mexico during the six-year term of Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012) based on the indicators provided by The Worldwide Governance Indicators (2015).

Keywords: Governance, governance indicators.

* Licenciada en Ciencia Política, Maestría en Ciencias Sociales, y Doctorante en Gobierno y Administración Pública por el IAP Tabasco.

** Licenciado en Sociología, Maestría en Estudios Sociales, y Doctor en Historia y Estudios Regionales. Profesor Investigador de la UJAT.

Introducción

El gobierno de Felipe Calderón Hinojosa, presentó al inicio de su periodo presidencial un conflicto poselectoral derivado de un estrecho margen de triunfo (0,1%) ante el candidato del PRD, Andrés Manuel López Obrador, su competidor más cercano¹. Su opositor no reconoció el triunfo alegando fraude electoral por el gran número de irregularidades que se presentaron en la jornada electoral, creando un conflicto poselectoral que afectó los primeros años de su gobierno. Sumado a esto, la sucesión se dio en plena crisis económica con 48.8 millones de personas sumidas en la pobreza y sin opciones de empleo (Coneval,2012). Aparte, durante este gobierno se implementó una guerra contra el narcotráfico, derivando en miles de muertes alrededor de todo el país. En este contexto de crisis política, económica, y de inseguridad, se plantea que el sexenio de Felipe Calderón sufrió una crisis de gobernabilidad, dado los acontecimientos planteados anteriormente.

Por lo anterior, en este estudio se analiza la gobernabilidad durante el periodo presidencial de Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012), se responden las siguientes preguntas: ¿Qué es la gobernabilidad?, ¿Cuáles fueron los resultados en materia de gobernabilidad durante el gobierno de Felipe Calderón? y ¿Qué elementos hacen posible medir la gobernabilidad?

¹ Felipe Calderón Hinojosa obtuvo el 35.60% ante el 35.59% de Andrés M. López Obrador. La diferencia en votos fue de 243 mil 934 votos. Pero aún más, el nuevo presidente de la República llegaba al poder sin el respaldo de 56 millones de ciudadanos que no habían votado por otro partido o simplemente no habían acudido a las urnas (INE, 2016)

I. Definiciones de gobernabilidad

Para dar respuesta a la pregunta ¿Qué es la gobernabilidad?, en el presente apartado, se debate acerca de conceptos claves que ayudan a su definición.

La gobernabilidad, es un término que desde los años setenta, toma relevancia para explicar y analizar la crisis social que enfrentaban los países latinoamericanos, producto de la incapacidad gubernamental para dar respuesta a las demandas sociales. En este contexto de análisis, varios autores coincidieron en que la gobernabilidad era uno de los indicadores más importantes en el estudio de los gobiernos que empezaban a transitar rumbo a sistemas democráticos y que a la vez empezaban a presentar desequilibrios entre las demandas sociales y la incapacidad de los gobiernos para satisfacerlas (Tomassi, 1994; Rojas, 1994; y Coppge, 1994 en Camou, 2013). En este proceso de uso del concepto, se intenta aclarar que “si la democracia es una forma de gobierno, la gobernabilidad es un estado de equilibrio, una propiedad o una cualidad que nos indica el grado de gobierno que se ejerce en una sociedad” (Camou: 2013: p. 37).

Son varias las definiciones sobre el concepto gobernabilidad, sin embargo, la mayoría alude a la capacidad del gobierno para gestionar los recursos de manera eficiente y formular e implementar políticas. Al respecto, Flisfisch (1989), plantea que la gobernabilidad implica “calidad del desempeño gubernamental considerando dimensiones como la oportunidad, la efectividad, la aceptación social la eficiencia y la coherencia en sus decisiones” (Flisfisch, 1989: p.122-126). De esta forma el interés sobre el desempeño de los gobiernos y la forma de gobernar siempre han estado presentes debido a las crisis políticas que han llevado a grandes guerras y conflictos sociales (Alcántara, 1995). Por ello, en los años setenta los analistas y las instituciones como el Banco Mundial atendieron estos temas, aunque ya no en su forma de gobierno, sino en cómo superar las dificultades de gobernabilidad o ingobernabilidad.

El debate acerca de la gobernabilidad lo inician en los años setenta Crozier, Hungtinton y Watanuki (1975), quienes plantearon la necesidad de superar el desajuste entre unas demandas sociales en expansión, la crisis financiera y la ineficiencia que caracterizó al sector público en los años setenta. Para estos autores la gobernabilidad es la distancia entre las demandas sociales y la habilidad de las instituciones públicas para satisfacerlas; en sentido amplio, el concepto describe la capacidad de las instituciones públicas de hacer frente a los desafíos que confronta, sean estos retos u oportunidades.

En un segundo grupo destacan O ´Donnell (1979) y Przeworski (1988) quienes definen la gobernabilidad como “aquel estado de un país que, por un lado, evitaba la regresión autoritaria y por otro permitía avanzar, expandir y aprovechar las oportunidades sociales, económicas y políticas” (en Prats 2002: p. 107). En el planteamiento que hacen, estos autores centran su atención en los problemas de gobernabilidad en periodos de crisis, y concluyen que la ingobernabilidad puede surgir de la incapacidad de los gobernantes, en "condiciones contradictorias de los sistemas capitalistas y, en segundo término, como consecuencia de las demandas sociales de los ciudadanos” (en Pasquino, 1988: p.192). Por otra parte, Bell (1976) coincidiendo con los autores mencionados, considera que el término gobernabilidad “toma importancia cuando se dan situaciones en las que las instituciones que ostentan el poder legítimo en una colectividad no son capaces de cumplir la misión que parecen tener encomendada” (en Arbós y Giner, 2002: p. 5).

El tercer grupo es representado por el Banco Mundial (BM) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), quienes plantean que hablar de gobernabilidad es “referirse a tres factores: a) el proceso y las reglas mediante los cuales los gobiernos son elegidos, mantenidos, responsabilizados y reemplazados; b) la capacidad de los gobiernos para gestionar los recursos de manera eficiente y formular, implementar y reforzar políticas y regulaciones; y c) el respeto de los ciudadanos y del estado a las instituciones que gobiernan las interacciones socio-económicas entre ellos” (Kauffman, Kraay y Labatón, 2000, en Alcántara, 1995).

A partir de esta concepción, el Banco Mundial ha elaborado sus diagnósticos, mediante una metodología que estudia un número de variables en los distintos países del orbe, y propugna sus propuestas para actuar al respecto. Esta corriente ha sido criticada por aquellos que siguen las metodologías de los grupos planteados anteriormente, sin embargo la importancia del análisis desde esta perspectiva es que la gobernabilidad no se limita exclusivamente a la existencia de “accountability vertical” que significa que el gobierno dé cuenta de sus actividades y su accionar al pueblo soberano, quien a través de distintos mecanismos formales e informales alza su voz y pretende ser escuchado, o a la “accountability horizontal” que hace referencia a los controles no de los ciudadanos sobre los gobernantes, sino de los distintos poderes y organismos dentro del Estado entre sí (O’Donnell, 1998).

Otra tendencia surge en los noventa como producto del análisis del proceso de la construcción europea, la cual busca explicar a partir del concepto de Governance, la gobernabilidad de la Unión Europea como estructura de toma de decisiones a través de redes multinivel de actores gubernamentales y no gubernamentales. Para Alcántara (1995), esta nueva corriente emprende una nueva conceptualización de la legitimidad de las instituciones políticas, que se funda en la eficiencia de un gobierno sobre todo para el pueblo más que por o desde el pueblo, y a la vez, plantea una nueva forma de entender las políticas públicas en clave multinivel y de red, donde la formulación y la implementación se producen en arenas y niveles políticos diferentes por actores con distintas capacidades y preferencias.

II. Componentes de la Gobernabilidad

Con el nacimiento del Estado, el gobierno consiste en una institución que se erige en núcleo central de una comunidad política que reúne las siguientes condiciones: “ostenta la autoridad suprema de un Estado, su soberanía; transmite órdenes; ordena la vida económica, política y cultural de sus súbditos; distribuye los bienes y recursos materiales; extrae impuestos; destina servicios; impone leyes y castigos” (Arbos y Giner, 1989; p. 3). De acuerdo a estos autores, estas características

permiten y obligan a que un gobierno se funde en la legitimidad y la eficacia como elementos claves para su existencia. La existencia del Estado moderno obliga a la creación de un gobierno el cual aparte de fomentar el desarrollo y la modernización de un país, debe de emitir sanciones y de tener obligaciones con sus gobernados.

En este contexto, el gobierno debe tener “la capacidad para evitar tensiones, crisis políticas, crisis sociales, mediante el orden y el fomento de la gobernabilidad, entendiendo por esta última la capacidad de eficacia, legitimidad y estabilidad política” (Arbos y Giner: 1989: p. 4). Por lo tanto, la legitimidad y eficacia son condiciones necesarias para la estabilidad del gobierno y el orden social. Para Arbos y Giner (2002: p.15), “la eficacia consiste en lograr objetivos prefijados al menor costo posible, mientras que la legitimidad alude a que quienes llegan al poder deben hacerlo mediante elecciones libres y competitivas”, como se señaló en párrafos anteriores, la legitimidad es la condición de que un gobierno es aceptado por sus gobernados, pero en ello va implícito que debe haber algo de eficacia en sus acciones.

Si bien, para que exista gobernabilidad es necesaria la legitimidad y la eficacia, ésta también va de la mano con la estabilidad y la eficiencia, lo cual permite el orden social. Para alcanzar estas condiciones es necesaria “la capacidad de adaptación y flexibilidad institucional que permiten que la sociedad no se vuelva ingobernable” (Camou, 2013: p. 21). Para Tomassi (1995), ver la gobernabilidad o analizarla desde esta perspectiva es restringir el concepto al problema del mejoramiento del gobierno, a su capacidad de manejar el proceso de desarrollo económico y a maximizar la eficiencia del sector público dejando de lado otros elementos que son incidentes en este proceso. Para no caer en el error de analizar la gobernabilidad exclusivamente desde la estabilidad del gobierno o la preservación de la democracia Tomassi propone lo siguiente:

“Primero, que a diferencia de las épocas doctrinarias en que se atribuían rasgos canónicos a la democracia y se hablaba de su ruptura, sus paréntesis autoritarios, su recuperación y consolidación, hoy día ese concepto aparece tan inseparable del de gobernabilidad (...), de manera

que hoy es indispensable analizarlos en conjunto. Segundo, que el problema de la gobernabilidad no es exclusivamente político, sino que depende de factores económicos, sociales, tecnológicos e internacionales estrechamente interrelacionados, dentro del marco de sociedades complejas crecientemente globalizadas. Tercero, que, a causa de ese desdibujamiento entre la regla y la excepción, hoy es más realista analizar los grados de gobernabilidad de un sistema democrático a la luz de los factores reales que adquieren gravitación en un momento determinado que empleando modelos o esquemas académicos preestablecidos (1995: p. 11).

Desde esta perspectiva, la gobernabilidad es vista como un fenómeno sistemático, donde se incluyen en un lugar privilegiado las variables vinculadas a la relación del Estado con el conjunto de organismos económicos y poderes públicos y la interacción con los actores de la sociedad civil organizada, la economía y el mercado. Esta amplitud de variables planteado por Tomassi, la gobernabilidad deja de ser un asunto de ingeniería en el ámbito de la cúpula del Estado para pasar a ser un proceso más complejo donde deben interactuar un conjunto de actores. De esta forma:

“la gobernabilidad democrática no es sólo el producto de la capacidad de un gobierno para ser obedecido por sus propios atributos (transparencia, eficacia, accountability), sino de la capacidad de todos los actores políticos estratégicos para moverse dentro de determinadas reglas de juego -una especie de concertación-, sin amenazas constantes de ruptura que siembren la incertidumbre en el conjunto de la sociedad...” (Filmus, 2005. p. 3).

III. Indicadores para medir la gobernabilidad.

Desde la postura teórica revisada, se infiere que la gobernabilidad está relacionada con indicadores vinculados con las instituciones y reglas mediante las cuales se ejerce la autoridad en un país; así como con una relación entre las demandas sociales y la habilidad de las instituciones públicas para satisfacerlas; y por otra parte, como la capacidad del gobierno para formular e instrumentar políticas públicas de manera efectiva, el respeto de los ciudadanos y de la autoridad por las

instituciones que regulan la interacción entre los individuos y entre éstos y el propio Estado y el método de elección de los gobernantes, la vigilancia de estos y su reemplazo.

Por otra parte, para responder a la pregunta, ¿es posible medir la gobernabilidad? Se puede considerar que sí es posible, ya que existen estudios que miden la gobernabilidad de los países de manera cuantitativa a través de distintos indicadores. Por lo tanto, de los estudios que han analizado la gobernabilidad en México, se encuentran los aplicados por The Worldwide Governance Indicators (WGI), en donde participan Daniel Kaufmann, de Natural Resource Governance Institute (NRGI) y Aart Kraay, del World Bank Development Research Group. Esta institución en aras de analizar el nivel de gobernabilidad mundial aplica un estudio que abarca los aspectos políticos, económicos e institucionales de 215 países del mundo.

Este análisis que se aplica anualmente se integra de seis componentes, el cual se compone de un conjunto de indicadores y variables que permiten medir el Estado y las características del ejercicio de la autoridad en los países. Los principales indicadores de gobernabilidad que aborda son:

- “1.- Voz y rendición de cuentas: considera varios aspectos del respeto y ejercicio de los derechos humanos y políticos y de las libertades civiles de los individuos, tales como la participación en la elección de gobernantes, la libertad de expresión y la libertad de asociación.
- 2.-Estabilidad política y ausencia de violencia: comprende la probabilidad de que surjan amenazas o cambios que puedan afectar la estabilidad del gobierno y sus instituciones, tales como la violencia interna y el terrorismo; y monitorea la implementación y continuidad de las políticas públicas.
- 3.-Efectividad gubernamental: Incluye aspectos como la competencia de la burocracia y la calidad de los servicios públicos, así como su grado de independencia de presiones políticas, la calidad de las políticas públicas, entre otros.
- 4.-Calidad de marco regulatorio: comprende la habilidad del gobierno para formular e implementar políticas y regulaciones que permitan y promuevan el desarrollo del mercado y del sector privado.
- 5.-Estado de Derecho: considera la calidad del cumplimiento de contratos, la impartición de justicia en los tribunales y la calidad de la policía, así como la incidencia del crimen y la violencia.

6.-Control de la corrupción: considera la medida en que el poder público se ejerce para obtener ganancias privadas, incluyendo las pequeñas y las grandes formas de corrupción, así como el grado en que el Estado está capturado por intereses privados (Kaufmann, D., A. Kraay y M. Mastruzzi, 2007: p. 60)".

Los indicadores de gobernabilidad planteados por este instituto, se integran por 310 variables independientes, cada una de las cuales busca medir algún aspecto relacionado con uno de los seis componentes o dimensiones de la gobernabilidad. Estos indicadores agregados combinan las opiniones de un gran número de empresas, ciudadanos y peritaje de expertos encuestados en los países industrializados y en desarrollo. Se basan en más de 30 fuentes de datos individuales producidos por una variedad de institutos de investigación, grupos de reflexión, las organizaciones no gubernamentales, organizaciones internacionales y empresas del sector privado (The Worldwide Governance Indicators (WGI), 2015).

Las características de los indicadores y su metodología son de suma importancia utilizarlos para analizar el nivel de gobernabilidad que ha tenido el país en el periodo de estudio aquí planteado. Sin embargo, con la intención de tener una visión más amplia de la tendencia del país, se realizó un análisis comparativo de los niveles de gobernabilidad de los gobiernos anteriores desde 1996 a 2012.

A. Evolución de los indicadores de gobernabilidad en México, 1996-2012.

Para entender los indicadores del gobierno calderonista es relevante observar las dinámicas que se dieron en los gobiernos anteriores, el del priista Ernesto Zedillo 1(1994-2000), y el de la primera alternancia, del panista Vicente Fox (2001-2006). El comparativo permite entender la evolución de la gobernabilidad en el país hasta concluir el gobierno de Felipe Calderón (2007-2012).

El comparativo parte de 1996, fecha en que empezaron a realizarse los estudios de gobernabilidad en los distintos países.

Los indicadores de gobernabilidad para México entre 1996 y 2012 muestran una situación positiva en la mayoría de ellos, con pequeños cambios a lo largo de los sexenios. La dimensión mejor evaluada en 2012 fue Calidad regulatoria, seguida por Efectividad gubernamental, Voz y rendición de cuentas, y Control de la corrupción.

Cuadro 1.									
Posición de indicadores de gobernabilidad de México ante los países estudiados por el Instituto del Banco Mundial, 1996-2012 (percentiles)²									
Indicador /año	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012
Voz y rendición de cuentas	49.5	50	55.3	55.8	58.2	51.4	51	55	53.6
Estabilidad política y ausencia de violencia y terrorismo	18.3	27.9	36.5	42.3	37.5	26.4	19.6	22.6	24.2
Efectividad política	59	66.3	62	62.4	63.9	60.5	60.2	60.3	63.2
Calidad regulatoria	64.7	61.3	62.3	64.7	65.7	64.2	61.2	58.4	67.5
Estado de derecho	26.8	32.1	37.8	43.5	40.7	40.1	26.4	34.1	36
Control de la corrupción	37.6	41	51.2	51.2	47.8	49.8	49.5	44.8	42.6

Fuente: elaboración propia con datos de The Worldwide Governance Indicators (1996-2014)

<http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#reports>

De acuerdo a los datos proporcionados por el The Worldwide Governance Indicators (2015), en **Voz y rendición de cuentas**, que incluye aspectos relativos al ejercicio de los derechos humanos y políticos y las libertades de los individuos, México pasó del percentil 49.5 en 1996 al 53.6 en 2012 (Ver Cuadro 1). Lo que significó una mejoría, puesto que, en el final del gobierno de Calderón, el país se ubicó en el 50

² **Nota metodológica:** los resultados que aquí se presentan corresponden exclusivamente a México, y son tomados del comparativo que The Worldwide Governance Indicators presenta en su base de datos de los 215 países en que estudia cada una de las dimensiones de gobernabilidad. La lectura de los datos que se presentan en este cuadro puede leerse según la posición que ocupa cada país en una escala que va del 0, el más bajo posible, al 100, el más alto. El valor que resulta se conoce como percentil. De acuerdo al The Worldwide Governance Indicators, un percentil es el valor que divide un grupo ordenado de datos estadísticos de forma que un conjunto de datos es inferior a dicho valor. Una distribución por cuartiles (proporciones de 25%) ilustra cómo funcionan estos rangos: El cuartil de mejor ubicación es el superior al percentil de 75%; el segundo mejor corresponde al rango que va de 50% a 75%; el tercero va de 25% a 50%, y el peor cuartil es el menor a 25%. Por tanto, la aspiración sería que los niveles de gobernabilidad de los países se ubiquen en el cuartil superior a 75% (2015).

por ciento de los países mejor evaluados en esta dimensión. Es importante agregar que de 2000 a 2004 el país tuvo su mejor evaluación ya que esta variable fue en ascenso, colocándose en 2004 en la posición 58.2. Si bien el gobierno de Calderón terminó en la posición 53.6, durante su periodo es cuando se da inicio a la inestabilidad, pues de 2006 a 2008 bajó a 51.4 y 51 respectivamente (Cuadro 1).

En lo que se refiere a la dimensión **Estabilidad política y ausencia de violencia y terrorismo**, entre 1996 y 2012 la posición de México pasó del percentil 18.3 al 24.2, lo que significó una pequeña mejoría. Sin embargo, al analizar las tendencias a lo largo del periodo, encontramos que el nivel de 2012 representa un descenso importante respecto de 2002, en que el país llegó a colocarse en el percentil 42.3 (Cuadro 1). Al analizar la tendencia de 1996 a 2012 indica que el país tuvo su mejor ascenso en términos de **Estabilidad política, ausencia de violencia y terrorismo** durante los primeros años del gobierno de la alternancia política, de 2000 a 2004. Posterior a ello la estabilidad alcanzada vino en descenso. En 2006, únicamente una tercera parte de los países en evaluación se encontraban en una posición menor a la de México en esta dimensión de la gobernabilidad. El problema de esta variable es que después de haberse posicionado en sus mejores niveles en el gobierno de Vicente Fox, con Calderón sufre una tendencia drástica a la baja, pues si bien esta variable analiza la estabilidad política del país que implica el descontento social, también agrega los índices de violencia y terrorismo. Por lo cual, si en el caso mexicano el tema del terrorismo no es un tema relevante, los indicadores por violencia, producto de la guerra que el gobierno emprendió contra el narcotráfico afectan a este indicador, aun cuando la estabilidad estatal no estuvo en riesgo como producto de una alta movilización social (The Worldwide Governance Indicators (WGI), 2015).

En otro estudio denominado Estudio sobre la gobernabilidad en México, aplicado por el Centro para la Gobernabilidad en 2012, se confirma lo antes mencionado, 4 de cada 5 encuestados consideraron que el nivel de violencia del crimen organizado fue muy alto y el 89 por ciento consideró que no se respetaron los Derechos

Humanos, en ese mismo tenor, el 90 por ciento consideró que el marco constitucional era obsoleto. El mayor impacto de violencia en el país, se da en el gobierno de Calderón lo cual afectó los buenos niveles de estabilidad y ausencia de violencia que México había alcanzado en años anteriores.

En la dimensión de **Efectividad gubernamental**, el indicador se coloca en la segunda posición en donde mejor le ha ido a México. Del percentil 59.2 en 1996 pasó al 63.2 en 2012 (Cuadro 1). Los indicadores utilizados por esta medición, que consideran aspectos como la competencia de la burocracia y la calidad de los servicios públicos, así como su grado de independencia de presiones políticas, la calidad de las políticas públicas, entre otros, si bien han registrado variaciones en los últimos dieciséis años, no ha bajado del percentil 60, lo que significa un estado positivo en comparación con los otros países y con los otros indicadores.

De igual forma que el indicador anterior, en **Calidad regulatoria**, es en donde el país ha tenido su mejor evaluación desde 1996 en que se colocó en el percentil 64.7. Si bien tuvo variaciones a lo largo del periodo, sus resultados no han caído por debajo de la posición 50, al contrario, en 2012 alcanzó su mejor puntaje al ubicarse en el percentil 67.5 (Cuadro 1). Esto indica que la habilidad del gobierno para formular e implementar políticas y regulaciones que permitan y promuevan el desarrollo del mercado y del sector privado fue positiva hasta el 2012 en que finalizó el gobierno de Calderón.

Respecto a la dimensión **Estado de Derecho**, la posición de México alcanzó sus mejores estándares en el gobierno foxista, en donde se ubicó en el percentil 43.5 y 40.1. Posterior a este gobierno, nuevamente la calificación decae debido a la crisis del gobierno en procuración de justicia y derechos humanos. Como se señaló anteriormente, esta calificación es ratificada en el Estudio sobre la gobernabilidad en México, aplicado por el Centro para la Gobernabilidad en 2012, donde el 90 por ciento consideró que el marco constitucional era obsoleto y el 89 por ciento consideró que no se respetaban los derechos humanos. Los resultados sugieren

que en la calidad del cumplimiento de contratos, la impartición de justicia en los tribunales y la calidad de la policía, así como la incidencia del crimen y la violencia el país entró en cuentas negativas, principalmente desde el gobierno de Calderón.

Finalmente, en la dimensión **Control de la corrupción**, en donde el ritmo había sido ascendente desde 1996 hasta 2002, en que el percentil 37.6 alcanzó el percentil 51.2, en 2004 los estándares alcanzados vinieron a la baja con distintas variaciones hasta llegar al percentil 42.6 en 2012 (Cuadro 1). De acuerdo a la percepción ciudadana, la corrupción en México ha venido en aumento, principalmente en los gobiernos locales, sin que en ello el gobierno federal no esté inmerso. Esto es reafirmado en el Estudio sobre la gobernabilidad en México en su encuesta de 2012 en la cual el 85 por ciento de entrevistados consideró que en los gobiernos locales había aumentado la corrupción, y el 54 por ciento planteó que lo mismo había ocurrido en el gobierno federal. Si bien, en el año 2008 el gobierno calderonista alcanzó la mejor evaluación, en este indicador para el cierre del sexenio la percepción de la sociedad cambió drásticamente ante los grandes actos de corrupción en que cayeron muchos de los funcionarios públicos.

De los seis indicadores que muestran el nivel de gobernabilidad en México, de 1996 a 2012, el mejor evaluado fue el de calidad regulatoria y efectividad política en donde los estándares en 2012 se ubican arriba del percentil 60. Del resto le seguirían voz y rendición de cuentas, así como control de la corrupción que han logrado mantenerse arriba del 50 el primero y del 40 el segundo. Los indicadores de gobernabilidad que salen muy mal evaluados son Estado de Derecho y Estabilidad política y ausencia de violencia, pues el país ha entrado en una crisis en estos factores. Por lo que se puede inferir, de acuerdo a estos indicadores el país ha logrado mantenerse dentro de los estándares mínimos de gobernabilidad a diferencia de otros países que se encuentran muy por debajo de los requeridos. Sin embargo, es importante recalcar que el sexenio mejor evaluado fue el foxista, donde las variables analizadas obtuvieron porcentajes más altos.

B. Indicadores de gobernabilidad en México, sexenio de Felipe Calderón, 2007-2012.

Como se planteó anteriormente, los indicadores de gobernabilidad del país de 1996 a 2012 indican que el gobierno de Calderón experimentó cambios muy fuertes en algunos de ellos, lo cual opacó la calidad de la gobernabilidad alcanzada. Por lo tanto, en este apartado se analiza cuál fue la dinámica del sexenio respecto a cada indicador.

El gobierno de Felipe Calderón desde el inicio de su gobierno atravesó por una serie de conflictos que opacaron la legitimidad del gobierno y afectaron su gobernabilidad, primero por el conflicto poselectoral; en segunda por su política contra la criminalidad, implementando la “Estrategia Nacional de Seguridad”, que consistió en declarar la guerra a las bandas de narcotraficantes, lo que desató la violencia entre criminales, policías y militares en un combate sin control; y por otra parte, la política económica no tuvo los efectos esperados, ya que el país padeció la recesión económica del 2008 y la crisis mundial del 2009, arrojando cifras económicas negativas. El discurso de Felipe Calderón de ser el presidente del empleo se opacó al no lograrlo, y al contrario, la deuda externa aumentó en un 92 por ciento. Por otro lado, su política social no tuvo éxito al aumentar el número de pobres a lo largo del sexenio.

En este contexto, los indicadores de “**estabilidad política y ausencia de violencia y terrorismo**”, experimentaron variaciones importantes de manera negativa ya que durante el periodo de Felipe Calderón se presentó un descenso importante respecto de 2002, en el cual en términos de estabilidad política el país llegó a colocarse en el percentil 42.3. El mayor impacto de violencia en el país, se dio en el gobierno de Calderón lo cual afectó los buenos niveles de estabilidad que México había alcanzado durante el periodo anterior.

Respecto a la dimensión **Estado de Derecho**, los resultados sugieren que en la calidad del cumplimiento de contratos, la impartición de justicia en los tribunales y la calidad de la policía, así como la incidencia del crimen y la violencia el país entró en cuentas negativas. Pues aun cuando el percentil de 2012 terminó en 36, éste no pudo mejorar a lo largo del periodo, al contrario, en 2008 cayó a 26.4. Por otro lado, en la dimensión **Control de la corrupción**, que inició en 2007 en el percentil 50, los estándares alcanzados vinieron a la baja con variaciones hasta llegar al percentil 42.6 en 2012. Si bien en el año 2008 el gobierno de Calderón alcanzó la mejor evaluación en este indicador, para el cierre del sexenio la percepción de la sociedad cambió drásticamente calificándolo negativamente (ver cuadro 2).

A diferencia de los indicadores antes mencionados, en donde los retrocesos estuvieron presentes, en los casos de **Voz y rendición de cuentas**, el indicador presentó una recuperación positiva al colocarse del percentil 51 en 2007 al 53.6 en 2012. Lo mismo ocurrió con la dimensión de **Efectividad gubernamental y Calidad regulatoria**, en donde el gobierno obtuvo sus mejores resultados de acuerdo a los datos del BM, ya que en ambos casos aun con sus pequeñas variaciones se mantuvo arriba del percentil 60 en 2012 (ver cuadro 2). Esto indica que la habilidad del gobierno para formular e implementar políticas y regulaciones que permitieron el desarrollo del mercado y del sector privado fue positiva durante este gobierno.

Cuadro 2.						
Indicadores de gobernabilidad en Sexenio Calderón, 2007-2012 (percentiles)³						
Indicador/año	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Voz y rendición de cuentas	51.0	51.0	55.0	55.0	53.5	53.6
Estabilidad Política y Ausencia de Violencia y Terrorismo	23.1	19.6	22.3	22.6	25.0	24.2
Efectividad política	59.2	60.2	60.3	60.3	63.5	63.2
Calidad Regulatoria	63.6	61.2	57.4	58.4	58.8	67.5
Estado de derecho	36.4	26.4	33.6	34.1	35.2	36.0
Control de la corrupción	50.0	49.5	49.3	44.8	41.7	42.6

Fuente: elaboración propia con datos de The Worldwide Governance Indicators (1996-2014)

<http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#reports>

³ Ver nota metodológica en cuadro 1

Como se observa anteriormente, el gobierno de Felipe Calderón experimentó cambios profundos en los indicadores de gobernabilidad y estabilidad a diferencia de los alcanzados en los gobiernos anteriores. Los conflictos poselectorales, las crisis económicas, la guerra contra el narcotráfico que incrementó la criminalidad y violencia afectaron indicadores como el Estado de Derecho y Estabilidad política y ausencia de violencia. Por otro lado, el déficit en Estado de Derecho también provocó una ampliación de la corrupción, afectando la estabilidad del gobierno. Sin embargo, como la gobernabilidad depende también de otras variables, tanto internas como externas, las variables Calidad regulatoria, seguida por la Efectividad gubernamental, Voz y rendición de cuentas, permitieron mantener a flote la gobernabilidad. En este contexto de déficit en el quehacer gubernamental también otras variables como la política económica, la política social, el empleo, son funcionales para fortalecer la legitimidad gubernamental pues el Estado ha asumido como una de sus prioridades garantizar el bienestar ciudadano, por lo que ante la crisis de legitimidad y déficit de algunas variables funcionales para la gobernabilidad, la política social y la económica ayudan a mantener los estándares mínimos de gobernabilidad al proporcionar apoyos que condicionan de manera subjetiva el respaldo de las masas desprotegidas, ya que éstas al sentirse beneficiadas por el gobierno, dejan de cuestionar las fallas del régimen político.

Conclusiones

Las aportaciones teóricas conceptuales de los autores consultados enlazan o presuponen una relación entre la capacidad del gobierno para formular e instrumentar políticas públicas de manera efectiva, así como para satisfacer las demandas sociales y la habilidad de las instituciones públicas para satisfacerlas, mediante el diseño de políticas públicas. Por lo tanto, la gobernabilidad, se puede conceptualizar en sentido amplio como la capacidad que tiene el gobierno para instrumentar políticas y satisfacer demandas sociales permitiendo la estabilidad y legitimidad gubernamental, en el cual, el Estado tiene la capacidad también para formular e instrumentar políticas públicas de manera efectiva, el respeto de los ciudadanos y de la autoridad por las instituciones que regulan la interacción entre los individuos y entre éstos y el propio Estado y el método de elección de los gobernantes, la vigilancia de estos y su reemplazo.

Finalmente, para responder a la pregunta ¿Cuáles fueron los resultados en materia de gobernabilidad durante el gobierno de Felipe Calderón? A través de los indicadores de gobernabilidad analizados anteriormente, se puede afirmar que Calderón experimentó cambios profundos en los indicadores de gobernabilidad y estabilidad, a diferencia de los alcanzados en los gobiernos anteriores. Los conflictos poselectorales, las crisis económicas, la guerra contra el narcotráfico que incrementó la criminalidad y violencia, afectaron indicadores como el Estado de Derecho, y Estabilidad política y ausencia de violencia. Por otro lado, el déficit en Estado de Derecho también provocó una ampliación de la corrupción, afectando la estabilidad del gobierno. Sin embargo, como la gobernabilidad depende también de otras variables, tanto internas como externas (como la política económica, las políticas sociales, crisis internacionales, aumentos en los precios, entre otros factores), el gobierno logró mantener la gobernabilidad respaldándose en la Calidad regulatoria, seguida por la Efectividad gubernamental, Voz y rendición de cuentas.

Bibliografía.

Alcántara, Sáez, M. (1995), *Gobernabilidad, crisis y cambio*. Centro de estudios constitucionales, España.

Arbos Xavier y Giner Salvador (2002), *La Gobernabilidad: ciudadanía y democracia en la encrucijada mundial*, Siglo XXI, España.

Camou, Antonio (2013), *Gobernabilidad y Democracia*, Instituto Federal Electoral. Cuadernos de Divulgación de la Cultura.

Filmus, Daniel (2005). *Gobernabilidad democrática: conceptualización*, UASB, Ecuador.

Flisfisch, Ángel (1989), *Gobernabilidad y consolidación democrática*. Revista Mexicana de Sociología, N° 3, julio-septiembre.

Kaufmann, D., A. Kraay y M. Mastruzzi (2007) *Governance Indicadores de gobernabilidad del Banco Mundial*. Este País, núm. 198. Disponible en: https://archivo.estepais.com/inicio/historicos/198/15_indicadores_ind%20de%20gobernabilidad_fundacion.pdf. Revisado el: 16 de febrero de 2021.

O'Donnell, Guillermo (1998), *Estudios Políticos*, Núm. 19, Cuarta Época, Septiembre-diciembre.

Titmuss, Richard (1969) "Ensayos sobre el Estado de bienestar".

The Worldwide Governance Indicators (1996-2014). Disponible en: <http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#report>. 2015.



Pasquino, Gianfranco (1988), "*Gobernabilidad*", en Norberto Bobbio et al, Diccionario de Política, (Segunda Edición; 1983), Siglo XXI, Suplemento, México.

Banco Interamericano de Desarrollo (1975), Programa de Inversiones Públicas para el Desarrollo Rural. Disponible en: [http://www.iadb.org/es/proyectos/project-information page](http://www.iadb.org/es/proyectos/project-information-page), 1303. Revisado el 15 de febrero de 2021.

INNOVACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



www.iaptabasco.org.mx

 IAP Tabasco, A. C.  @IAPTabascoac

 iaptabascoac  www.iaptabasco.org.mx