

Gobierno Digital en el Estado de Tabasco: Un Análisis Exploratorio.

Digital Government in the State of Tabasco: An Exploratory Analysis.

Córdova Pérez, Rafael Jesús*, Magaña Rodríguez, Martín Ernesto**, Morales Cárdenas,
Tomás Francisco***

*Estudiante de Maestría en Gerencia Pública y Gobierno. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Email: gajeel65@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7069-4916>.

**Estudiante de Maestría en Gerencia Pública y Gobierno. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Email: mar.9803@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0560-4984>.

***Doctor en Administración. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Email: tomas.morales@ujat.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5934-2748>.

Correo para recibir correspondencia:

Rafael Jesús Córdova Pérez
gajeel65@gmail.com

RESUMEN

OBJETIVO: Identificar de qué forma el gobierno del Estado de Tabasco ha implementado el Gobierno Digital como parte de su legislación y de sus procesos administrativos.

MATERIAL Y MÉTODO: Se determina bajo un enfoque cualitativo, a través de investigación documental, con perspectiva hermenéutica, donde se toma en cuenta revisión literaria de documentos, indicadores y consulta de sitios web públicos gubernamentales a nivel nacional y estatal.

RESULTADOS: El Gobierno Digital es un componente vital para la modernización de la administración pública, ofreciendo múltiples beneficios en términos de eficiencia, transparencia y participación ciudadana. De acuerdo con la información recopilada en el contexto nacional, el Estado de Tabasco se sitúa por debajo de la media en el Índice de Gobernanza Digital Estatal, aun cuando el catálogo de servicios que se pueden realizar a través de los portales digitales es amplio.

CONCLUSIONES: El Gobierno Digital mejora la eficiencia de la administración pública al digitalizar procesos y utilizar tecnologías, sin embargo, aunque Tabasco ha implementado leyes y políticas para avanzar en el Gobierno Digital, aún enfrenta retos significativos, los cuales deberá solventar para alinearse con las nuevas tendencias dadas en el contexto internacional y nacional.

PALABRAS CLAVE: Gobierno digital, Gerencia pública, Digitalización, Gestión pública, Gobierno abierto.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To identify how the government of the state of Tabasco has implemented digital government as part of its legislation and administrative processes.

MATERIAL AND METHOD: It is determined under a qualitative approach, through documentary research, with a hermeneutic perspective, where literary review of documents, indicators and consultation of public government websites at the national and state level are considered.

RESULTS: Digital government is a vital component for the modernization of public administration, offering multiple benefits in terms of efficiency, transparency and citizen participation. According to the information collected in the national context, the state of Tabasco is located below the average in the State Digital Governance Index, even though the catalog of services that can be performed through digital portals is extensive.

CONCLUSIONS: Digital Government improves the efficiency of public administration by digitizing processes and using technologies; however, although Tabasco has implemented laws and policies to advance digital government, it still faces significant challenges, which must be resolved to align with the new trends given in the international and national context.

KEY WORDS: Digital government, Public administration, Digitization, Public management, Open government.

El Gobierno Digital es una herramienta que utilizan los Estados que apuntan hacia la modernización, para llevar a cabo sus actividades de manera más adecuada, eficiente y eficaz. Asimismo, este se encuentra estrechamente ligado a la nueva gerencia pública.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2014, p. 6) puntualiza que Gobierno Digital es "el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público", a su vez, define al gobierno electrónico como "el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), especialmente Internet, para mejorar la actividad del gobierno" (OCDE, 2014, p. 6).

De acuerdo con el portal del Gobierno de México (2013) el término Gobierno Digital abarca todas las acciones que el Estado realiza utilizando tecnologías modernas de la información, especialmente Internet, con el fin de mejorar la eficacia de la administración pública, elevar la calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos y establecer un entorno gubernamental más transparente. Estas acciones comprenden aspectos internos de la gestión de entidades gubernamentales, la amplia difusión de información sobre las actividades del gobierno, y la entrega de servicios más amplios y mejorados a los ciudadanos. Estas definiciones resaltan la importancia de las TIC en la transformación de la administración pública hacia un modelo más eficiente, transparente y orientado al servicio.

Algo muy importante que se destaca también respecto al Gobierno Digital es que este "tiene la misión de promover una mayor participación ciudadana por medio de la innovación y la apertura, así como establecer un registro digital de todo uso y aplicación que se haga de los recursos públicos" (Agencia Digital de Innovación Pública [ADIP], 2019, párr. 1).

Antecedentes del Gobierno Digital

El Gobierno Digital, antes conocido como Gobierno Electrónico, "surgió a mitad de la década de los 90's, como un innovador concepto paralelo al Comercio Electrónico. En un principio, el término fue acuñado por los profesionales a cargo de la tecnología y de los sistemas de información del gobierno" (Gil y Luna, 2008, p. 50). Tales conceptos fueron surgiendo como resultado de la influencia o uso de estos sistemas electrónicos en las organizaciones públicas y privadas. El Gobierno Electrónico no es un fenómeno completamente nuevo, este se ha desarrollado juntamente con el uso y aplicación de las TIC en lo gubernamental, inclusive se puede situar que, desde las primeras aplicaciones del uso de las tecnologías en el gobierno, este empezó a materializarse, evolucionando hasta lo que conocemos hoy en día como Gobierno Digital (Gil y Reyes, 2008).

En los años 90's, con la expansión de Internet, los gobiernos comenzaron a explorar maneras de utilizar esta tecnología para mejorar la prestación de servicios. Uno de los primeros y más significativos desarrollos en esta área fue la implementación de portales web gubernamentales, para proporcionar información y servicios básicos en línea (ADIP, 2024).

De acuerdo con Gil y Luna (2008), los primeros proyectos de Gobierno Digital se centraron en la digitalización de procesos administrativos y la creación de bases de datos electrónicas. La investigación inicial destacó la importancia de la infraestructura tecnológica y la alfabetización digital como factores críticos para el éxito de estos proyectos.

A medida que la tecnología ha avanzado, también lo ha hecho la capacidad de los gobiernos para implementar soluciones digitales más complejas. A principios del siglo XXI, muchos países habían adoptado estrategias nacionales de Gobierno Electrónico o *e-Government*, por sus siglas en inglés. En Europa, la Comisión Europea lanzó su Plan de Acción de *e-Government* para mejorar la administración pública mediante las TIC's (European Commission, 2006).

La OCDE (2019) ha propuesto un Marco Normativo de Políticas de Gobierno Digital, que está compuesto por seis dimensiones (Figura 1).

Figura 1

Marco normativo de políticas de Gobierno Digital



Nota. (OCDE, 2019, p.17).

Estas dimensiones se utilizan en la creación del Índice de Gobierno Digital, el cual evalúa el avance de los países hacia la digitalización gubernamental conforme a las seis dimensiones

propuestas. La meta es asistir a los países en la determinación de los elementos cruciales para diseñar e implementar eficazmente estrategias de Gobierno Digital (OCDE, 2019).

En la Tabla 1 se muestra específicamente a qué se refieren cada una de las seis dimensiones planteadas por la OCDE.

Tabla 1
Marco normativo de políticas de Gobierno Digital

1. Digital por diseño	Cuando gobierna y aprovecha las tecnologías digitales para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos y crear nuevos canales de comunicación y participación para la ciudadanía.
2. Impulsado por los datos	Cuando valora los datos como un activo estratégico y establece los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios.
3. Actúa como plataforma	Cuando despliega una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y la prestación de servicios públicos.
4. Abierto por defecto	Cuando pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente y en equilibrio con el interés nacional y público.
5. Dirigido por el usuario	Cuando concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda.
6. Proactivo	Cuando se anticipa a las necesidades de la ciudadanía y es capaz de responder rápidamente a ellas, simplificando la interacción con los usuarios y evitando la necesidad de procesos burocráticos y engorrosos.

Nota. (Biblioteca de la CEPAL, 2023, párr. 5, con datos de OCDE, 2019, pp. 25-53).

Entre las tendencias significativas de la última década, han sido el enfoque en la participación ciudadana y la transparencia, y el uso de redes sociales y tecnologías web 2.0 en el gobierno, las cuales son fundamentales para facilitar una mayor interacción entre los gobiernos y los ciudadanos (ADIP, 2024).

En la actualidad, tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el *blockchain* y el Internet de las cosas están siendo integradas en los servicios gubernamentales para mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad de la ciudadanía (Margel et al., 2019).

El Gobierno Digital en México

El concepto de Gobierno Digital en México empezó a cobrar relevancia a inicios de la década del año 2000. Un evento significativo fue la implementación de la Estrategia Digital Nacional en 2013, durante el mandato del presidente Enrique Peña Nieto. Esta estrategia delineó un plan para la digitalización del gobierno (Gobierno de México, 2013); sin embargo, los registros históricos muestran señales de esta modernización desde décadas anteriores.

En México la preocupación por integrar las nuevas tecnologías a la administración pública se remonta a 1971 con la creación del Comité Técnico Consultivo de Unidades de Informática (CTCUI). El trabajo del comité fue reformulado posteriormente por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). Ésta instancia ha sido responsable de la elaboración de políticas nacionales de informática y entre sus atribuciones se encuentra el fomento del uso de la informática, especialmente en la administración pública federal y el desarrollo informático del país (Hilbert et al., 2005, p. 60).

Por esta razón, la innovación en los gobiernos resulta crucial para implementar ideas y prácticas novedosas en la gestión pública con el fin de crear valor social. Para Zerrillo (2014, p. 18) el propósito de la aplicación de las TIC es que los gobiernos de diversos países puedan detectar los mecanismos y variables necesarios para elaborar estrategias enfocadas en la construcción de la denominada Sociedad del Conocimiento. Las transformaciones en los gobiernos federales, estatales y municipales responden a los obstáculos económicos y sociales; una sociedad innovadora no solo está vinculada al avance tecnológico y la capacidad de investigación, sino que también posibilita la conexión entre todos los agentes políticos, sociales y económicos.

MATERIAL Y MÉTODO

El presente estudio es de naturaleza exploratoria, ya que se enfoca en analizar e investigar aspectos específicos que no han sido examinados en profundidad (Castro et al., 2018); se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo, cuyo principal objetivo es la dispersión o expansión de la información (Hernández et al., 2014). Para ello, se empleó la investigación documental con una perspectiva hermenéutica, lo que implica que la observación juega un papel crucial en el análisis de los datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio (Guerrero y Guerrero, 2014; Quintana y Hermida, 2019).

Para llevar a cabo esta investigación, fue fundamental la recopilación de información de fuentes secundarias, para lo cual se consultaron documentos, indicadores, reglamentaciones y sitios web públicos gubernamentales.

RESULTADOS

Para el Estado de Tabasco y sus municipios, el 7 de marzo de 2018 se publicó la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica en el suplemento B del Periódico Oficial del Estado de Tabasco, número 7878. Esta ley establece en su artículo 7 la creación del Consejo Estatal de Gobierno Digital, encargado de proponer, promover, diseñar, facilitar y aprobar políticas, programas, soluciones, instrumentos y medidas relacionadas con el Gobierno Digital en el estado, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SAIG, 2019).

Ese mismo año, en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco, número 7878, decreto 190, se anunció el cambio de nombre de la Secretaría de Administración a Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental (SAIG) y se le otorgaron nuevas atribuciones para impulsar el desarrollo de un Gobierno Digital en Tabasco (Periódico Oficial del Estado de Tabasco, 2018).

La Ley General de Archivos fue publicada en 2018 en el Diario Oficial de la Federación, con el objetivo de promover el uso de tecnologías de la información, para mejorar la administración de archivos por parte de los sujetos obligados. Esta ley establece las bases para desarrollar e implementar un sistema integral de gestión de documentos electrónicos, fomentando gobiernos digitales y abiertos a nivel federal, estatal y municipal, en beneficio de la ciudadanía. Además, indica que los sujetos obligados deberán adoptar medidas organizativas, técnicas y tecnológicas para asegurar la recuperación y preservación de documentos electrónicos dentro del sistema automatizado de gestión documental (SAIG, 2019).

En 2019 se publicó la Mejora Regulatoria para Tabasco en el Periódico Oficial del Estado, número 8003, Suplemento J.; esta normativa establece que todas las dependencias, órganos y organismos de la administración pública estatal y municipal, así como los organismos autónomos, deben promover el uso de las TIC para facilitar la interacción con los ciudadanos. Esto permite a los ciudadanos enviar solicitudes, opiniones y comentarios a través de sistemas digitales, y recibir atención y resolución de sus necesidades o dudas por los mismos canales (SAIG, 2019).

Según un estudio de la SAIG (2019) en Tabasco, el crecimiento desregulado de la infraestructura de telecomunicaciones y servicios de Internet ha creado una brecha en la gestión, actualización y uso de estos recursos, debido a la falta de políticas públicas que establezcan estrategias de crecimiento en el Estado.

El Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 de Tabasco, en su eje transversal 5 sobre Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública, incluye el componente 5.3: Gestión gubernamental transparente y eficaz, que define objetivos para mejorar las estrategias y líneas de acción relacionadas con el aprovechamiento de las TIC (Portal Tabasco, 2019).

No obstante, de manera general, en Tabasco se pueden realizar diferentes solicitudes a través de los servicios digitales. Según datos del Portal Tabasco (2024) en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, los trámites digitales más usados por los ciudadanos son los siguientes:

Tabla 2
10 trámites digitales más realizados por los ciudadanos del estado de Tabasco

Tramites digitales	
1	Renovación de licencia de conducir.
2	Expedición de actas certificadas.
3	Clave Única de Registro de Población (CURP).
4	Préstamos a domicilio de libros en las bibliotecas.
5	Constancia de antecedentes penales.
6	Certificación de estudios de educación básica (Duplicado).
7	Constancia de situación fiscal.
8	Expedición de constancias de inexistencia o de no registro (Negativas).
9	Pago de infracciones vehiculares.
10	Certificado de búsqueda de propiedad.

Nota. Elaboración propia con base a los datos del Registro Estatal de Trámites y Servicios del Estado de Tabasco (Portal Tabasco, 2024).

Actualmente, Tabasco cuenta con un gran número de trámites en línea, estos se pueden localizar en el Portal Digital del Estado, en la sección del Registro Estatal de Trámites y Servicios, en donde se puede encontrar información de los servicios en línea que el Estado ofrece a la ciudadanía. Asimismo, existe información de los trámites que no se pueden realizar en línea y que es necesario acudir presencialmente. En el Portal se encuentran clasificados los servicios de la A a la Z, o por categorías, siendo los criterios de búsqueda los siguientes: Identidad, Educación,

Ciencia y Tecnología, Gestión Empresarial, Movilidad y Transporte, Territorio, Vivienda, Registro Público, Agua y Saneamiento; Energía, Medio Ambiente y Agroindustria; Programas Sociales, Juventud y Deporte, Cultura, Recreación y Turismo; Salud y Seguridad Social, Capacitación y Empleo, Seguridad, Justicia y Atención Ciudadana; e Impuestos y Contribuciones (Portal Tabasco, 2024, p. 1).

Sin embargo, a pesar de los intentos por parte del Gobierno para modernizar los procedimientos, existe aún deficiencias del Estado a nivel nacional en materia de Gobierno Digital, esto se puede observar en la posición que ocupa Tabasco en comparación con los demás Estados del país, de acuerdo al índice de Gobernanza Estatal Digital, este “mide la manera que los portales web, servicios digitales y redes sociales de los gobiernos estatales contribuyen a la transparencia, la rendición de cuentas, la participación y empoderamiento ciudadano” (SAIG, 2019, p. 24).

A continuación, se presenta la Tabla de los 32 Estados del país y su posición de acuerdo con el Índice de Gobernanza Digital Estatal, actualizada en su última versión hasta el 2019 donde los valores son continuos del 0 al 100, por lo que 100 significa la mejor calificación que se puede obtener; entendiéndose que los Estados con puntuaciones más altas son los que mejor gobernanza digital tienen, según el índice.

Tabla 3
Índice de Gobernanza Digital Estatal 2018-2019

Entidad	ÍGDE 2018	ÍGDE 2019
Ciudad de México	39.9	57.72
Zacatecas	26.99	25.24
Durango	20.43	41.08
Michoacán	35	48.86
Guanajuato	40.97	54.25
Puebla	27.94	35.07
Quintana Roo	28.42	31.80
Oaxaca	26.83	38.08
Veracruz	22.13	24.18
Campeche	28.96	30.02
San Luis Potosí	31.84	37.69
Yucatán	30.64	36.19
Morelos	27.6	40.23
Baja California Sur	34.57	37.39
Sonora	37.14	28.56

continúa

Tabla 3
Índice de Gobernanza Digital Estatal 2018-2019

Entidad	ÍGDE 2018	ÍGDE 2019
Guerrero	31.64	33.93
Jalisco	46.51	45.83
Nayarit	15	27.91
Aguascalientes	26.28	42.03
Nuevo León	26.81	35.36
Colima	39.78	49.22
Chiapas	36.04	44.41
Tabasco	29	24.25
Hidalgo	30.05	54.54
Estado de México	44.21	60.81
Coahuila	35.01	32.27
Chihuahua	36.62	23.84
Baja California sur	36.44	37.39
Sinaloa	26.19	29.26
Tamaulipas	27.51	30.14
Querétaro	25.18	24.98
Tlaxcala	10.56	38.55
Promedio Nacional	30.69	37.53

Nota. Elaboración propia con datos de la SAIG (2019, pp. 24-25).

En este indicador, los Estados de Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Colima, CDMX y Estado de México tienen los indicadores más altos, Tabasco se encuentra aún por debajo del promedio nacional (37.53), situándose entre los Estados con el promedio más bajo junto con Zacatecas, Querétaro, Veracruz y Chihuahua. Algunos Estados vieron un aumento de su puntuación del 2018 al 2019, caso contrario en Tabasco, donde se obtuvo una tendencia a la baja en comparación con el año 2019, situándose en el puesto 30.

Por otro lado, el índice de Desarrollo Digital Estatal (IDDE) en su versión 2023, a cargo del Centro México Digital, el cual es un centro de estudios e innovación para promover la digitalización de México e impulsar acciones para fortalecer el desarrollo económico, social y tecnológico del país, reveló que Tabasco obtuvo el puesto 26, tomando en cuenta tres pilares esenciales: Infraestructura, Digitalización de las Personas y la Sociedad e Innovación y Adopción Tecnológica, descendiendo en relación con el año 2021 (Tabla 4).

Tabla 4
Tabasco en el Índice de Desarrollo Digital Estatal

Tabasco		
	Puntaje	Puesto
IDDE 2021	123	25
IDDE 2022	125	24
IDDE 2023	121	26

Nota. Elaboración propia con datos de Centro México Digital (2023).

En el Estado de Tabasco se deben fortalecer los sistemas digitales e informáticos, para que el acceso y solicitud de la información se encuentre siempre disponible a través de datos abiertos. Además, es conveniente mejorar las plataformas para los trámites y servicios en línea, así como buscar que un mayor número de servicios estén disponibles a través de este medio (SAIG, 2019, p. 26).

DISCUSIÓN

La implementación del Gobierno Digital, se ha convertido en un eje central de la modernización de la administración pública en muchos países, incluyendo México, sin embargo, su adopción y efectividad varían considerablemente dependiendo de diversos factores, incluyendo la infraestructura tecnológica, la alfabetización digital, las políticas públicas y la disposición cultural y política de cada región.

Una de las principales ventajas del Gobierno Digital es, la mejora en la eficiencia administrativa, toda vez que al digitalizar los procesos gubernamentales se reduce la burocracia y se agilizan los trámites, lo que resulta en un ahorro de tiempo y recursos tanto para el gobierno como para los ciudadanos. Además, la transparencia se ve incrementada, ya que la digitalización facilita el acceso a la información pública y permite un mejor seguimiento de las actividades gubernamentales. La apertura de datos gubernamentales promueve la rendición de cuentas y fomenta una mayor participación ciudadana.

Cabe mencionar que, para que la participación ciudadana sea efectiva, se necesita de alfabetización digital, es necesario que los ciudadanos tengan las habilidades necesarias para utilizar estas tecnologías. La capacitación en competencias digitales debe ser una prioridad para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder y utilizar los servicios gubernamentales en línea.

CONCLUSIONES

El Gobierno Digital constituye una transformación considerable en la administración pública, enfocada en modernizar y optimizar los procesos gubernamentales a través de las TIC. Este enfoque, ha mostrado ser fundamental para aumentar la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios públicos.

La adopción del Gobierno Digital está estrechamente relacionada con la nueva gestión pública, que busca modelos de gobernanza más efectivos y ágiles. Entidades como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019) definen el Gobierno Digital como el uso integral de tecnologías digitales para generar valor público y mejorar la actividad gubernamental. En México, este concepto se centra en utilizar Internet y tecnologías modernas para optimizar la administración pública, mejorar la calidad de los servicios y establecer un entorno gubernamental más transparente.

Actualmente, las estrategias internacionales y marcos normativos, como los propuestos por la OCDE, guían a los gobiernos en la adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la gestión pública. En México, el concepto de Gobierno Digital comenzó a consolidarse en los años 2000, destacando la Estrategia Digital Nacional de 2013 como un hito importante.

El Estado de Tabasco, al igual que muchas otras regiones, ha progresado en la implementación del Gobierno Digital. La Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica de 2018 y la creación del Consejo Estatal de Gobierno Digital son pasos cruciales hacia la digitalización. Estos esfuerzos buscan mejorar la eficacia administrativa, facilitar la interacción ciudadana y promover la transparencia mediante el uso de tecnologías digitales.

No obstante, Tabasco enfrenta desafíos significativos en términos de infraestructura tecnológica y competitividad digital. Según el Índice de Gobernanza Digital Estatal, Tabasco se sitúa por debajo del promedio nacional, lo que señala una urgente necesidad de mejorar sus capacidades digitales. La carencia de políticas públicas efectivas para regular el crecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones y servicios de Internet contribuye a una brecha digital que impide el pleno desarrollo del Gobierno Digital en el estado.

En conclusión, el Gobierno Digital es esencial para la modernización de la administración pública, sin embargo, para aprovechar plenamente sus beneficios, es necesario abordar los desafíos existentes en infraestructura, alfabetización digital y políticas públicas. El Gobierno de México

debe continuar sus esfuerzos para implementar nuevas estrategias de Gobierno Digital y complementar las ya existentes, no solo para mejorar la gestión pública, sino también para empoderar a los ciudadanos y fomentar una sociedad más abierta e inclusiva.

REFERENCIAS

- Agencia Digital de Innovación Pública. (2019). *Gobierno Digital*.
<https://adip.cdmx.gob.mx/centros/gobierno-digital>
- Biblioteca de la CEPAL. (2023, 07 de junio). *Desde el Gobierno Digital hacia un gobierno inteligente*. CEPAL. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/definiciones#:~:text=Digital%20por%20dise%C3%B1o,y%20participaci%C3%B3n%20para%20la%20ciudadan%C3%ADa>.
- Castro, A., Meléndez, L., López, G., Soto, I. y Muñoz, R. La investigación exploratoria aplicada como estrategia didáctica en el laboratorio. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos De Investigación*, 5(10).
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/184>
- Centro México Digital. (2023). Índice de Desarrollo Digital Estatal.
<https://centromexico.digital/idde/2023/>
- European Commission. (2006). *2010 e-Government Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52006DC0173>
- Gil, J. R. y Luna, L. F. (2008). Una breve introducción al Gobierno Electrónico: Definición, Aplicaciones y Etapas. *Revista de Administración Pública*, 43(2), 49–71. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/19424/17481>
- Hilbert, M., Bustos, S. y Ferraz, J. C. (2005). *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/35b84209-b391-404f-99d3-25df106d9f1a/content>
- Gobierno de México. (2013). *Gobierno Digital o Electrónico*.
<https://www.gob.mx/sfp/documentos/gobierno-digital-o-electronico>
- Guerrero, G. y Guerrero, M. C. (2014). *Metodología de la investigación: serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.
- Margel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 624–740.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. <https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2014/08/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2019). *Digital Government Index*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government-index-4de9f5bb-en.htm>
- Periódico Oficial del Estado de Tabasco. (2018). Manual de organización secretaría de administración e innovación gubernamental. https://catalogonacional.gob.mx/sujetosobligados/FileUploads/Formato_202212816010263_R_20886.pdf
- Portal Tabasco. (2019). Plan estatal de desarrollo 2019-2024. <https://tabasco.gob.mx/plan-estatal-de-desarrollo-2019-2024>
- Portal Tabasco. (2024). Registro Estatal de Trámites y Servicios. <https://tabasco.gob.mx/tramites-y-servicios>
- Quintana, L. y Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología*, 16(2), 73-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483568603007>
- Secretaría de Admiración e Innovación Gubernamental. (2019). *Agenda Digital*. https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/2023-11/AGENDA_DIGITAL_TABASCO_DIC_2019_0.pdf
- Zerrillo, K. D. (2014). *La innovación en la gestión pública*. XXVII Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Venezuela. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1959C32988AE8FC005257F79006DD094/\\$FILE/0076528.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1959C32988AE8FC005257F79006DD094/$FILE/0076528.pdf)