

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



TESINA

GOBERNABILIDAD DIGITAL: USO DE LAS REDES SOCIALES
COMO HERRAMIENTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN
UNA NUEVA FORMA DE GESTIÓN PÚBLICA EN EL ESTADO DE
NUEVO LEÓN, MÉXICO.

PROYECTO FINAL PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA
EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

PRESENTA
VANESSA SARAHÍ MARTÍNEZ SEPÚLVEDA

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, N.L., MÉXICO

Septiembre 2022

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
POSGRADO FACPYA**

San Nicolás de las Garza, N.L. a 1 de septiembre de 2022

**Los abajo firmantes miembros del jurado examinador de la alumna (o):
VANESSA SARAHI MARTINEZ SEPULVEDA**

Hacemos constar que hemos revisado y aprobado el Producto Terminal denominado: "Gobernabilidad Digital: uso de las redes sociales como herramienta de participación ciudadana en una nueva forma de gestión pública en el estado de Nuevo León, México." para obtener el grado de maestría en Gobierno y Administración Pública.

NOMBRE:

PRESIDENTE: DRA. SANDRA EDITH TRISTAN GARZA

SECRETARIO: DR. SILVERIO TAMEZ GARZA

VOCAL: MTRA. CRISTINA ISABEL LAINES ALAMINA

FIRMA:



POSGRADO FACPYA: _____

Dedicatoria

Fue en el 2020 cuando en México el COVID-19 (coronavirus) nos encerró a todos en nuestras casas, haciendo que nuestras vidas cambiarán drásticamente, presentar mi examen de ingreso a la maestría y asistir a mis clases, fue todo un caso nuevo para muchos de nosotros, pues todo cambio a modalidad “en línea”.

Hoy quiero agradecer y dedicarles este logro a mis padres, las personas que siempre han confiado en mí, a mi madre María Gloria Sepúlveda Guerrero que siempre está a mi lado dándome ánimos para terminar mis proyectos y a mi padre Everardo Martínez Treviño, que, aunque ya no está físicamente en este mundo, llevo conmigo su carácter y sabiduría para cumplir lo que él tanto me decía “estudie todo lo que pueda” y una vez más, así fue.

Por otro lado, esto no hubiera sido posible sin el apoyo y ayuda de grandes amigos políticos, al Ex Gobernador Sócrates Rizzo, Héctor Gutiérrez de la Garza que fue quien me apoyó e impulsó para realizar mi maestría, César Garza Villarreal, Felipe de Jesús Cantú y Baltazar Martínez Ríos.

Por último, agradezco el apoyo incondicional de mi esposo Daniel José Barrera Laverde, que al mismo tiempo que inicié mi maestría, también lo conocí a distancia, dos años después, aquí estoy concluyendo mi posgrado feliz y recién casada.

Vanessa Sarahí Martínez Sepúlveda

Índice	Página
Introducción	3
Apartado 1. Aspectos metodológicos	4
a) Planteamiento del problema	4
I. Antecedentes del problema	4
II. Pregunta de Investigación.....	6
III. Justificación	6
IV. Alcances y Limitaciones	7
V. Objetivo de estudio	7
b) Hipótesis	7
Apartado 2. Sustento Teórico	8
a) La digitalización global	8
b) Redes sociales.....	9
I. Facebook (Meta).....	9
II. Instagram.....	9
III. Twitter	10
IV. Página web	10
c) Gobernabilidad Digital	11
d) Teoría de La Nueva Gestión Pública	14
e) Gobierno Abierto	14
f) Participación Ciudadana	15
g) Ley de Participación Ciudadana para el estado de Nuevo León	15
h) Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León	16
Apartado 3. Aportación del estudio	17
a) Metodología	17
b) Elaboración del cuestionario	19
c) Resultados	21
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Anexos.....	29
Referencias bibliográficas	30

Introducción

Lo que se encuentra ahora más que nunca en constante cambio es la manera y forma de comunicar. A través de los tiempos era cuestión de revisar un medio impreso, una estación de radio o ver un noticiero de televisión para estar informado de los acontecimientos del día. Sin embargo, la tecnología cada vez es más acelerada que consta de un medio digital para tener acceso a todo tipo de información, pero, ¿qué hay del internet?, ¿de las nuevas plataformas digitales y del uso de ellas por parte de las administraciones públicas? Por ello, esta investigación tiene como objetivo identificar uso de las redes sociales como herramienta de participación ciudadana en una nueva forma de gestión pública en el estado de Nuevo León, México.

Los últimos gobernadores del estado de Nuevo León han utilizado las plataformas digitales, en específico las redes sociales, esto para promover sus campañas políticas y seguir informando a la ciudadanía de lo que realizan dentro de sus administraciones, pero también, unas de las recomendaciones principales es el resaltar los gobiernos abiertos como parte de una nueva forma de incentivar más a la participación ciudadana y como esta se involucra a través de estas herramientas.

En esta investigación se identificará las plataformas más utilizadas, así como las experiencias que tienen los habitantes al usarlas para manifestar sus necesidades ante los gobiernos, la verdadera problemática en el gobierno abierto y la ciudadanía en su participación en las redes sociales.

Apartado 1. Aspectos metodológicos

a) Planteamiento del problema

En la actualidad las redes sociales se han vuelto participes de las decisiones a nivel mundial, nacional, estatal y local, debido a la pronta comunicación que tiene el actor político con su comunidad. “La sociedad ha incrementado la conectividad mundial en un 50%, sea cual sea su renta, su latitud y longitud conectada a Internet. Se puede acceder a contenidos en segundos, lo que permite que aparezca con más intensidad el término de tecno-políticas.” (Jimbo, 2001, p. 52)

A partir de la innovación tecnológica, los gobiernos se modernizan y tienen ante sí la oportunidad de vincularse de manera más estrecha con los ciudadanos. Este cambio evolutivo tiene mucho que ver con la innovación tecnológica, pero también con nuevas formas de gobernar como el llamado gobierno abierto, que al parecer pretende dejar atrás un modelo en el que los ciudadanos participaban en la toma de decisiones solo a través de sus representantes. Las redes sociales hoy en día se han convertido en un espacio con muchas oportunidades para cualquier ámbito de actividad productiva, y pueden ser un instrumento fundamental para construir nuevas relaciones de cercanía y participación social en las actividades gubernamentales. (Contreras, 2017, p.5)

Es importante tomar en cuenta que los servicios gubernamentales digitales deben llegar a los grupos más vulnerables [...] (Barros, 2021, p.33). Razón por la cual es importante que la ciudadanía participe en estos servicios del gobierno en forma digital y a la vez que los gobiernos pongan atención en que para que sea efectiva esta comunicación, se debe de cubrir los espacios públicos con internet abierto y gratuito.

I. Antecedentes del problema

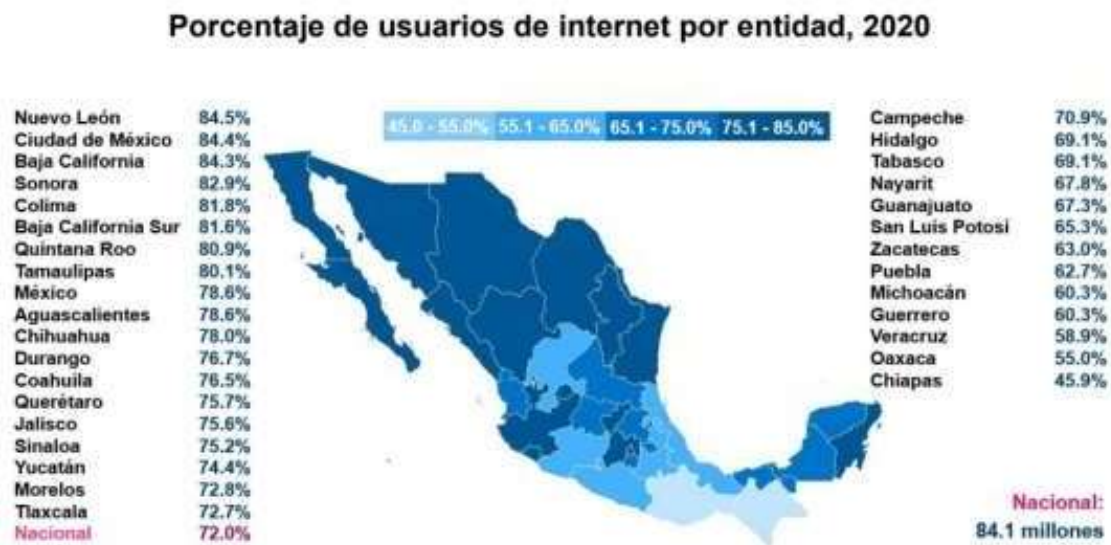
El triunfo de seis candidatos sin partido, conocidos como independientes, en las elecciones de 2015 en México coincidió en varios factores: un discurso antipartidos políticos, la incertidumbre de la asignación de recursos y el uso inteligente de los nuevos medios sociales y de la Internet. (Cárdenas, A. 2015)

Desde la candidatura del 2015 en Nuevo León para la gobernatura, se notó un trabajo muy extenso a través de las redes sociales, principalmente de Facebook. Por primera vez ganó un candidato independiente, el Ing. Jaime Heliodoro Rodríguez Calderón, sin utilizar los medios de comunicación tradicionales.

“En la historia de éxito de Facebook, México es una pieza muy relevante. La empresa concluyó el año pasado con 61 millones de usuarios en el país, de los cuales 41 millones visitan la aplicación todos los días. Estos datos actualizados me los compartió hace unos días el director general de Facebook en México, Jorge Ruiz.” (El Financiero, 2016)

En la siguiente grafica se muestra el nivel de porcentaje de usuarios de internet por entidad, “Respecto a la penetración a nivel nacional, las entidades federativas que observaron los valores más altos en la proporción de usuarios de Internet fueron Nuevo León (84.5%), Ciudad de México (84.4%), Baja California (84.3%) y Sonora (82.9%) Mientras que los estados que registraron los valores más bajos fueron Chiapas (45.9%), Oaxaca (55.0%) y Veracruz con un 58.9 por ciento.” (INEGI, 2021) (Ver figura 1)

Figura 1.



Fuente: INEGI 2021

Dentro de las diferencias entre las redes sociales Facebook e Instagram se encuentran que conforme fueron pasando los últimos años, los jóvenes fueron migrando a

Instagram con rapidez, siendo de mayor entretenimiento ver historias que consta en compartir vídeos o fotografías con duración entre 5 y 15 segundos que se podrán ver sólo 24 horas desde el momento en que se comparte, cumpliendo su objetivo de informar a los seguidores el día a día en tiempo real. Por tanto, los últimos 6 años en la historia del Estado de Nuevo León han sido con la intervención de estas plataformas digitales, y en este nuevo gobierno de la administración 2021-2027 con el gobernador el Dr. Samuel Alejandro García Sepúlveda, desde las campañas políticas hasta en su forma de llevar a cabo la gobernabilidad ha sido a través de la red social Instagram.

Por otra parte, la red social de Twitter, no se descarta, pues da más formalidad al informar con 280 caracteres y cuentas verificadas, da seguridad que es el funcionario público quien escribe y no su equipo de trabajo, sin embargo, no es dinámica como lo sería un Facebook e Instagram donde se puede lograr compartir más material audiovisual. Mientras que las páginas web gubernamentales, al ser auténticas de la administración pública en gestión, no cuenta con la misma eficiencia como las redes sociales.

II. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la participación ciudadana en el uso de las redes sociales como nueva forma de gestión pública aplicada en el estado de Nuevo León?

III. Justificación

En esta investigación daremos a conocer la gobernabilidad digital, el uso de las redes sociales como una herramienta de participación ciudadana en una nueva forma de gestión pública en el estado de Nuevo León, México.

Basándonos en los resultados de la anterior administración 2015-2021 donde la encuesta realizada por la plataforma “Cómo vamos, Nuevo León”, arrojó una pregunta a los encuestados, y fue que respondieran cómo está Nuevo León comparado con hace seis años. La mayoría, es decir, 41.9 por ciento, dice que la entidad neoleonesa está peor. Por tanto, se buscará establecer recomendaciones si es posible una gobernabilidad eficiente y eficaz a través de las redes sociales.

IV. Alcances y Limitaciones

De acuerdo con las experiencias en los anteriores gobiernos del Estado de Nuevo León, considerando que el mayor porcentaje de la población se encuentra en el Área Metropolitana de Monterrey y sobre todo que es donde los municipios de esta zona utilizan el gobierno digital como herramienta de participación ciudadana, se tomó como población las viviendas con servicio de internet, donde el sujeto de estudio son sólo habitantes mayores de edad de los municipios del AMM para conocer sus expectativas sobre el uso de las redes sociales como una nueva forma de gobernar.

V. Objetivo de estudio

Analizar el uso de las redes sociales como herramienta de participación ciudadana en una nueva forma de gestión pública en Nuevo León, México.

b) Hipótesis

H1.- Las redes sociales tienen como herramienta la participación ciudadana en la gestión pública.

H2.- El gobierno digital tiene como desventaja que la sociedad de Nuevo León no conoce el funcionamiento de las redes sociales.

Apartado 2. Sustento Teórico

a) La digitalización global

En la revista América Digital del 16 de julio del 2021, en un reportaje realizado llamado Mentalidad de una Sociedad Digital: Caso de éxito del Gobierno de Estonia, después de una conferencia realizada por Marten Kaevats, hasta el 2021, el Gobierno de Estonia se ha dado a conocer como el gobierno más digital, además de ser pionero en la implementación de esa transformación, anteriormente lo era Dinamarca también como un caso de éxito, pero ahora Estonia ha dado muestra del porque es el pionero, Marten Kaevats, Consejero Digital Nacional dicha Conferencia realizada en el eGovernment Forum de América Digital, dio las claves de como su país se convirtió en el gobierno más digitalizado del mundo, menciona que después de su independencia tuvieron que cambiar la mentalidad y cultura de los ciudadanos así como la manera en que funcionaban las instituciones públicas, resalta cómo las interacciones con el Estado casi no requieren de esfuerzos y burocracias. “Para los ciudadanos, ser el centro del sistema no sólo significa buena calidad de servicios públicos. También significa tener voz en lo que respecta a decisiones gubernamentales”, puntualizó.

En un reportaje realizado por Rodrigo Riquelme el 16 de marzo del 2021, en la revista El Economista, llamado Gobierno de México se propone conectar a internet 20,600 sitios público, menciona que esos sitios son prioritarios por encontrarse en zonas de alta y muy alta marginación, y fueron hechos en tiendas de Seguridad Alimentaria Mexicana (SEGALMEX) esto como parte del programa de gobierno federal llamado Programa de Conectividad en Sitios Públicos 2020-2021, a su vez en el mismo reportaje se menciona que en el más reciente Censo de Población y Vivienda en México 2020 mostró que cinco de cada 10 hogares en México tienen acceso a internet, la mayoría de los cuales se concentra en zonas urbanas, como lo es la Zona Metropolitana de Monterrey, según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares de 2019 del INEGI; y concluye que una de las razones de la falta de internet o conectividad es la asequibilidad, ya que los altos costos de los servicios puede ser una de las causas de falta de comunicación con el gobierno por estos medios.

b) Redes sociales

Las interacciones humanas, la red social (extensa o personal) implica un intercambio permanente de ideas, servicios, de formas de interacción y de hacer, en el que se dan espacios para que las personas y la sociedad desarrollen prácticas de relación y cooperación que resultan indispensables para el sostenimiento de la red dentro de su marco dinámico de operaciones sociales. (Ávila-Toscano, J.H. p.38. 2012)

I. Facebook (Meta)

El fundador, presidente y director ejecutivo es Mark Zuckerberg, creando Facebook el 04 de febrero del 2004. La misión de Facebook ahora llamado Meta es permitir que las personas creen comunidades y unan más al mundo. Actualmente cuenta con 2.740 millones de usuarios activos en el mundo datos del estudio Digital 2021 Global Digital Overview realizado por las empresas We are Social y Hootsuite.

Sus productos permiten que más de 3.000 millones de personas de todo el mundo compartan ideas, colaboren y marquen una diferencia. Más de 1.000 millones de historias compartidas por día. Ayudan a las personas a expresarse y conectarse. (Meta, 2021)

Más de 100.000 millones de mensajes compartidos por día. Ayudan a mantener el contacto a pesar de la distancia. Más de 200 millones de empresas. Usan nuestras aplicaciones para conectarse con sus clientes y crecer. (Meta, 2021)

II. Instagram

Una red social que Facebook (Meta) adquiere el 09 de abril del 2012. Actualmente Instagram posee unos 1.221 millones de usuarios activos en el mundo según datos del estudio Digital 2021 Global Digital Overview realizado por las empresas We are Social y Hootsuite.

Fomentamos una comunidad segura e inclusiva donde las personas puedan expresarse, sentirse más cerca de sus seres queridos y convertir su pasión en una forma de vida. (Meta, 2021).

III. Twitter

Twitter se creó en marzo 2006 pero hizo su lanzamiento fue en julio del mismo año. Quienes lo crearon fueron Evan Williams y Biz Stone en conjunto con Jack Dorsey y Noah Glass, que la desarrollaron como plataforma de microblogging interna para los empleados de una compañía llamada Odeo. Fue hasta en el 2007 cuando se convierte en una empresa independiente cuando se desvinculó de Obvious Corporation, la empresa que Evan Williams, Jack Dorsey y Biz Stone.

Actualmente el director de Recursos Tecnológico es Parag Agrawal, contando ya con 353 millones de usuarios activos, según datos del estudio Digital 2021 Global Digital Overview realizado por las empresas We are Social y Hootsuite.

Twitter es un servicio abierto que alberga un mundo donde existen todo tipo de personas, ideas e información. Nuestro propósito Estamos al servicio de la conversación pública, por eso nos importa que las personas tengan un espacio libre y seguro para conversar. Esa es la razón por la cual estamos mejorando constantemente nuestras reglas, procesos, tecnología y herramientas. (Twitter, Inc. 2021)

Esta red social crece de manera lenta, sin embargo, es indispensable para una estrategia de social media marketing debido a su información se maneja en tiempo real y se puede convertir en un medio de comunicación oficial para las marcas.

IV. Página web

Una página de Internet o página Web es un documento electrónico adaptado particularmente para el Web, que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquiera persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo. (Milenium, 2021)

Una página Web tiene la característica peculiar de que el texto se combina con imágenes para hacer que el documento sea dinámico y permita que se puedan ejecutar diferentes acciones, una tras otra, a través de la selección de texto remarcado o de las imágenes, acción que nos puede conducir a otra sección dentro del documento, abrir otra página Web, iniciar un mensaje de correo electrónico o transportarnos a otro Sitio Web totalmente distinto a través de sus hipervínculos. Estos documentos pueden ser elaborados por los gobiernos, instituciones educativas, instituciones públicas o privadas, empresas o cualquier otro tipo de asociación, y por las propias personas en lo individual. (Milenium, 2021)

c) Gobernabilidad Digital

Este acelerado proceso de incorporación y asimilación del internet nos ha privado, hasta el momento, de contar con una definición sobre Gobernabilidad Digital exclusiva y exhaustiva que cuente con un amplio consenso. Las diferentes variantes, se encuentra hacia una extrema definición minimalista que entiende Gobernabilidad Digital como la aplicación del internet y las tecnologías digitales con el objetivo de optimizar las acciones de aquellos actores públicos y privados que participan en la determinación y asignación de bienes públicos. Al otro extremo se encuentra una definición maximalista en el que Gobernabilidad Digital no pasa solamente por una optimización de los procesos existentes, sino por una reconfiguración de la forma en que es concebida, organizada y ejecutada a partir del uso de internet y las tecnologías digitales. Nuestro enfoque se encuentra mucho más cercano a este enfoque. (Porrás Martínez, J. I, 2012)

Otro término utilizado también es el gobierno electrónico, el autor Juan Félix Ripalda Yáñez menciona que para tener beneficios en este, es necesario llevar a cabo lineamientos, entre ellos habla sobre brindar servicios del uso de las TICs, la implementación de mecanismos de comercio electrónico, educación virtual sobre la utilización de servicios innovadores de manera democrática y sin límites, involucrar a los ciudadanos a conocer avances, desarrollo y acceder sin ningún contratiempo en procedimientos de la gestión pública, así como integrar distintas redes para el manejo de información de manera transparente, única, y por último el capacitar al recurso humano del sector público para que sea apto para manejar las tecnologías.

Sobre la Gobierno digital y acceso a internet se encontró un estudio de la OCDE (2015), la concentración en servicios de internet tiene como consecuencia que México se encuentre en la peor situación en cuanto a precios, pues se ubica entre los precios más altos, con la menor tasa de penetración y poca oferta del servicio (UIT, 2018). Mientras que el índice de penetración de internet en países como Canadá es del 93,3%, en Estados Unidos del 88,6%, en Costa Rica del 86,9% y en Chile del 79,9%, en México es apenas del 40%, estas cifras solo superan a las de Colombia, Paraguay y Perú con 23,4%, 19,3% y 14% respectivamente. Esto refleja que el internet no está distribuido de forma equitativa, y que su adopción está ligada con asimetrías de conectividad concernientes a la distribución de infraestructura, al estrato socioeconómico y a la competencia (UIT, 2018). (Alcalá, M. 2019).

El internet no es sólo un tema de utilización, sino de una nueva tecnología de información, ya que es innovadora por su organización de economía y sociedad, es una fuente de construcción por su capacidad que tiene por el conocimiento y la información que se utiliza y que se encuentra disponible e importante. Tan sólo en Nuevo León según datos del INEGI recabados en el 2020 tan sólo 1,150,914 de Viviendas particulares habitadas disponen de internet, mientras que 497,059 no disponen de este servicio. Así mismo se puede constatar las cifras de las viviendas particulares habitadas que cuentan con internet y las que no en la figura 2.

Figura 2.

Municipios de Nuevo León	Total	Disponen de Internet	No disponen de Internet	No especificado
Abasolo	799	351	447	1
Agualeguas	1,270	456	814	
Allende	10,694	6,420	4,233	41
Anáhuac	5,454	2,120	3,332	2
Apodaca	181,637	147,602	33,907	128
Aramberri	4,261	590	3,671	
Bustamante	1,145	431	713	1
Cadereyta Jiménez	37,325	20,132	17,154	39
Cerralvo	2,453	972	1,480	1
China	3,266	1,203	2,061	2
Ciénega de Flores	20,451	10,451	9,982	18
Doctor Arroyo	9,225	1,480	7,719	26
Doctor Coss	492	22	470	
Doctor González	1,028	225	803	
El Carmen	30,033	15,422	14,538	73

Galeana	11,123	2,026	9,090	7
García	114,866	71,036	43,731	99
General Bravo	1,753	591	1,158	4
General Escobedo	131,655	92,967	38,556	132
General Terán	4,630	1,240	3,389	1
General Treviño	658	308	350	
General Zaragoza	1,648	127	1,521	
General Zuazua	29,627	17,830	11,761	36
Guadalupe	182,399	141,951	40,360	88
Hidalgo	4,578	2,258	2,314	6
Higueras	420	115	305	
Hualahuises	2,162	1,056	1,105	1
Iturbide	986	119	867	
Juárez	134,383	82,224	51,989	170
Lampazos de Naranjo	1,661	503	1,157	1
Linares	24,508	13,072	11,427	9
Los Aldamas	540	120	420	
Los Herreras	728	277	450	1
Los Ramones	1,854	666	1,188	
Marín	1,440	561	878	1
Melchor Ocampo	461	142	317	2
Mier y Noriega	1,881	183	1,698	
Mina	1,704	499	1,205	
Montemorelos	20,889	11,573	9,236	80
Monterrey	328,658	255,220	70,691	2,747
Parás	333	122	211	
Pesquería	43,650	21,391	22,231	28
Rayones	771	34	737	
Sabinas Hidalgo	10,765	6,105	4,653	7
Salinas Victoria	25,418	12,055	13,334	29
San Nicolás de los Garza	121,707	101,205	20,424	78
San Pedro Garza García	37,717	32,775	3,487	1,455
Santa Catarina	82,871	63,085	19,043	743
Santiago	14,394	9,145	5,083	166
Vallecillo	562	77	485	
Villaldama	1,266	379	884	3
TOTAL	1,654,199	1,150,914	497,059	6,226

Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2020. Cuestionario Básico.

d) Teoría de La Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública (NGP) es una forma de dialogar y debatir sobre el manejo de operaciones del gobierno, las políticas de gestión pública, y la dirección y liderazgo ejecutivo en el gobierno. La Nueva Gestión Pública (NGP) supone considerar ideas sobre dirección, con normas estables y de comprobación empírica en la labor gubernamental. (Barzelay, M. 2002). Durante los años 70's, se fue optando la Nueva Gestión Pública, fue ya en los años 80's donde estos cambios se arraigaron más en los gobiernos, estableciendo así flexibilidad y modificando los modelos burocráticos ya existentes, donde la participación ciudadana juega un papel fundamental e importante dentro de la democracia.

En este mismo sentido existen las Tecno-políticas que son como las autoras Jimbo, mencionan de manera de reflexión, que las políticas nos cambiarán las economías y las relaciones sociales, y como cambiarán las relaciones sociales, nos cambiarán las políticas. La tecno-política es una irrupción contra la pereza intelectual. Si la conocemos suficientemente nos va a permitir ganar intelectualmente, ya que lucha contra la pereza y la obesidad intelectual. Las tecno-políticas cambian las relaciones sociales en relaciones de poder. Existen seis grandes áreas donde se encuentra la tecno-política: ciudadanos conectados, control democrático de ciudadanía, sentir ciudadano de participación y protagonismo político, el activismo y las tecnologías, información y las campañas electorales. (Jimbo, 2001, p. 54)

e) Gobierno Abierto

La promulgación del Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto, del 21 de enero de 2009 por Obama en Estados Unidos, menciona tres pilares fundamentales que son:

1.- Transparencia (Saber). Un gobierno transparente proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus planes de acción, sus fuentes de datos, sobre lo que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y un permanente control social. (Martínez, R. s. f.)

2.- Participación (Tomar parte). Un gobierno participativo promueve el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la formulación de políticas públicas y facilitar el camino para que las administraciones públicas se de los ciudadanos. Promueve la creación

de nuevos espacios de encuentro que favorezcan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos. (Martínez, R. s. f.)

3.- Colaboración (Contribuir). Un gobierno colaborativo compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas nacionales. Ello supone la cooperación y el trabajo coordinado no solo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás agentes, y permite el esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones, entre ellas y sus funcionarios transversalmente. (Martínez, R. s. f.)

f) Participación Ciudadana

Según la orientación política de los diferentes regímenes de gobierno en la región, se fueron articulando varias formas para profundizar la democracia con la aplicación de mecanismos de participación ciudadana en las decisiones del gobierno mayormente en el ámbito local. Se intentó por medio de diferentes experiencias de participación mejorar los canales de comunicación e información entre sociedad y gobierno. Establecer ámbitos de consulta y concertación con las organizaciones sociales en diferentes áreas. (González, L. D. C., & Mballa, L. V. 2017).

g) Ley de Participación Ciudadana para el estado de Nuevo León

Del Libro tercero, Título primero, De los instrumentos de participación ciudadana el artículo 13 menciona lo siguiente: “Los instrumentos de la participación ciudadana, sin detrimento de los establecidos en otras leyes son: I. Consulta popular; II. Consulta ciudadana; III. Iniciativa popular; IV. Audiencia pública; V. Contralorías sociales; VI. Presupuesto participativo; y VII. Revocación de mandato.” (H. Congreso del Estado, 2016)

Título Segundo, De los habitantes, vecinos y ciudadanos, Capítulo Primero, Derechos y obligaciones de los habitantes, el artículo 8, fracción IV, menciona: “Ser informados y tener acceso a toda la información relacionada con la realización de obras y servicios de la administración pública del Estado y de los Municipios de Nuevo León la cual será publicada en los sitios de internet de cada entidad pública a través de los instrumentos de información pública establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Pública del Estado de Nuevo León.” (H. Congreso del Estado, 2016). En referencia a los artículos anteriores, el ciudadano tiene derecho a ser partícipe de las audiencias y consultas populares o ciudadanas para expresar en dichos instrumentos establecidos en la ley sus necesidades o sugerencias como comunidad, y estos mismos a acceder sobre esta información, lo cual una vez más aparecen las páginas web oficiales.

h) Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León

De acuerdo al uso de toda red social, cualquier forma digital e información establecida que se dé a conocer por medio de estas plataformas, deberán ser analizadas y publicadas de acuerdo a lo que establezca la *Ley de transparencia y acceso a la información del estado de Nuevo León*, esto sin dejar de lado que cualquier información deberá ser publicada en medios oficiales y así mismo en las nuevas plataformas que son las redes sociales.

Artículo 1. La presente Ley es de orden público y de observancia general en todo el Estado, es reglamentaria del artículo 6 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, en materia de transparencia y acceso a la información. Tiene por objeto establecer los principios, bases generales y procedimientos para garantizar el derecho de acceso a la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos, dependencias que integren la administración descentralizada, paraestatal, paramunicipal y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad del Estado y sus municipios. (H. Congreso del Estado, 2016).

Del título primero, disposiciones generales, Capítulo I, Objeto de la Ley, el artículo 2, fracción IV menciona: “Promover, fomentar y difundir la cultura de la transparencia en el ejercicio de la función pública, el acceso a la información, la participación ciudadana, así como la rendición de cuentas, a través del establecimiento de políticas públicas y mecanismos que garanticen la publicidad de información oportuna, verificable, comprensible, actualizada y completa, que se difunda en los formatos más adecuados y accesibles para todo el público y atendiendo en todo momento las condiciones sociales, económicas y culturales de cada región.” (H. Congreso del Estado, 2016).

Apartado 3. Aportación del estudio

a) Metodología

Esta investigación es de tipo exploratoria ya que el objetivo de este tipo de investigación es examinar un tema poco estudiado. Permite identificar factores importantes para un análisis más profundo y descriptivo que permiten describir situaciones y eventos, el objetivo es describir de manera general el comportamiento de los fenómenos estudiados, así como a las personas, grupos y de más que inciden en estos fenómenos. Su diseño es de manera no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hace es solamente observar los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, como técnica de investigación se destacan las tres principales, la técnica documental donde se utiliza la búsqueda de información y documentos relevantes para la investigación, la técnica bibliográfica que recolecta todo el material dentro de una biblioteca o base de datos y la técnica de campo donde se busca recoger la información directamente de la realidad.

En esta última técnica mencionada, se selecciona el cuestionario, usando de instrumento la encuesta. Siendo una investigación de tipo no probabilística y considerando que la población es de tipo infinita, se seleccionó una muestra por conveniencia, teniendo un alcance de 100 personas del Área Metropolitana de Monterrey que es donde se concentra el mayor número de habitantes del estado de Nuevo León, siendo elegidos del círculo social cercano, como lo son amigos, seguidores, vecinos y compañeros con las características de ser mayores de 18 años de edad que cuenten con redes sociales y con servicio de internet para la aplicación del cuestionario, siendo una investigación cuantitativa, permitiendo conocer estadísticas sobre la opinión de los habitantes del estado.

El método por conveniencia es una forma rápida y sin costo de obtener una muestra. Por ejemplo, las primeras 20 personas que se encuentra o se contactan para solicitarles su opinión sobre el gobierno, la realización de entrevistas con personas de la calle, mujeres de la plaza pública, amigos y vecinas que deseen ser encuestados. (Navarrete, J. M, 2000)

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernández-Sampieri, 2014, P.189-190).

En la muestra por conveniencia los investigadores deciden, según sus criterios de interés y basándose en los conocimientos que tienen sobre la población, qué elementos entrarán a formar parte de la muestra de estudio. En este muestreo «no probabilístico» es muy importante definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión, y cumplirlos rigurosamente. (Gallego, 2004, P.12).

El universo finito es aquel donde los elementos que lo constituyen pueden ser delimitados y cuantificados. [...] Se identifica el universo infinito cuando los elementos que lo conforman no tienen límite o en términos prácticos, cuando no es posible determinar su magnitud debido al tamaño. Un ejemplo puede ser, pacientes con asma en la Ciudad de México; otro ejemplo es la población de médicos de un determinado país. (Arias-Gómez. J, 2016, P.203).

b) Elaboración del cuestionario

El cuestionario que se diseñó cuenta con 17 preguntas que pretenden validar las hipótesis propuestas. Se realizó en Google Forms con link de acceso para facilitar su aplicación. Son preguntas cerradas y la mayor parte de ellas tienen respuestas dicotómicas de Si o No, como se muestra a continuación:

Ejemplo del cuestionario

1. **Edad:** ____
2. **Género:** Femenino ____ Masculino ____
3. **Municipio:** _____
4. **Profesión o Escolaridad:**
 Primaria ____ Secundaria ____ Preparatoria ____ Licenciatura ____
 Posgrado (Maestría/Doctorado) ____
5. **¿Has escuchado el nombre de gobierno digital?**
 Sí ____ No ____
6. **¿Cuentas con al menos un dispositivo digital? (Tablet, celular smartphone, laptop o computadora)**
 Sí ____ No ____
7. **¿Cuál es el que utilizas más?**
 Celular Smartphone ____ Tablet ____ Laptop ____ Computadora ____
8. **¿Cuentas con algún servicio de internet?**
 Sí ____ No ____
9. **Cuando no tienes servicio de internet, ¿A dónde recurres?**
 Plaza Pública (Internet gratuito) ____ Internet del trabajo ____ Uso de Datos ____

10. ¿Qué medio de comunicación utilizas para informarte?

Televisión ___

Periódico ___

Radio ___

Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Página Web) ___

11. De las Redes Sociales, ¿cuál es la que consultas regularmente?

Facebook ___ Instagram ___ Twitter ___ Página Web ___

12. ¿Te es fácil utilizar las redes sociales para informarte y comunicar?

Sí ___ No ___ Algunas ocasiones ___

13. ¿Has comentado alguna queja o sugerencia de tu comunidad a través de las redes sociales de tus gobernantes?

Sí ___ No ___

14. ¿Has obtenido alguna respuesta o solución?

Sí ___ No ___

15. ¿Crees que las redes sociales ayudan a facilitar algún trámite?

Sí ___ No ___

16. ¿Cuál ha sido su experiencia al usar el internet para un trámite?

Fácil ___ Difícil ___ No le entiendo ___

17. Si el Gobierno del Estado de Nuevo León ofrece cursos gratuitos de redes sociales, ¿Lo tomarías?

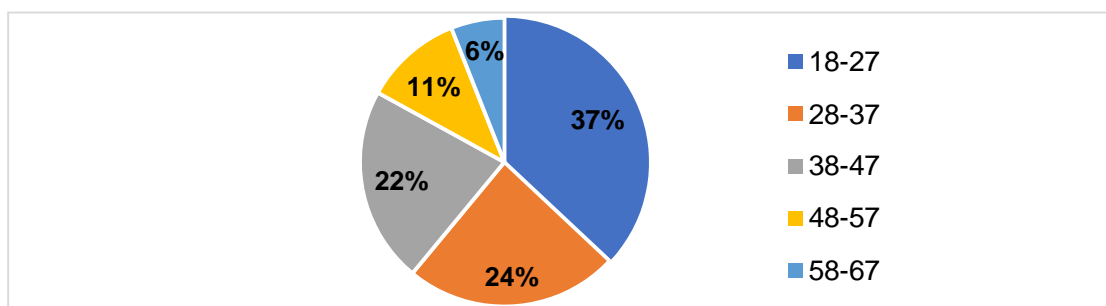
Sí ___ No ___ Tal vez ___

c) Resultados

En base al instrumento utilizado para esta investigación, y tomando en cuenta los objetivos y la muestra, utilizando como prueba la estadística por medio de los porcentajes y realización de gráficas, los resultados fueron los siguientes.

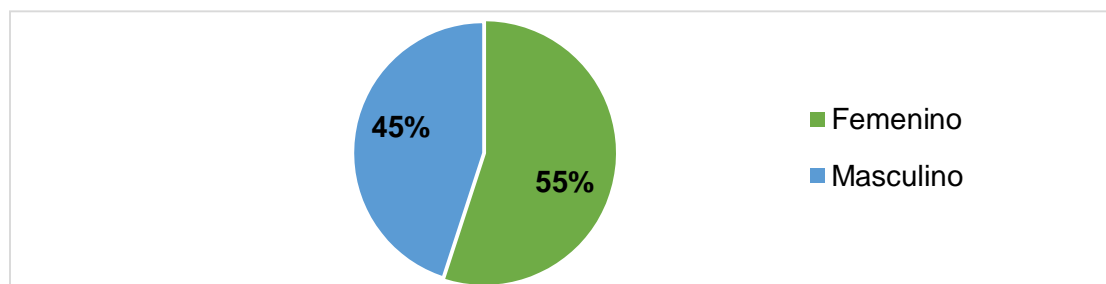
Respecto a la edad de los encuestados, es importante señalar que hubo participación de todas las edades, sin embargo la mayoría fue de 18 a 37 años con 61%. (Ver grafica 1).

Gráfica 1: Edad



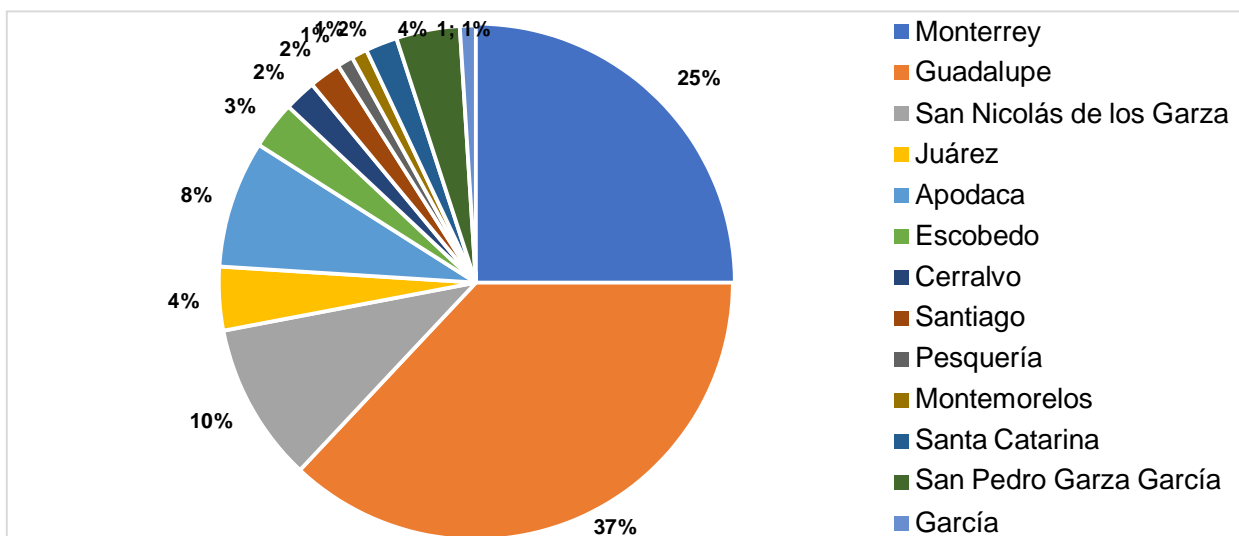
Tomando de base datos arrojados por el INEGI en el 2020, donde especifica que Nuevo León cuenta con 2,893,492 Mujeres y 2,890,950 Hombres, lo cual las mujeres fueron quienes tuvieron mayor participación con un 55%. (Ver gráfica 2)

Gráfica 2: Género



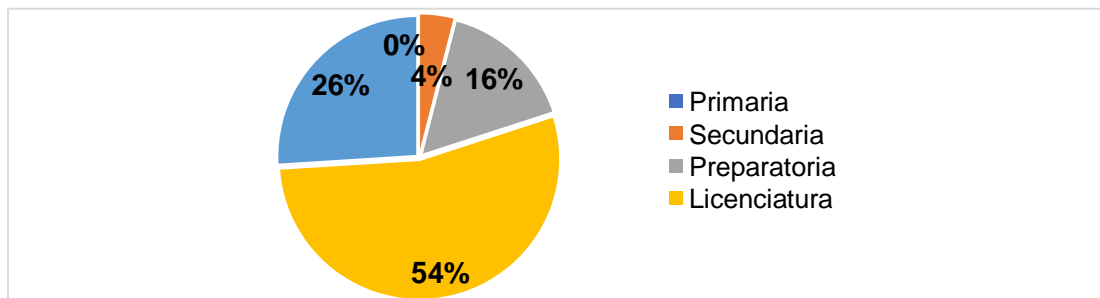
Los tres municipios con mayor participación en esta investigación sumando un 72% fue de Guadalupe, Monterrey y San Nicolás de los Garza. (Ver gráfica 3).

Gráfica 3: Municipios



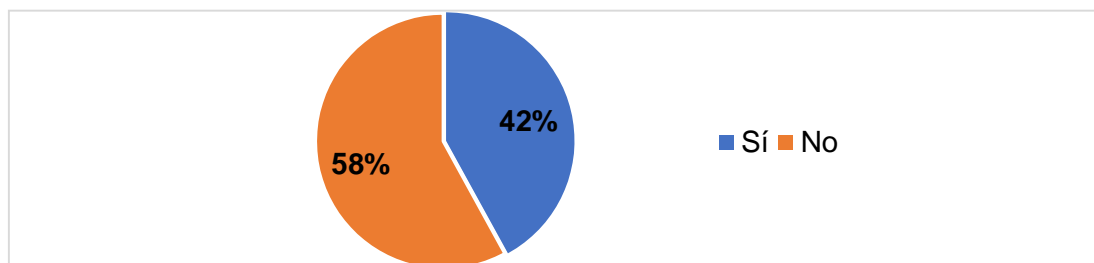
De los encuestados, se pudo constatar que no hay nadie que tenga sólo estudios de primaria, sólo el 4% cuenta hasta nivel secundaria, y el porcentaje más alto de 54% especifica que cuenta con una profesión. (Ver gráfica 4)

Gráfica 4: Profesión o Escolaridad



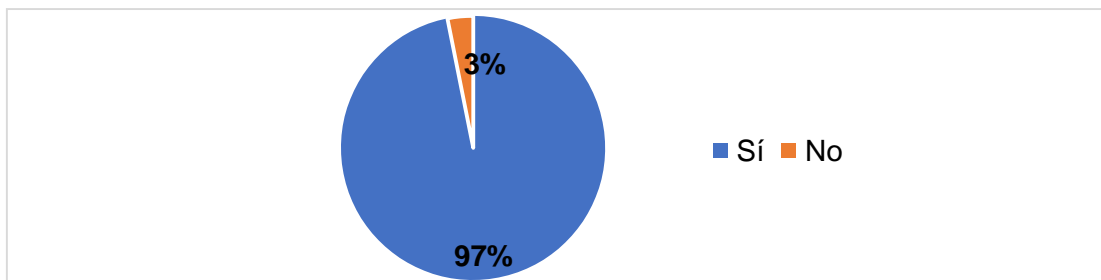
Al preguntar sólo si han escuchado el nombre de gobierno digital, el 58% siendo mayoría, dice no han escuchado ese nombre. (Ver gráfica 5)

Gráfica 5: ¿Has escuchado el nombre de Gobierno Digital?



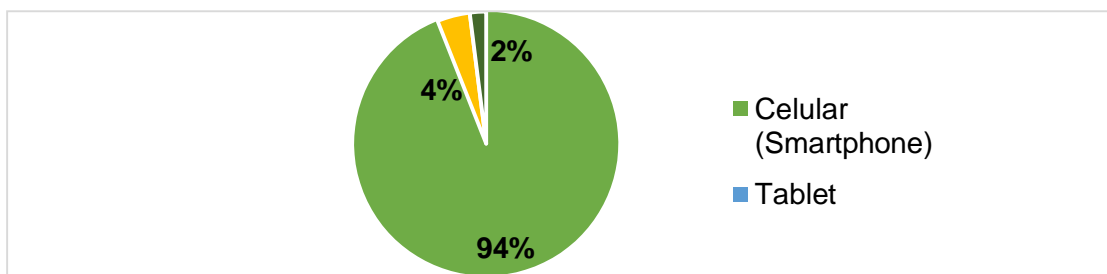
De la población encuestada, sólo el 3% no cuenta con ningún dispositivo digital, constatando así que 97% cuenta con al menos alguno. (Ver gráfica 6)

Gráfica 6: ¿Cuentas con al menos un dispositivo digital? (Tablet, Celular smartphone, Laptop o Computadora)



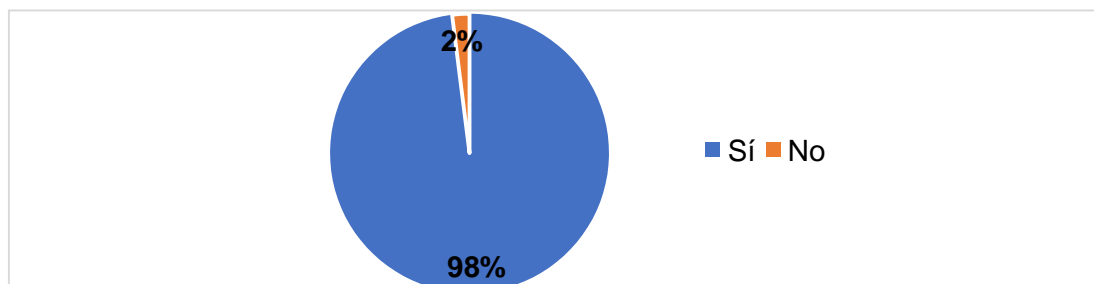
De los dispositivos digitales que dimos como opción para seleccionar cual es que utilizan más, la Tablet quedó descartada, mientras que el celular (smartphone) lo utilizan el 94% de los encuestados. (Ver gráfica 7)

Gráfica 7: ¿Cuál es el que utilizas más?



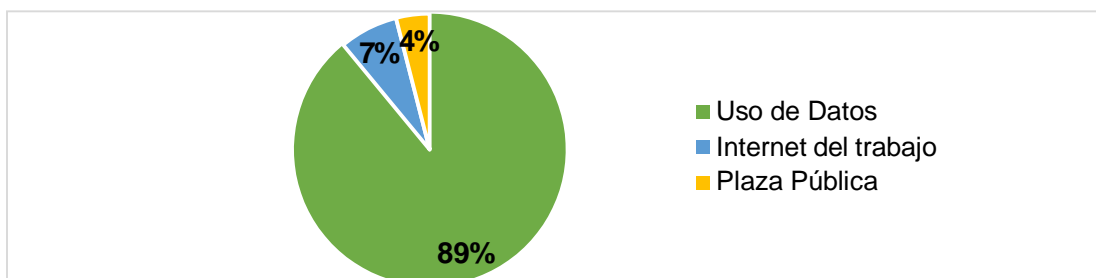
Los datos arrojados por el cuestionario aplicado, indican que el 98% de la población de Nuevo León cuenta con servicio de internet, mientras que sólo el 2% menciona que no es así y deben recurrir al uso de datos en sus teléfonos celulares. (Ver gráfica 8)

Gráfica 8: ¿Cuentas con algún servicio de internet?



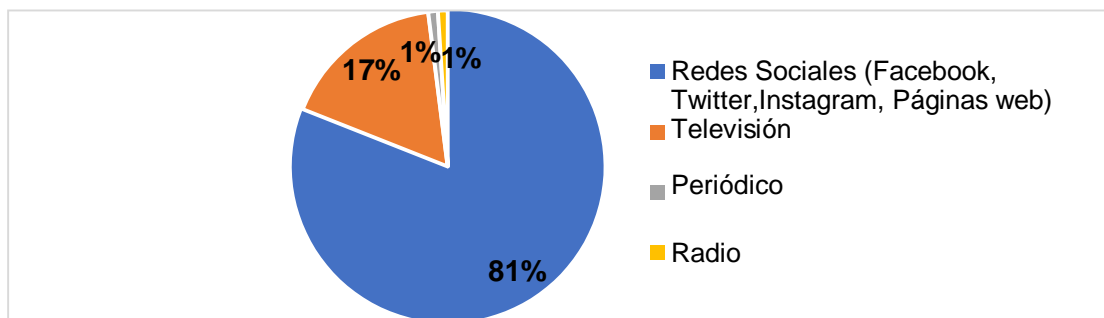
A pesar de que la mayoría de las plazas públicas ya cuentan con internet abierto, esta opción quedó descartada con un 4%, siendo el uso de datos móviles como opción principal para tener acceso al internet con un 89%, mientras que el 7% menciona que usa el de sus trabajos. (Ver gráfica 9)

Gráfica 9: Cuando no tienes servicio de internet, ¿A dónde recurre?

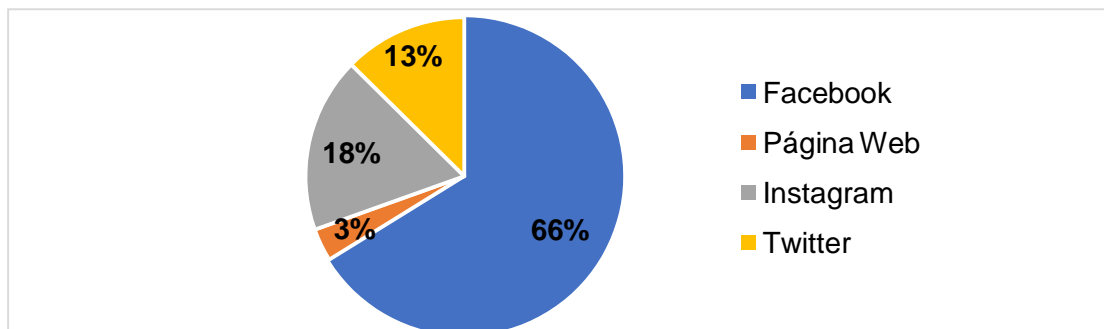


De los actuales medios de comunicación, las redes sociales y la televisión quedan como principales medios para estar informados de lo que acótese en el estado con tan sólo el 98% (Ver gráfica 10), siendo así Facebook e Instagram las redes sociales favoritas con un 84%. (Ver gráfica 11)

Gráfica 10: ¿Qué medio de comunicación utilizas para informarte?

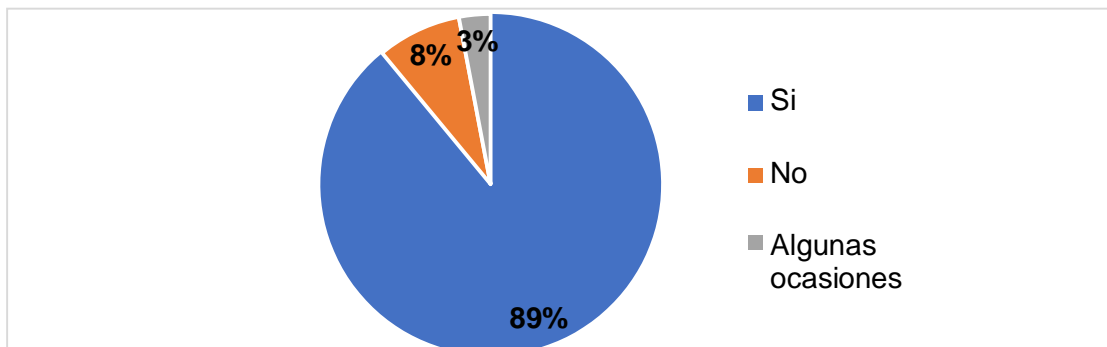


Gráfica 11: De las redes sociales, ¿Cuál es la que consultas regularmente?



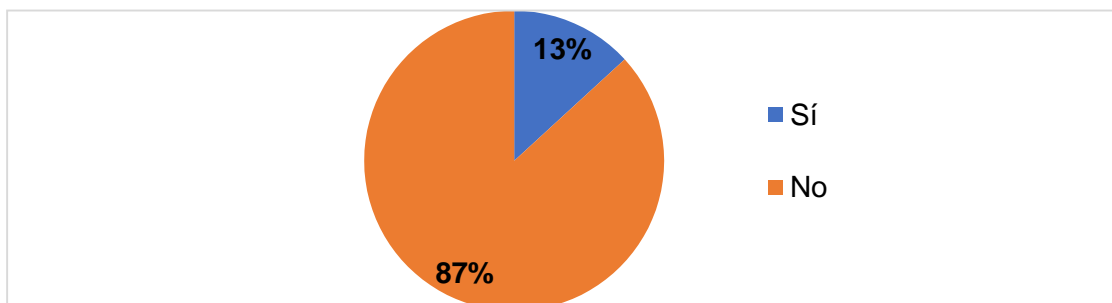
Es importante considerar que 11% menciona que les es difícil informarse y comunicar por medio de las redes sociales, el 89% hace mención de lo contrario. (Ver gráfica 12)

Gráfica 12: ¿Te es fácil utilizar las redes sociales para informarte y comunicar?

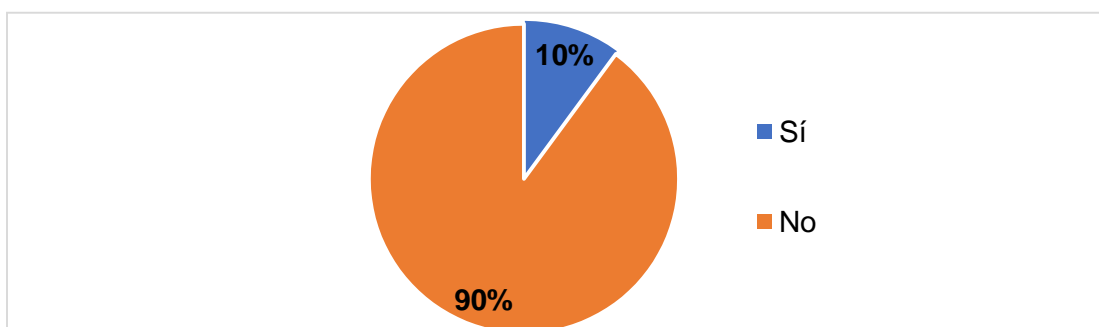


El 13% ha comentado alguna queja o sugerencia en las redes sociales de sus gobernantes en función (Ver gráfica 13), pero 90% menciona que nunca han tenido alguna respuesta o solución a sus problemáticas. (Ver gráfica 14)

Gráfica 13: ¿Has comentado alguna queja o sugerencia de tu comunidad a través de las redes sociales de tus gobernantes?

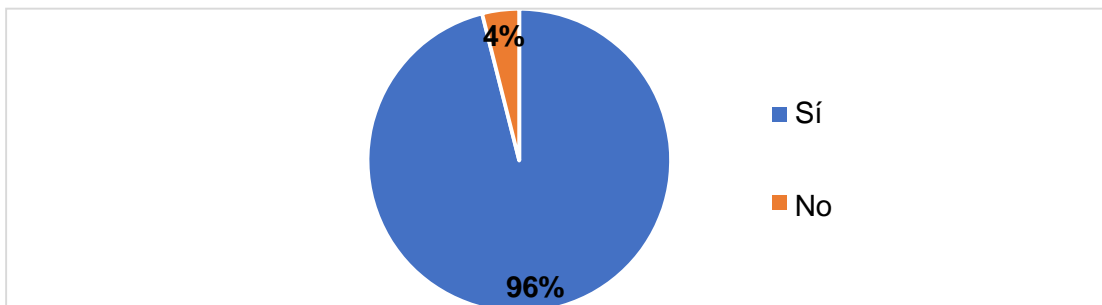


Gráfica 14: ¿Has obtenido alguna respuesta o solución?

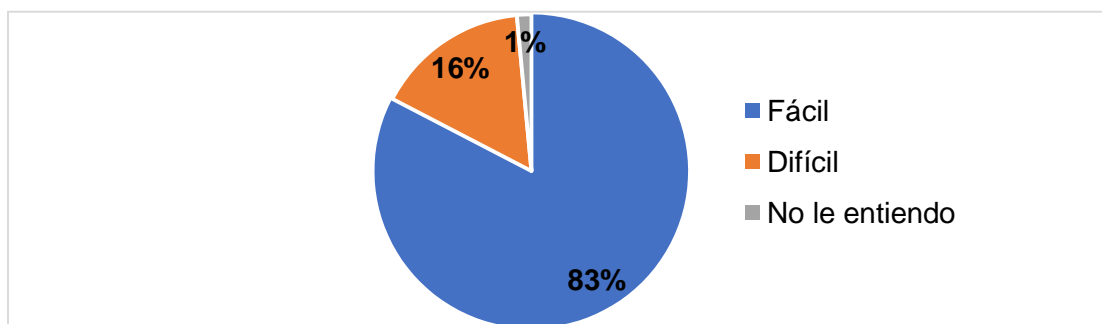


En la siguiente gráfica se corrobora con el 96% que Sí facilitan las redes sociales hacer tramites (Ver gráfica 15), sin embargo, 17% menciona que su experiencia con el internet para hacer algún trámite es difícil o no le entienden. (Ver gráfica 16)

Gráfica 15: ¿Crees que las redes sociales ayudan a facilitar algún trámite?

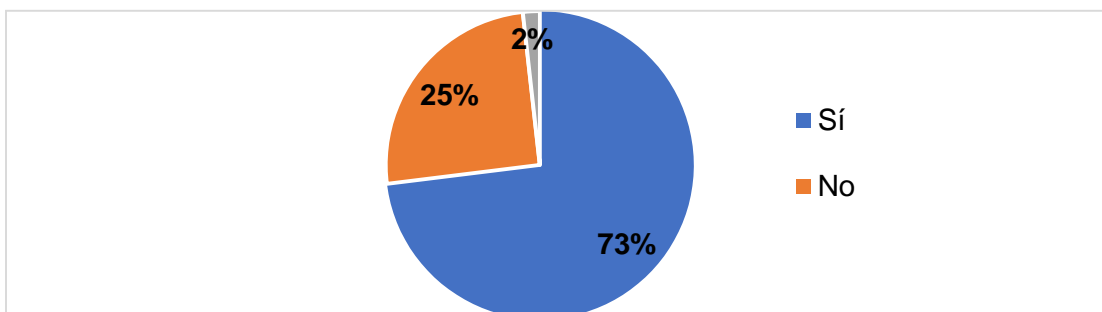


Gráfica 16: ¿Cuál ha sido su experiencia al usar el internet para un trámite?



Importante destacar que 75% Sí tomaría o consideraría tomar algún curso gratuito ofrecido por el gobierno para aprender sobre el uso de las redes sociales. (Ver gráfica 17)

Gráfica 17: Si el Gobierno del Estado de Nuevo León ofrece cursos gratuitos de redes sociales, ¿Lo tomarías?



Conclusiones

De acuerdo a los resultados que arrojó el cuestionario, a los habitantes del Área Metropolitana de Monterrey se les facilita informarse y realizar trámites a través de las redes sociales y sus plataformas digitales, ya que mencionan que al menos cuentan con un dispositivo digital, siendo de mayor de utilizad los smartphones y las redes sociales, es específico con la red Facebook.

Lo cual la hipótesis 1: Las redes sociales tienen como herramienta la participación ciudadana en la gestión pública, se confirma ante los resultados, ya que es a través de estas herramientas es donde se concentra la mayor participación ciudadana, mientras que la hipótesis 2: El gobierno digital tiene como desventaja que la sociedad de Nuevo León no conoce el funcionamiento de las redes sociales, queda descartada, debido a que, si utilizan las redes sociales y conocen su utilidad, sin embargo, no saben o conocen el término “gobierno digital” como tal.

Sin duda, el acceso al internet y a un dispositivo digital no es problemática para los ciudadanos del Área Metropolitana de Monterrey, sino al contrario, son herramientas que en conjunto con las redes sociales y las plataformas digitales pueden darles agilidad a sus trámites y el estar informados también de lo acontecido por sus gobernantes, pero si es necesario hacer un énfasis en los municipios de los alrededores de Nuevo León, municipios del norte y del sur, donde es necesario la difusión del internet gratuito y del acceso a un dispositivo digital para poder ser partícipe de esta nueva forma de comunicación.

Una vez realizado este ejercicio se constató que no es difícil tener dispositivo digital y acceso a internet ya que por medio de las plataformas los ciudadanos pueden realizar reportes, trámites, pero como constatar que la información que se publica en las plataformas digitales es realmente transparente mientras que por otro lado, ¿cómo saber si realmente se les da contestación a lo solicitado en tiempo y forma al ciudadano?, es algo que da para investigar más a profundidad y buscar que el gobierno y ente público quede obligado de manera legal a través de las leyes ya publicadas, una nueva reforma o un nuevo artículo que tendrán que analizar los diputados locales del estado de Nuevo León para que la burocracia vaya desapareciendo.

Recomendaciones

Sin duda es necesario seguir utilizando las redes sociales de manera responsable para dar a conocer el trabajo que están realizando de forma consciente, equitativa, transparente, y rindiendo las cuentas necesarias como lo establece la ley para una mejor evaluación a la gestión pública, provocando ejercer un gobierno abierto a la ciudadanía, así mismo el fomentar las páginas oficiales de las instituciones, programas y /o gobierno para mayor certeza y confiabilidad en la información y que la ciudadanía conozca donde consultar la información que necesita.

Un área de oportunidad es el de distribuir tareas dentro de su administración pública para en verdad trabajar en las necesidades del ciudadano, ya que el 90% menciona que no les solucionan sus problemas cuando los reportan, provocando que disminuya la participación ciudadana, tan sólo el 87% de la población prefiere ya no hacer ningún tipo de reporte o queja por este tipo de problemática.

Otra gran área de oportunidad para los gobiernos actuales y los entes públicos que están por llegar a gobernar en próximos gobiernos, es el de crear cursos gratuitos para la explicación del uso de las redes sociales y el beneficio que estas les pueden traer incluso para su emprendimiento para algún tipo de negocio, el 73% si tomaría esos cursos, pero abriría un 27% de la población que habría de convencerlos, para ello hay una asociación civil llamada *INTERLAZOS -Todos en línea*, una organización sin fines de lucro, que tiene como finalidad abatir el rezago en alfabetización digital y apropiar de tecnología en comunicación a las comunidades que se encuentran en zonas rurales, remotas o al margen de la urbanidad, capacitando, asesorando y coadyuvando a las personas y comunidades, en áreas de tecnologías, educación, salud, comunicación, emprendimiento.

La misión de INTERLAZOS es Apropiar de TIC a las comunidades remotas y segmentos de la población que se encuentran excluidos o en rezago de tecnologías de la comunicación, a los beneficios y buenas prácticas del uso de la internet y de las redes sociales virtuales, para fines comunicativos, educativos, salud, gestión, emprendimiento y capacitación, e integrarlos a las nuevas dinámicas globales. Mientras su visión es integrar a los individuos y sus comunidades remotas a las tendencias globales en comunicación, educación, salud, gestión y emprendimiento, aprovechando los beneficios que ofrece el

dominio y uso responsable de las TIC e integrarlos a las tendencias globales. (INTERLAZOS, 2022).

Parte de sus objetivos como tal es promover la participación ciudadana en los asuntos de interés público, en actividades culturales, artísticas, científico y tecnológico, así también la capacitación para el autoempleo, autogestión o autoempresa, así también la asesoría dirigido a los estudiantes y maestros de las comunidades indígenas, sectores y regiones de escasos recursos, para el uso de equipo y tecnología en el uso de internet, equipo de red, proyectores, computadoras, dispositivos móviles y demás equipo tecnológico que permitan el acceso a la educación.

Hasta el momento INTERLAZOS lleva más de 10 mil personas beneficiadas, 79 cursos impartidos y 25 participantes en esta asociación, y el contacto puede ser por teléfono +52 811 222 33 44, correo: informacion@interlazos.org y domicilio: Calle 1345 Monterrey, Nuevo León.

Sin duda, una asociación que puede ayudar a difundir cursos y enseñanzas de las tecnologías a personas del norte y sur de Nuevo León, pero también tendrá que haber mano de los gobiernos para hacer que esas personas que usan las tecnologías, les sean escuchados al momento de hacer valido su participación ciudadana.

Anexos

Con fecha del 29 de agosto 2022, El actual gobernador Samuel García Sepúlveda y el Presidente de la República Andrés Manuel López Obrador, firman convenio donde se llevará internet y telefonía a las comunidades fuera de la Zona Metropolitana de Monterrey.

El gobernador de Nuevo León, Samuel García Sepúlveda, agradeció a las autoridades federales encabezadas por el presidente Andrés Manuel López Obrador, que, como parte de la instalación de 2,800 antenas de internet, del programa Iluminando y Comunicando a México: Internet para Todos, se instalarán ocho antenas en el estado que beneficiarán a 39 comunidades localizadas fuera del área metropolitana de Monterrey. (El Economista, 2022)

Referencias bibliográficas

- Alcalá, M. (2019). Desigualdad en el acceso a internet en México y la afectación en el ejercicio del derecho humano a la información. *Revista Nuevo Derecho* 15(24), 55-70. URL: <http://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/2214/1/1122-Texto%20del%20art%3%adculo-4458-1-10-20200908.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. URL: https://www.researchgate.net/profile/Mariano-Ruiz-Espejo/publication/319332721_Estimacion_de_la_desviacion_estandar/links/59a589beaca272895c14495c/Estimacion-de-la-desviacion-estandar.pdf
- Ávila-Toscano, J.H. (2012). *Redes sociales y análisis de redes. Aplicaciones en el contexto comunitario y virtual*. Barranquilla: Corporación Universitaria Reformada. URL: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/511130.pdf>
- Barros, A. Identidad Digital y sus principios. (2021) 32-36. URL: <https://www.alejandrobarrros.com/wp-content/uploads/2021/01/Identificacion-Digital-y-sus-principios.pdf>
- Barzelay, M. (2002). La Nueva Gestión Pública: Una Invitación al Diálogo Globalizado. *Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*, 1(2). URL: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2255096.pdf>
- Cárdenas, A. (2015) ¿La Internet ecualiza el sistema electoral mexicano? ¿El caso de los candidatos independientes en 2015, ITESO, (second semester of 2015), 119-132 URL: <https://www.iteso.mx/documents/11309/0/P4La+Internet+ecualiza+el+sistema+electoral+mexicano.pdf/df278185-1f0a-4bf7-9df9-be06250632f3>
- Cardozo, C., Martín, A. E., & Saldaño, V. (2017). Los adultos mayores y las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 9(2), 1-29. URL: <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v9i2.244>
- Congreso América Digital. (2021) Mentalidad de una Sociedad Digital: Caso de éxito del Gobierno de Estonia, *Revista América Digital*, URL: <https://congreso.america-digital.com/caso-de-exito-gobierno-de-estonia-conferencia-marten-kaevats/>
- Contreras Orozco, L. (2017). Las redes sociales digitales como factor de proximidad entre la sociedad y los gobiernos subnacionales en México. *Revista Iberoamericana de*

las ciencias sociales y humanísticas,

6(12) URL: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954320009>

El economista, (2022) CFE instalará en Nuevo León 8 antenas para que comunidades tengan internet y telefonía celular. URL: <https://www.eleconomista.com.mx/amp/estados/CFE-instalara-en-Nuevo-Leon-8-antenas-para-que-comunidades-tengan-internet-y-telefonía-celular-20220828-0050.html>

Gallego, C. F. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*, 5(18), 5-13. URL: <https://bit.ly/3R1sqb3>

González, L. D. C., & Mballa, L. V. (2017). Mecanismos de participación ciudadana en las políticas públicas en América Latina. *Políticas Públicas*, 10(1). URL: <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/politicas/article/view/2963/2706>

H. Congreso del Estado. (2016). LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN. URL: http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20TRANSPARENCIA%20Y%20ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20PUBLICA%20DEL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf?2022-04-15

H. Congreso del Estado (2016). LEY DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN. URL: http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANA%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf?2016-05-13

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

URL: http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf

INEGI (2020),

URL: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_res_nl.pdf

INEGI (2021) URL:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/EN_DUTIH_2020.pdf

INTERLAZOS, Todos en Línea (2022), URL: <https://interlazos.org/>

- Jimbo. M. Jimbo. P. (2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las tecno-políticas en los países de América Latina: Una revisión sistemática de la literatura. *Economía y Negocios UTE*, 12(1), 51-65. URL: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/906/604>
- Maldonado, M. (2016). Facebook y sus 61 millones de usuarios en México. *El Financiero*. URL: <https://www.elfinanciero.com.mx/blogs/historias-de-negoceos/facebook-y-sus-61-millones-de-usuarios-en-mexico/>
- Martínez Puón, R. (2017). Gobierno Abierto: ¿más gobierno o más ciudadanía? URL: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/La%20promesa%20del%20Gobierno%20Abierto.pdf>
- Meta. (2021), URL: <https://about.facebook.com/ltam/company-info/>
- Milenium. (2021). URL: <https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-una-pagina-web.html>
- Navarrete, J. M. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5), 165-180. URL: <file:///C:/Users/57319/Downloads/6062.pdf>
- Porras Martínez, J. I, (2012) De Internet, la sociedad red y la política, *Polis Revista Latinoamericana*, 4(3) URL: <http://journals.openedition.org/polis/7170>
- Riquelme, R. (2021). Gobierno de México se propone conectar a internet 20,600 sitios públicos. *El economista*. URL: <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Gobierno-de-Mexico-se-propone-conectar-a-internet-20600-sitios-publicos-20210316-0089.html>
- Twitter, Inc. (2021). URL: <https://about.twitter.com/es/who-we-are/our-company>
- Vilchis, J. M. (2007). La Nueva Gerencia Pública en las entidades federativas de México. *Buen Gobierno*, (2), 62-93. URL: <https://www.redalyc.org/pdf/5696/569660523004.pdf>
- Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. URL: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>