



Gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, 2011-2015

Jorge Luis Franco Ríos *

Christian Arturo Cruz Meléndez**

Recibido: 27 de julio de 2018
Aceptado: 28 de agosto de 2018

Resumen

Con base en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), correspondiente a los años 2011, 2013 y 2015, se analiza en qué medida se ha avanzado hacia servicios públicos eficientes y de calidad en el gobierno del estado de Oaxaca, específicamente en cuanto a trámites y solicitudes de la ciudadanía; además se estudia cómo el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha impactado en esta relación G2C (Gobierno a Ciudadano) y cómo podría contribuir a la mejora de la misma. Para lograr esto, se analizan variables como el medio por el cual se realizaron los trámites o pagos (oficina del gobierno, telefonía móvil, kiosko, cajero automático o internet), dificultades a las que se enfrentaron los ciudadanos para realizar dichas transacciones, nivel de satisfacción de los mismos, evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios y el nivel de soborno o corrupción al que estuvieron expuestos. Para el análisis de la información se recurre al Teorema de Bayes y a la Estadística Descriptiva, con el fin de determinar la relación que existe entre el uso de las TIC en los trámites y servicios de la ciudadanía con las distintas dependencias del gobierno del estado y la calidad y eficiencia de los mismos.

* Estudiante del cuarto semestre de la Maestría en Gobierno Electrónico, perteneciente al Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de la Sierra Sur, Oaxaca.

** Profesor-investigador adscrito a la División de Estudios de Posgrado de la Universidad de la Sierra Sur, Oaxaca.

Palabras clave

TIC, calidad, eficiencia, ciudadanía, corrupción, gobierno del estado, trámites y servicios.

Abstract

Based on the National Survey on Quality and Government Impact (ENCIG) of the National Institute of Statistics and Geography (INEGI), corresponding to the years 2011, 2013 and 2015, the extent to which progress has been made towards efficient and quality public services is analyzed in the Government of the State of Oaxaca, specifically in terms of procedures and applications for citizenship, it is also studied how the use of Information and Communication Technologies (ICT) has impacted this relationship G2C (Government to Citizen) and how could contribute to the improvement of it. To achieve this, variables such as the means by which the transactions or payments were made (government office, mobile telephony, kiosk, ATM or internet), difficulties faced by citizens to carry out such transactions, level of satisfaction of the same, evaluation of the quality of the service by the users and the level of bribery or corruption to which they were exposed. For the analysis of the information, the Bayes Theorem and the Descriptive Statistics are used, in order to determine the relationship that exists between the use of ICT in the procedures and services of the citizenship with the different dependencies of the State Government and the quality and efficiency of them.

Keywords

ICT, quality, efficiency, citizenship, corruption State Government, procedures and services.

1. Introducción

A lo largo del tiempo las instituciones públicas han perdido legitimidad y credibilidad ante los ciudadanos (Homs, 2013), debido a múltiples factores, pero principalmente por la corrupción e ineficiencia en la que opera la mayoría de las dependencias de gobierno (Stephen, 2011).

Podemos entender la credibilidad como “la orientación evaluativa de la gente acerca de qué tan bien piensan que están funcionando las instituciones, de acuerdo con sus propias expectativas normativas” (Hetherington, 1998:79). Por su parte, la pérdida de legitimidad tiene que ver con la distancia que existe entre el Estado y el ciudadano, donde el régimen democrático es insuficiente para proporcionar bienestar a la población (Pérez, 1994).

Ahora bien, las instituciones pierden credibilidad y legitimidad ante la ciudadanía porque se vuelven ineficientes y corruptas, es decir, caen en actos de abuso de poder, incumplimiento en sus obligaciones y tareas para con los ciudadanos; establecen condiciones en beneficio propio para efectuar un servicio que ante la ley es un derecho de la población, entre muchas otras acciones más que se podrían considerar dentro de esta connotación (Bautista, 2005).

Recuérdese que “las instituciones son el cimiento de la sociedad” (Rivas, 2003, p.40), integrando y desintegrando, promoviendo y restringiendo nuestras conductas, nuestras reglas, códigos, tradiciones, como sociedad. Las instituciones funcionan como un medio a través del cual el Estado ejerce y materializa su gobernabilidad sobre los ciudadanos (Prats, 2003).

Una de las propuestas más recientes para recuperar la legitimidad, eficiencia y credibilidad de las organizaciones públicas es el gobierno electrónico (Ruiz, Morales & Contreras, 2014), que puede entenderse desde la perspectiva de Castoldi (2002), como aquellas actividades internas y externas de la Administración Pública que se realizan mediante tecnologías informáticas, específicamente el internet, enfocadas a aumentar la eficiencia pública, volver más eficientes los servicios ofrecidos a los ciudadanos y generar una mayor transparencia en las acciones del gobierno.

Así, la teoría nos dice que la incorporación de las TIC en los procesos de la Gestión Pública y en particular en los servicios ofrecidos a la ciudadanía, puede contribuir a generar un gobierno más transparente, más efectivo y por ende, lograr una mayor legitimidad de las instituciones entre la población en general.

Por esta razón, el presente artículo analiza en qué medida se ha avanzado hacia la implementación del gobierno electrónico en los trámites y servicios que la ciudadanía realiza con las distintas dependencias del gobierno a nivel entidad federativa y cómo este puede contribuir a construir instituciones más eficientes, de mejor calidad y más transparentes. Para lograrlo, primeramente se extraen diversas variables clave de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), correspondiente a los años 2011, 2013 y 2015, después se contrastan y analizan a través del tiempo, para establecer relaciones que nos

puedan brindar información sobre la evolución de la calidad y eficiencia en trámites y solicitudes de la ciudadanía en general con el gobierno del estado de Oaxaca y cómo ha impactado el gobierno electrónico en dichas variables.

2. Marco teórico

En la Administración Pública aún no existe una definición que pueda abarcar en su plenitud el concepto de gobierno electrónico; no obstante, se tienen ciertas aproximaciones, por ejemplo la Carta Iberoamericana de gobierno electrónico (2007:7) lo define como “el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los órganos de la Administración Pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.” Por su parte, la OCDE (2003) lo conceptualiza como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”. Finalmente, Gil-García (2003), menciona que el gobierno electrónico se refiere a “la selección, implementación y uso de las tecnologías de la información y comunicación en el gobierno para proveer servicios públicos, mejorar la efectividad administrativa y promover los valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas intensivas en información y fomente la sociedad del conocimiento”.

Los puntos en común de estas definiciones, sitúan al gobierno electrónico como una herramienta a través de la cual se pueden mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, permitiendo un gobierno más eficiente y eficaz y además lograr la construcción de una administración pública más transparente, donde exista una mayor rendición de cuentas y un mejor acceso a la información pública, dando como resultado un gobierno más abierto y con fuertes barreras para evitar actos de corrupción.

En este último punto, Andersen (2009) sostiene que la mejor característica del gobierno electrónico es su capacidad para disminuir potencialmente la corrupción dentro de los gobiernos y en su relación con los ciudadanos. Por su parte, Sour-Vargas (2017:125)

menciona que “[...] a pesar de bajos niveles de penetración del Internet, gracias al empleo de las TIC, la presencia del gobierno electrónico contribuye a reducir los niveles de percepción de la corrupción”.

Bajo este contexto, la corrupción se entiende como “[...] el abuso del poder para beneficio propio” (Transparencia Internacional, 2009:14) dentro de los actos de corrupción conocidos como menores, que “[...] consisten en el abuso cotidiano de poder por funcionarios públicos de bajo y mediano rango al interactuar con ciudadanos comunes [...]” (SFP, 2013). Este concepto de corrupción menor también es abordado por Svensson (2005:20), quien la define como “[...] el mal uso del cargo público con el fin de obtener ganancias privadas”.

En este sentido, el gobierno electrónico puede cubrir ciertas fallas o patologías no deseadas de la burocracia, tal como el papeleo y los tramites organizacionales, que conllevan al principal de una burocracia fallida: la corrupción (Bozeman, 2015). De esta forma se dio paso al paradigma de la nueva gestión pública, con la idea de construir una burocracia eficiente y eficaz, que ente otras herramientas cuenta con el uso de las TIC, como el gobierno electrónico.

Ahora bien, la pregunta que surge de estos argumentos es ¿cómo el gobierno electrónico puede ayudar a reducir los niveles de corrupción y construir un gobierno eficiente y eficaz? Chowdhury (2007) menciona al respecto que cuando la población de cierto territorio es grande y todos necesitan realizar algún trámite o proceso burocrático con el gobierno, se genera un conflicto de tiempo y esfuerzo que al perder efectividad se convierte en un blanco fácil para el surgimiento de la corrupción, pues bajo acuerdo mutuo entre algunos servidores públicos y ciudadanos, los primeros solicitaran algún tipo de incentivo para agilizar dicho proceso.

En este punto, las TIC entran como un herramienta digital para automatizar los procesos y volverlos más eficientes, pues los ciudadanos ahora podrán realizar el mismo trámite, a través de internet o algún otro medio tecnológico, sin necesidad de movilizarse hasta una oficina, disminuyendo así el tiempo, costo y esfuerzo para efectuar dicho trámite y principalmente eliminando la necesidad de establecer una relación directa con un funcionario público, reduciendo con ello las posibilidades de corrupción. “Todas estas

acciones promueven el buen gobierno y contribuyen a disminuir la cantidad potencial de actos corruptos” (Sour-Vargas, 2017:125).

En México, desde hace algunos años se ha empezado a promover un cambio en la manera en como el gobierno otorga servicios a los ciudadanos. De la mano de las nuevas tecnologías, especialmente el internet, se ha logrado modernizar los servicios públicos en la relación Gobierno a Ciudadanos (G2C). Las acciones emprendidas en este sentido, están conduciendo a la construcción de una Administración Pública moderna, eficiente, eficaz y transparente (Perez-Zuñiga, Camacho-Castillo, Mena-Hernández y Arroyo-Cervantes, 2015).

Esta nueva etapa de un Estado moderno, “[...] presupone el uso racional y estratégico de la vertiente tecnológica con fines de incrementar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública a través de una forma diferenciada de interrelacionarse con el ciudadano en todo momento y todo lugar [...]” (Martínez-Becerra y Hernández-García, 2014:137).

Aunque este proceso ha tenido lugar principalmente en las esferas del Gobierno Federal, a nivel estatal se muestran también ciertos avances interesantes de analizar. En el caso del estado de Oaxaca, la penetración del gobierno electrónico ha sido lenta y por ende son pocos los canales o medios a través de las TIC que existen para establecer relaciones de interacción y transacción más eficientes entre gobierno y ciudadanos. Sin embargo, es importante conocer si la aún incipiente modernización de la Administración Pública Estatal, específicamente la incorporación de las TIC en los trámites y servicios de la ciudadanía con el gobierno, está contribuyendo a la construcción de un gobierno estatal más efectivo y de mejor calidad, ya que recordemos que apenas en el 2017, el estado de Oaxaca se ubicó en el último lugar en el Ranking de Portales de gobierno estatal, obteniendo una media de 20.97 puntos, que si se compara con el estado vecino del sur Chiapas, que se posicionó en el primer lugar con una media de 64.90 puntos, representa una diferencia enorme. Además las dimensiones de interacción y transacción, que se abordan en este trabajo, fueron las peor evaluadas en el portal del Gobierno de Oaxaca, alcanzando 17.35 y 8.54 puntos respectivamente (Puron-Cid, Sandoval-Almazán, Luna, Gil-García y Luna-Reyes, 2017), lo que demuestra el poco avance que se ha tenido en la incorporación de las TIC en estas áreas.

3. Materiales y métodos¹

La información para la presente investigación se extrajo de las bases de datos del INEGI, correspondientes a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2011, 2013 y 2015 del Estado de Oaxaca. Una vez obtenida dicha información, se llevó a cabo el análisis y procesamiento de la misma en dos etapas, con dos diferentes softwares:

- 1) Con los datos procesados de cada una de las variables en los tres diferentes periodos, se efectuó el análisis de los mismos, utilizando Estadística Descriptiva o Simple a través de Excel, con el fin de obtener las primeras conclusiones, aunque todavía muy superficiales del comportamiento y relaciones entre las variables a primera vista.
- 2) En la segunda etapa, se empleó el software Elvira v 0.162, para generar un Modelo Dinámico utilizando Redes Bayesianas con los datos crudos, ya no con los datos procesados, de las mismas variables en los diferentes periodos, las cuales nos arrojaron todas las relaciones existentes entre las variables investigadas, analizando el conjunto de datos en seis intervalos. Las relaciones encontradas nos permitieron inferir conclusiones que con la simple aplicación de Estadística Descriptiva, no se pudieron discernir.

Cabe destacar que se eligió el software Elvira, ya que permite diseñar y evaluar modelos gráficos probabilistas, especialmente redes bayesianas. Estas redes permiten “modelar un fenómeno mediante un conjunto de variables y las relaciones de dependencia entre ellas”, la principal ventaja de las redes bayesianas radica en que “ofrecen información interesante en cuanto a cómo se relacionan las variables analizadas” (Sucar, 2015:1).

De esta manera, para efectuar el análisis y procesamiento de la información en el software Elvira, primeramente se clasificaron los datos en una tabla con 3 columnas: Pregunta de Investigación, Respuesta y Variable (ver tabla 1). Cada pregunta está relacionada con la Calidad y Eficiencia en Trámites y Solicitudes de la ciudadanía con el gobierno del estado de Oaxaca y específicamente la interrogante 5, tiene que ver

¹ Para llevar a cabo el análisis y procesamiento de la información en el presente artículo, se empleó un equipo de cómputo que cuenta con un procesador Intel Core i3, 500GB en disco duro y un sistema operativo Windows 7.

directamente con la implementación del gobierno electrónico, por lo que con el Análisis Bayesiano se buscó establecer la relación entre esta variable con las demás que integran el estudio.

A continuación se llevó a cabo el tratamiento de los datos para convertirlos en un formato de texto separado por comas (CVS) y así poder analizarlos en el software Elvira, a través del algoritmo K2.

Vale la pena destacar que el análisis de Red Bayesiana fue llevado a cabo en tres etapas a) Pre-tratamiento, b) Procesamiento, y c) Post-procesamiento, de acuerdo con lo que señala Mediero (2007). De esta manera, una vez obtenida la red paramétrica de aprendizaje, se realizó el cálculo de las probabilidades condicionales para las variables que muestran relación o dependencia, tomando como evento principal a la variable "Lugar de trámite" para realizar la inferencia y medir el comportamiento de todas las variables, cuando la utilización de los medios electrónicos para la realización de trámites o pagos, aumenta.

Tabla 1. Relación de las variables analizadas

| PREGUNTA | RESPUESTA | VARIABLE |
|---|---|----------------------|
| 1. La corrupción es una práctica que sucede cuando un empleado del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero, regalos o favores por parte del ciudadano. Por lo que usted sabe, ¿en el ESTADO estas prácticas son...? | 1. Muy frecuentes | Corrupción |
| | 2. Frecuentes | |
| | 3. Poco frecuentes | |
| | 4. Nunca se dan | |
| | 9. No sabe o no responde | |
| 2. Durante este año, es decir de enero a la fecha, ¿usted ha realizado... a. El pago ordinario del servicio de luz? b. El pago ordinario del servicio de agua potable? c. El pago de predial? d. El pago de tenencia o impuesto vehicular? e. Trámites vehiculares como verificación de contaminantes, licencia de manejo, cambio de propietario, reemplacamiento, revista vehicular, etcétera? f. Trámites fiscales tales como declaración de impuestos ante el SAT o Secretaría de Hacienda, inscripción al RFC o trámites de aduana para importación de bienes? g. Citas o acudió a servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno de su estado? h. Trámites en Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio? i. Solicitud de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable? j. Trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje? k. Trámites para obtener permisos de uso de suelo, de demolición o de construcción, solicitud de constancias de libertad de gravamen y otros trámites en el Registro Público de la Propiedad? l. Trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o fue beneficiario de programas sociales de SEDESOL (como Oportunidades y Cruzada contra el Hambre)? m. Trámite de conexión, reconexión y asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE? n. Trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores? o. Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso? p. Trámite en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo familiar, laboral, penal, etcétera? q. Contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas? | 1. Si | Trámites |
| | 2. No | |
| | 9. No sabe / no responde | |
| 3. Para realizar el trámite o solicitud ¿se contrató a una persona o despacho? | 1. Si 2. No | Trámite con terceros |
| 4. ¿Conocía usted los requisitos y dónde acudir para hacer el trámite? | 1. Si 2. No | Trámite personal |
| 5. ¿A qué tipo de lugar acudió para realizar el trámite o pago? | 1. Instalaciones del gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.) | Lugar de trámite |
| | 2. Banco, supermercado, tiendas o farmacias | |

| PREGUNTA | RESPUESTA | VARIABLE |
|---|--|---------------------------------|
| | 3. Líneas de atención telefónica | Lugar de trámite |
| | 4. Internet (página web, aplicaciones de celular, Tablet, etc.) | |
| | 5. Cajero automático o kiosko inteligente | |
| | 6. No ha podido concluir el trámite o pago | |
| | 9. No sabe / no responde | |
| 6. ¿Enfrentó alguno de los siguientes problemas para realizar el trámite? 1. Largas filas 2. No se exhibían los requisitos 3. Requisitos excesivos 4. Lo pasaban de una ventanilla a otra 5. Obtuvo información incorrecta 6. Problemas con el sistema de atención telefónica 7. Problemas con la página de internet 8. Tuvo que ir a un lugar muy lejano 9. Costos excesivos 10. Horarios restringidos 11. Otro | 1. Si 2. No 3. No aplica 9. No sabe / no responde | Problemas con trámites |
| 7. El tiempo para llevar a cabo un trámite o pago debe ser razonable acorde con la dificultad del proceso. ¿Qué tan satisfecho estuvo con el tiempo que usted invirtió para realizar el trámite o pago? | 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Algo satisfecho 4. Algo Insatisfecho 5. Insatisfecho 6. Muy insatisfecho 9. No sabe / No responde | Tiempo de trámite |
| 8. El trato a recibir por parte del personal debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle. ¿En general, qué tan satisfecho estuvo con el trato? | 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Algo satisfecho 4. Algo Insatisfecho 5. Insatisfecho 6. Muy insatisfecho 9. No sabe / No responde | Satisfacción con trato |
| 9. ¿Obtuvo lo que requería del trámite o pago conforme a sus necesidades? | 1. Si 2. No | Satisfacción de usuario |
| 10. Para realizar alguno de estos trámites o servicios ¿un empleado del gobierno le solicitó de forma directa ayuda por medio de dinero, un regalo o favor para su persona? | 1. Si 2. No 9. No sabe / no responde | Soborno |
| 11. De las veces que realizó el trámite o solicitud de servicio ¿en cuántos de ellos el empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores? | | Cantidad total de sobornos |
| 12. Considerando lo que pagó en el año, ¿cuál fue la cantidad total de mordida o soborno? | | Cantidad total de sobornos (\$) |
| 13. ¿Presentó una queja o denuncia por la mordida o el soborno? | 1. Si 2. No 9. No sabe / no responde | Queja |
| 14. Durante este año, usted ha: 1. Consultado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conocer información sobre su organización interna, acciones, recursos públicos o programas? 2. Utilizado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conseguir información que le permita planear o decidir alguna actividad? 3. Utilizado redes sociales (twitter, facebook, etc.) para presentar en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) una queja, denuncia o comentarios? | 1. Si 2. No 9. No sabe / no responde | Uso de TIC's |

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del Estado de Oaxaca 2011-2015

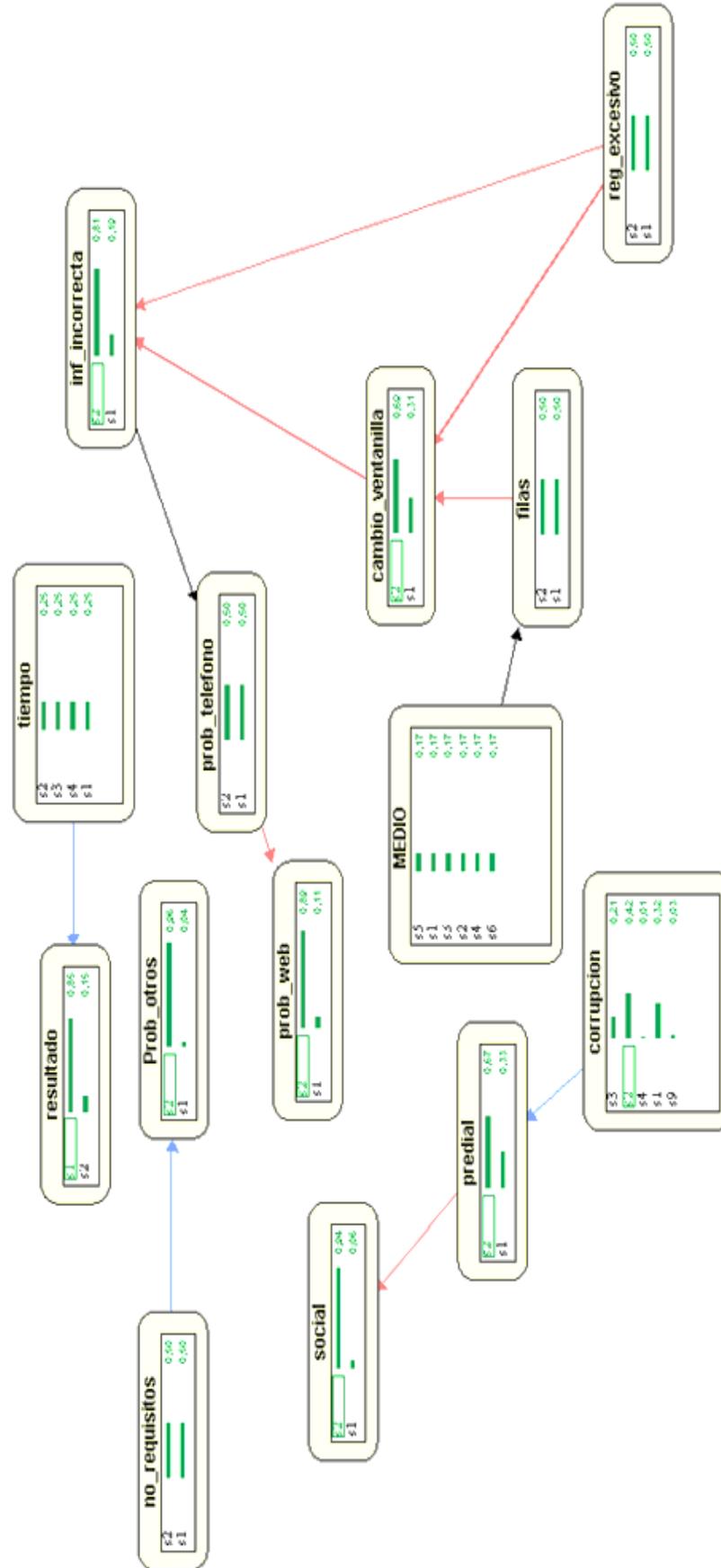
4. Resultados y discusión

Para el primer año de análisis, correspondiente al 2011, se observa en las Figuras 1 y 2 que se muestra cierta relación entre las variables analizadas, lo que nos empieza a revelar un panorama general del desarrollo de la calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca, así como el impacto de la implementación del gobierno electrónico en dichas variables.

En primera instancia vale la pena aclarar que nos centramos únicamente en las variables que aportan verdaderamente a nuestro objetivo de investigación y en aquellas relaciones entre variables que se muestran unidas bajo una línea de color rojo o azul, puesto que las relaciones marcadas con el color morado no se encuentran bien definidas.

Las uniones entre variables marcadas con una línea roja, nos indican relaciones directas positivas cuando ambas aumentan o directas negativas cuando ambas disminuyen. Por otro lado, las uniones entre variables marcadas con una línea de color azul nos indican relaciones inversas, es decir, cuando una de las variables unidas aumenta, la otra disminuye y viceversa. Vale la pena destacar que la intensidad del color en la relación indica qué tan fuerte es dicha dependencia entre las variables.

Fig. 2. Modelo de clasificación bayesiana sobre gobierno electrónico, calidad y eficiencia en la relación G2C en el estado de Oaxaca correspondiente al año 2011 ****



Fuente: Elaboración propia

**** La definición de cada una de las variables se encuentran en el anexo 1.

De esta manera, centrándonos en el análisis de las Figuras 1 y 2, correspondiente al año 2011, podemos obtener algunas inferencias importantes con respecto a nuestros objetivos de investigación:

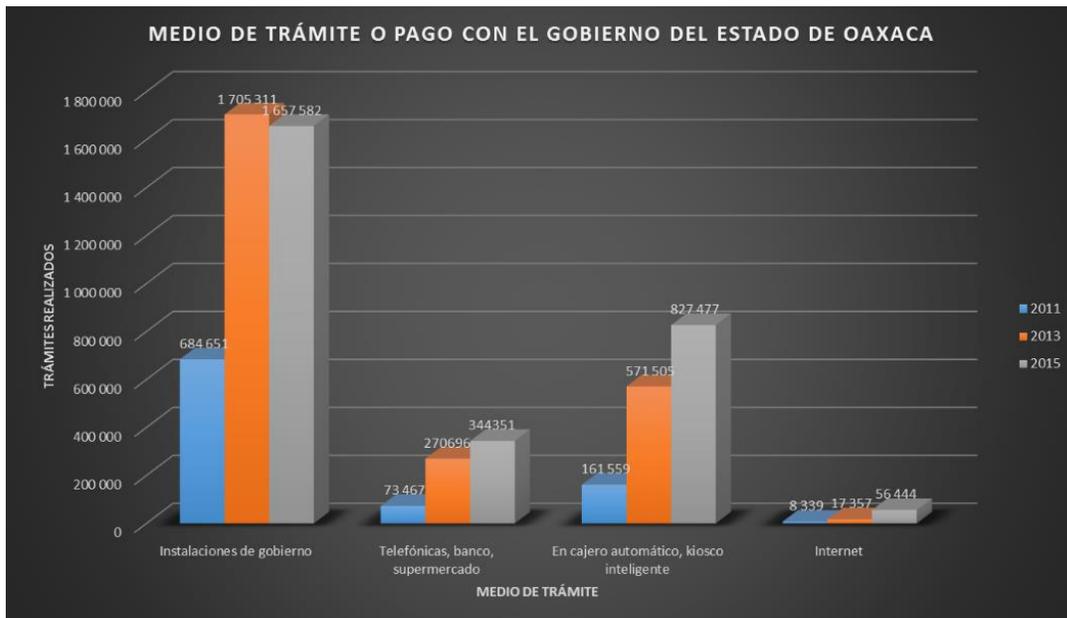
- a. En primera instancia, se observa que el 64% de la ciudadanía que realizó algún trámite con el gobierno del estado durante el 2011, lo hizo directamente en alguna oficina de gobierno o institución pública, donde el principal problema que enfrentaron fueron las largas filas y el cambio de ventanillas, es decir, que los dirigían de un lugar a otro.
- b. El 23% de la población que utilizó algún kiosko inteligente para realizar trámites ante el gobierno del estado, se enfrentaron también al problema de las largas filas.
- c. Los requisitos excesivos, los cambios de ventanilla y la información incorrecta, eran problemas íntimamente ligados a la hora de realizar algún tipo de trámite con el gobierno del estado de Oaxaca en el 2011.
- d. El principal problema que enfrentaron las personas que solicitaron información vía telefónica a alguna dependencia del gobierno del estado de Oaxaca, para realizar algún trámite, fue que en el 81% de los casos la información brindada era incorrecta.
- e. La satisfacción de los usuarios de trámites con el gobierno del estado de Oaxaca se encuentra profundamente ligada, de manera inversa, con el tiempo requerido para llevar a cabo dichos trámites, es decir, cuando el tiempo para la realización del trámite aumenta, la satisfacción de los ciudadanos disminuye y viceversa. En esta línea, observamos en la figura 3 que a medida que avanza el tiempo, la satisfacción de los usuarios en trámites y servicios se incrementa, mientras disminuyen los trámites realizados directamente en instalaciones u oficinas públicas del gobierno del estado y se eleva el porcentaje de personas que utilizan algún medio electrónico (vía telefónica, kiosko inteligente, internet) para realizar sus trámites o solicitudes (ver figura 4). De esta manera podríamos decir que la implementación del gobierno electrónico en la relación G2C impacta de forma positiva en la eficiencia y calidad de la misma.

Figura 3. Satisfacción con tiempo



Fuente. Elaboración propia en base a datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del Estado de Oaxaca 2011-2013-2015 del INEGI

Figura 4. Medio de trámite o pago



Fuente. Elaboración propia en base a datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del Estado de Oaxaca 2011-2013-2015 del INEGI

En este primer año, se concluye que la eficiencia y calidad en trámites del gobierno del estado es baja, así también que la penetración de las TIC o implementación del gobierno electrónico en dichos servicios, aún era débil, puesto que la mayoría de los ciudadanos realizaban la mayor parte de sus trámites en oficinas del mismo gobierno y la utilización de medios electrónicos era relativamente baja, lo que podría explicar dicha ineficiencia y la falta de calidad, aunque habría que revisar los demás años, a fin de comprobar esta hipótesis; sin embargo, quedó de manifiesto que el pequeño porcentaje de la población que empezó a realizar sus trámites vía telefónica o a través de kioscos inteligentes, no quedaron del todo satisfechos, pues se enfrentaron a problemas como largas filas e información incorrecta, los mismos que afrontaron los ciudadanos que no utilizaron estos medios.

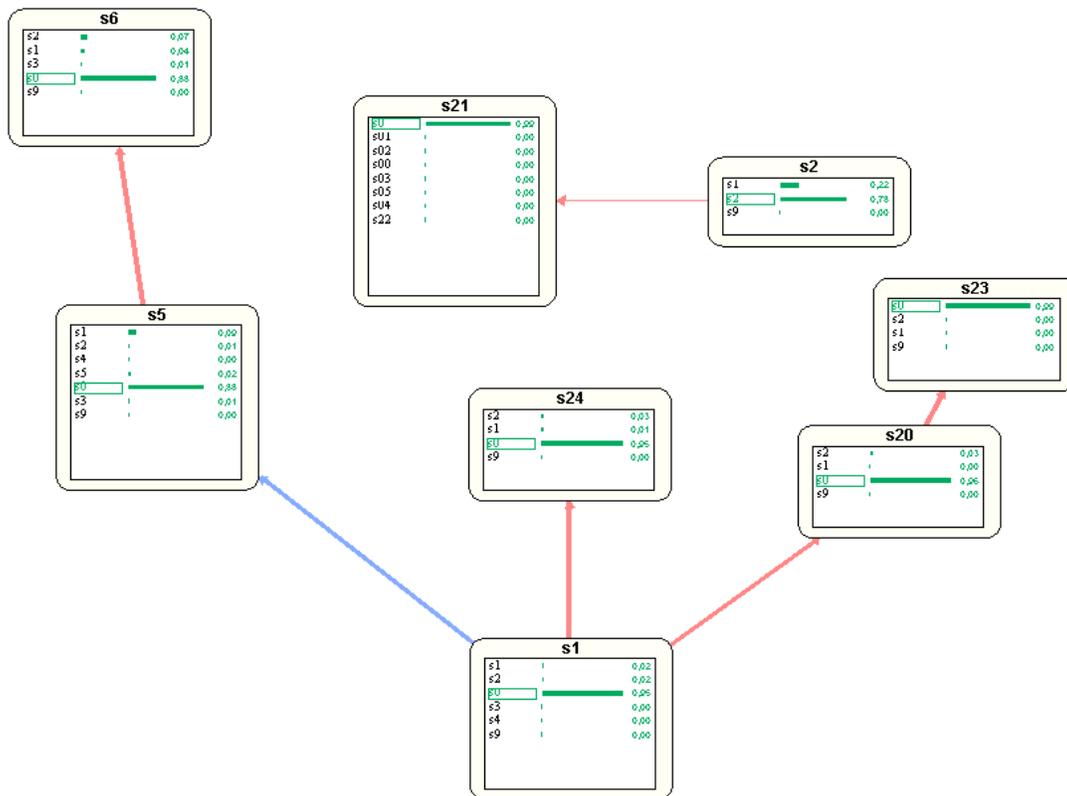
Ahora bien, también podemos obtener algunos puntos a favor de la implementación del gobierno electrónico, pues si este es capaz de reducir el tiempo de realización de trámites y solicitudes ante el gobierno del estado, se puede incrementar notablemente la satisfacción de los ciudadanos, lo que impactaría directamente en la eficiencia y calidad de la relación G2C.

Para el segundo año de análisis, representado en las figuras 5 y 6, correspondiente al año 2013, encontramos las siguientes relaciones entre las variables estudiadas:

- a. Existe una relación directa fuerte entre los trámites y el número de casos de corrupción en el gobierno del estado de Oaxaca.
- b. El 99% de las quejas de la ciudadanía en cuanto a trámites y solicitudes con el gobierno del estado, se dio por casos de corrupción, específicamente sobornos, seguramente para agilizar los trámites.
- c. Al parecer un gran porcentaje de las consultas que realiza la ciudadanía en el portal web del estado de Oaxaca, tiene que ver con las acciones que se pueden tomar en caso de ser víctima de corrupción por algún servidor público.
- d. La corrupción guarda una relación inversa con los trámites que se realizan en las instalaciones de una oficina o institución pública, es decir, cuando los trámites se

realizan directamente en alguna de ellas, la corrupción aumenta y viceversa. En este sentido, al parecer dicha corrupción tiene que ver con las largas filas que las personas tienen que hacer a la hora de realizar algún trámite en estas oficinas públicas, por lo que seguramente para agilizar dichos trámites se recurre algún tipo de soborno.

Fig. 6. Modelo de clasificación bayesiana sobre calidad y eficiencia del gobierno electrónico en trámites y servicios del gobierno del estado de Oaxaca correspondiente al año 2013².



Fuente: Elaboración propia

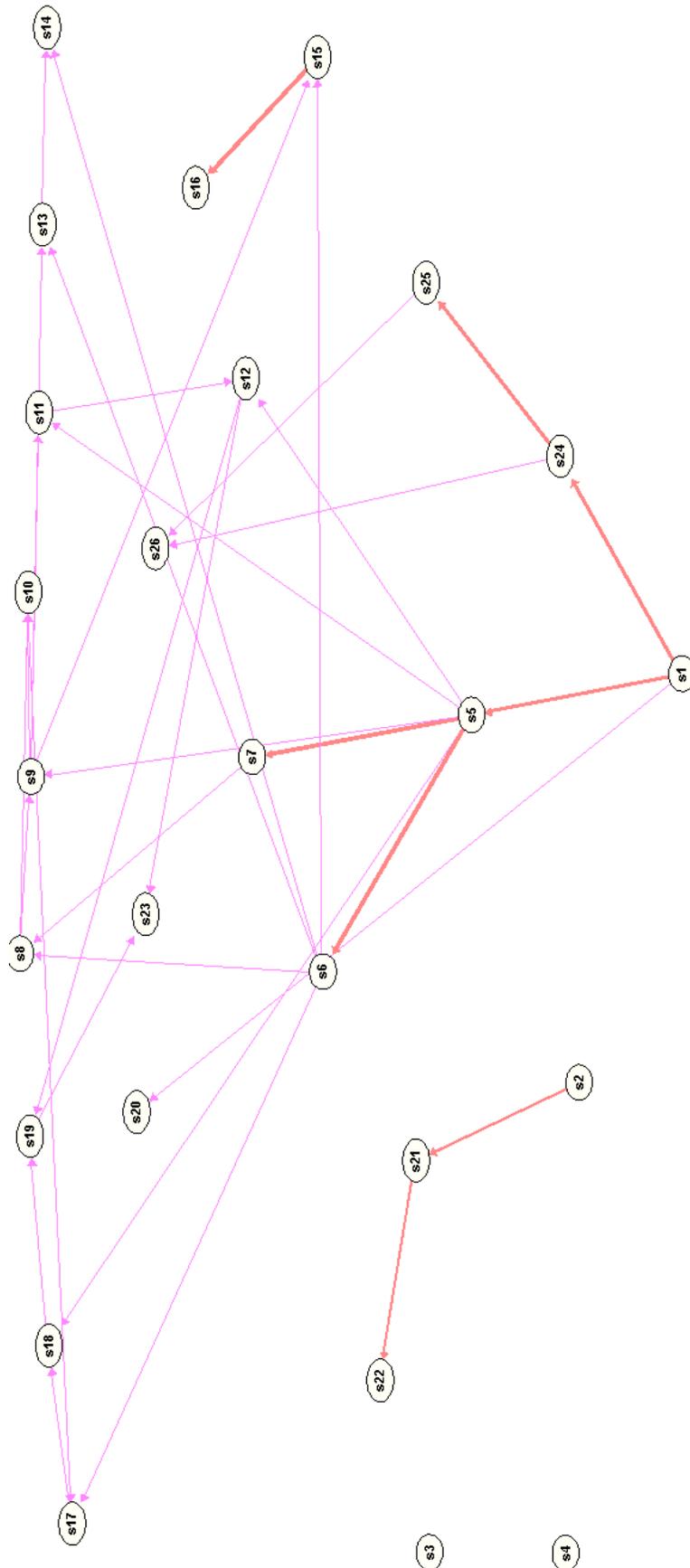
En términos generales, el análisis del año 2013 muestra que la implementación del gobierno electrónico en los trámites y servicios del gobierno del estado hacia la ciudadanía, no había mostrado un avance significativo; sin embargo, se puede observar que cuando dichos trámites o solicitudes se realizan cara a cara entre servidores públicos y los ciudadanos, tanto la corrupción como la ineficiencia se incrementan de manera notable, por lo que el desarrollo del gobierno electrónico en el estado de Oaxaca, podría seguir siendo la mejor solución para estos problemas.

Finalmente, en el último año de estudio 2015, se encontraron las siguientes relaciones entre las variables (ver figura 7 y 8):

² La definición de cada una de las variables se encuentran en el anexo 2.

- a) El 89% de los ciudadanos considera que uno de los principales problemas que enfrentan a la hora de realizar algún trámite en las oficinas públicas del gobierno del estado, son los horarios restringidos. Esta dificultad se podría resolver sin duda con la implementación del gobierno electrónico, puesto que una de las características principales de los medios electrónicos es que pueden romper las barreras del espacio y tiempo, ya que este problema merma la calidad de la relación G2C.
- b) La corrupción está muy relacionada con las consultas que hace la ciudadanía en páginas web de instituciones públicas, así como con su utilización. En otras palabras, un gran porcentaje de la población consulta estas páginas para saber qué hacer en caso de ser víctima de corrupción por parte de algún servidor público, así también las utiliza para llevar a cabo el proceso de denuncia, a diferencia del año anterior, donde este caso se quedaba hasta la consulta, por lo que en el tema específico de la corrupción, podríamos decir que la implementación del gobierno electrónico ha tenido avances.
- c) El 89% de los ciudadanos siguen acudiendo directamente a las oficinas o instituciones públicas del gobierno del estado para realizar sus trámites o solicitudes, lo que demuestra el poco avance que se tiene todavía en materia de gobierno electrónico en el estado de Oaxaca. Esto es un tanto grave, pues trae como consecuencia que sea más fácil que se presenten casos de corrupción, tal como lo demuestra la relación entre las variables s1 y s5. Aunque vale la pena destacar que en comparación con años anteriores, la tendencia a utilizar algún tipo de medio electrónico (vía telefónica, cajero automático, kiosko inteligente, internet) para realizar trámites o solicitudes al gobierno del estado, va en aumento y las transacciones cara a cara entre servidores públicos y ciudadanos está disminuyendo.

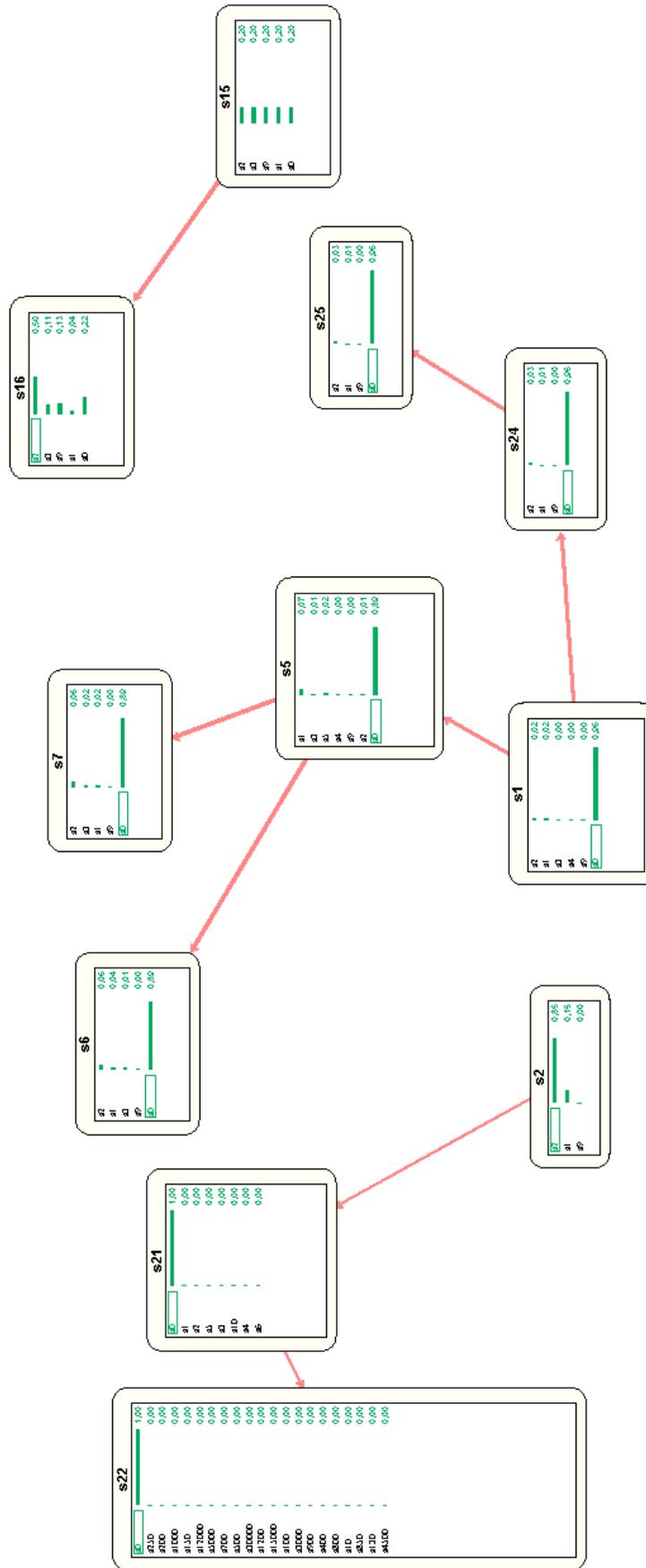
Fig. 7. Modelo de clasificación bayesiana sobre calidad y eficiencia del gobierno electrónico en trámites y servicios del gobierno del estado de Oaxaca correspondiente al año 2013 *****



Fuente: Elaboración propia

***** La definición de cada una de las variables se encuentran en el anexo 2.

Fig. 8. Modelo de clasificación bayesiana sobre calidad y eficiencia del gobierno electrónico en trámites y servicios del gobierno del estado de Oaxaca correspondiente al año 2013 *****



Fuente: Elaboración propia

***** La definición de cada una de las variables se encuentran en el anexo 2.

5. Conclusiones

La penetración del gobierno electrónico en la relación G2C en el estado de Oaxaca aún es débil, así lo demuestran los resultados del estudio, pues por un lado son realmente pocos los trámites y servicios que el gobierno ofrece en línea y por el otro, la mayoría de las personas prefieren realizar sus trámites o solicitudes vía *face to face* o directamente en las oficinas e instalaciones públicas. Esto trae como consecuencia falta de calidad y eficiencia en los trámites y servicios del gobierno hacia la ciudadanía y viceversa, pues las personas se enfrentan a problemas de largas filas, horarios de atención restringidos, cambios de ventanilla y sobre todo corrupción.

A pesar de lo anterior, se ha demostrado que el uso de las TIC puede ser un medio por el cual se puede mejorar la relación G2C, específicamente en cuanto a disminución de tiempos de realización de trámites o solicitudes y evitando posibles actos de corrupción, aunque también implica la aparición de nuevos problemas si estas no se utilizan adecuadamente, por ejemplo ineficiencia en la transmisión de información, lo puede terminar siendo más perjudicial que benéfico para los usuarios.

Por otro lado, los resultados encontrados muestran que existe un avance lento pero progresivo en la implementación del gobierno electrónico en el estado de Oaxaca; sin embargo, se puede identificar también cierta resistencia por parte de la sociedad en el uso de herramientas tecnológicas para realizar sus trámites y solicitudes de servicios ante el gobierno del estado, tal como puede notar en el año 2015, donde el 89% de los ciudadanos seguían acudiendo directamente a las oficinas o instituciones públicas para llevar a cabo sus trámites de manera tradicional, a pesar de ser conscientes de estar expuestos a problemas tales como largas filas, horarios restringidos y sobre todo actos de corrupción por parte de los servidores públicos.

Sin embargo, es claro que la implementación del gobierno electrónico en el estado de Oaxaca, ha traído consigo un avance considerable en la calidad y eficiencia en cuánto a trámites y servicios en la relación G2C, de acuerdo a lo mostrado en los periodos analizados, puesto que a medida que se avanza hacia la implementación de las TIC en estos procesos, la satisfacción de la ciudadanía se incrementa, pues se eliminan problemas tales como largas filas, horarios de atención restringidos, así como cambios de

ventanilla, que desencadenan actos de corrupción. En este sentido, se puede concluir que el gobierno electrónico contribuye a la construcción de gobiernos más eficientes, cubriendo ciertas fallas o patologías indeseadas de la burocracia, para encaminarse hacia una administración pública de mayor calidad, efectiva y menos corrupta, defendida por la NGP.

Finalmente, como estudios futuros se podrían realizar en otros estados una investigación similar, para analizar si la implementación del gobierno electrónico está contribuyendo a construir un gobierno más eficiente y de mejor calidad desde la perspectiva de la ciudadanía o está trayendo consigo otro tipo de problemas que generan una resistencia de la sociedad a utilizar medios electrónicos para la realización de sus trámites y servicios, tales como brecha digital, pobreza digital, desconfianza de la ciudadanía, etc. que impliquen ciertas acciones de los gobiernos para lograr la eficiencia y calidad que persigue el gobierno electrónico.

6. Anexos

Anexo 1. Definición de variables de figuras 1 y 2

| Variables | Definición |
|-------------------|---|
| no_requisitos | Solicitud de Conexión de agua |
| c_agua | Solicitud de Conexión de luz eléctrica |
| c_luz | Trámites en el Registro Público de la Propiedad |
| r_prop | Trámites en el Ministerio Publico |
| ministerio | Trámites en juzgado laboral, penal, etc. |
| juzgados | Permisos para vender en la vía publica |
| vender | Trámite de RFC en el SAT |
| rfc | Trámites vehiculares |
| vehículos | Permisos para uso de suelo |
| p_sueldo | Pago de tenencia vehicular |
| tenencia | Trámite de licencia de manejo |
| licencia | Trámites ante el SAT |
| sat | Trámites de solicitud de préstamos para la adquisición de una vivienda |
| infontavit | Trámites por incidentes de transito |
| social | Trámites de programas sociales |
| verif | Trámites de verificación vehicular |
| luz | Pago de luz eléctrica |
| salud | Solitudes de citas médicas en IMSS o ISSTE |
| actas | Trámites de actas de matrimonio, de nacimiento en el Registro Civil |
| predial | Pago de predial |
| agua | Pago del servicio de agua potable |
| corrupción | Casos de corrupción en el gobierno del estado |
| pro_web | Problemas con la página web del estado para pedir información o realizar algún trámite o solicitud |
| pro_telefono | Problemas con las líneas de atención telefónica del gobierno del estado |
| MEDIO | Medio a través del cual se realizó el trámite, pago o solicitud del algún servicio (oficinas o instalaciones de gobierno, cajeros automáticos o kioscos inteligentes, vía telefónica, internet) |
| Terceros | Pagos, trámites o solicitudes realizadas con la ayuda de terceros o intermediarios |
| Prob_otros | Problemas no especificados al realizar trámites o solicitudes |
| resultado | Nivel de satisfacción con la realización del trámite o solicitud |
| tiempo | Nivel de satisfacción con el tiempo destinado al trámite o solicitud |
| filas | Problema de largas filas al realizar trámite o solicitud en oficinas públicas del gobierno del estado |
| inf_incorrecta | La información proporcionada por algún servidor público, para realizar un trámite o solicitud, fue incorrecta |
| cambio_ventanilla | Problema de múltiples cambios e ventanilla al intentar realizar un trámite o solicitud |

| Variables | Definición |
|----------------|---|
| reg_excesivo | Requisitos excesivos para realizar trámites o solicitudes ante dependencias del estado |
| cant_soborno | Cantidad de sobornos solicitados por servidores públicos a ciudadanos |
| soborno | Cantidad de sobornos solicitados por servidores públicos a ciudadanos en pesos |
| pasaporte | Trámites de pasaportes en la Secretaría de Relaciones Exteriores |
| trato | Satisfacción de los ciudadanos con el trato recibido por los servidores públicos a la hora de realizar un trámite, pago o solicitud |
| prob_ubicacion | Problemas de localización de las oficinas o instituciones públicas para realizar un trámite, pago o solicitud |
| aduana | Trámites en la aduana sobre comercio exterior |
| queja_soborno | Quejas de los ciudadanos por solicitud de soborno por parte de un servidor público |
| personal | Trámites, pagos o solicitudes realizados de manera personal y sin intermediarios |

Fuente: elaboración propia

Anexo 2. Definición de variables de figuras 5, 6, 7 y 8

| Numero | Variable | Definición |
|--------|---------------|---|
| 1. | Corrupción | Casos de corrupción en el gobierno del estado |
| 2. | Trámites | Trámites realizados por ciudadanos |
| 3. | Tram_terceros | Trámites realizados con la ayuda de terceros o intermediarios |
| 4. | Tram_pers | Trámites, pagos o solicitudes realizados de manera personal y sin intermediarios |
| 5. | Lugar_trami | Lugar a través del cual se realizó el trámite, pago o solicitud del algún servicio (oficinas o instalaciones de gobierno, cajeros automáticos o kioscos inteligentes, vía telefónica, internet) |
| 6. | Larg_filas | Problema de largas filas al realizar trámite o solicitud en oficinas públicas del gobierno del estado |
| 7. | No_requis | No se exhibían los requisitos a la hora de realizar el trámite o solicitud |
| 8. | Requis_exc | Requisitos excesivos para realizar trámites o solicitudes ante dependencias del estado |
| 9. | Camb_vent | Problema de múltiples cambios e ventanilla al intentar realizar un trámite o solicitud |
| 10. | Inf_inc | La información proporcionada por algún servidor público, para realizar un trámite o solicitud, fue incorrecta |
| 11. | Proble_tel | Problemas con las líneas de atención telefónica del gobierno del estado |
| 12. | Prob_pag | Problemas con la página web del estado para pedir información o realizar algún trámite o solicitud |
| 13. | Lugar_lej | La ubicación de la oficina o instalación pública para realizar algún trámite o solicitud estaba demasiado alejada del lugar de radicación de los ciudadanos |
| 14. | Cost_exc | El costo para realizar el trámite o solicitud ante el gobierno del estado era demasiado elevado |
| 15. | Hor_resting | Problemas con el horario de trabajo de las oficinas o dependencias públicas estatales para realizar algún trámite, pago o solicitud |
| 16. | Otro | Problemas no especificados a los que se enfrentaron los ciudadanos para realizar algún trámite, pago o solicitud |
| 17. | Tiemp_tram | Nivel de satisfacción con el tiempo destinado al trámite o solicitud |
| 18. | Satisf_trato | Satisfacción de los ciudadanos con el trato recibido por los servidores públicos a la hora de realizar un trámite, pago o solicitud |
| 19. | Satisf_usua | Nivel de satisfacción con la realización del trámite o solicitud |
| 20. | Soborno | Ciudadanos a los que un servidor público les solicito algún tipo de soborno para realizar su trámite o solicitud |
| 21. | Cant_sob | Cantidad de sobornos solicitados por servidores públicos a ciudadanos |
| 22. | Cant_sob2 | Cantidad de sobornos solicitados por servidores públicos a ciudadanos en pesos |
| 23. | Queja | Quejas de los ciudadanos por solicitud de soborno por parte de un servidor público para realizar su trámite o solicitud |
| 24. | Consul_pag | Consultado de páginas de internet del gobierno estatal para conocer información sobre su organización interna, acciones, recursos públicos o programas |
| 25. | Utiliz_pag | Utilizado páginas de internet del gobierno estatal para conseguir información que le permita planear o decidir alguna actividad |
| 26. | Rede_social | Utilizado redes sociales (twitter, facebook, etc.) para presentar en las cuentas del gobierno estatal una queja, denuncia o comentarios |

Fuente: elaboración propia.

7. Fuentes de información

Andersen, Thomas. (2009), "E-Government as an anti-corruption strategy", en *Information Economics and Policy Review*, Número 3, agosto, doi:10.1016/j.infoecopol.2008.11.003

Bautista, O. (2005), *La ética y la corrupción en la política y la administración pública*, México: Universidad Autónoma del Estado de México, disponible en http://eprints.ucm.es/7816/1/tesis-maestr%C3%ADa_2.pdf (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Bozeman, B. (2015), "Causas, efectos y eficacia de la burocratización en las administraciones públicas nacionales: desarrollando reformas sensibles a culturas políticas singulares", en *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, México: CLAD.

Castoldi, P. (2002), *El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración*, México: Iuris Prudentia.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*, México: CLAD, disponible en <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>, (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Gil-García Ramon y Luna-Reyes Luis (2003), *Towards a definition of electronic government: a comparative review, Techno-legal aspects of the information society and the new economy: an overview*, España: Springer.

Hetherington, Marc, (1998), "The Political Relevance of Political Trust", en *Revista American Political Science*, Estados Unidos: Dialnet.

Homs, Ricardo, (2013), *Marketing para el liderazgo político y social: autoridad y poder, como obtenerlos y retenerlos*, México: Random House Mondadori S.A. de C.V., disponible en https://esfops.files.wordpress.com/2013/09/marketing_para_el_liderazgo_politico_y_social.pdf (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015), *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011, 2013 y 2015*, México: INEGI.

Martínez-Becerra, Juan y Hernández-García, Miguel, (2014), “Los Retos del Gobierno Electrónico Municipal en el Estado de Oaxaca”, en *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, México: UAEMEX, disponible en <https://recai.uaemex.mx/article/view/8959/7613>, (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Mediero, Luis (2007), *Probabilistic forecast flood flows Through Bayesian Networks Applied to a Distributed Hydrological Model*, Madrid: Polytechnic University of Madrid.

Pérez, Jesús (1994), “La crisis política del Estado como quiebra de la legitimidad democrática en América Latina: la descentralización educativa entre la eficacia democrática, la retórica, la imitación y la legitimación. Algunas categorías y tipologías para la comparación y la discusión”, en *Revista Iberoamericana de Educación*, España: OEI.

Perez-Zuñiga, Ricardo, Camacho-Castillo, Osvaldo, Mena-Hernández, Ernesto y Arroyo-Cervantes, Gloria, (2015), “Análisis general del gobierno electrónico en México”, en *Revista Paakat*, Guadalajara: UAG, disponible en <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376> (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Purón-Cid, G., Sandoval-Almazán. R., Luna, D., Gil-García, R. y Luna-Reyes, L. (2017), *Ranking de Portales de Gobierno Estatal 2017*, México: AUCII, disponible en <https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2017/>, (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Oriol Prats, Joan (2003), “El concepto y el análisis de la gobernabilidad”, en *Revista Instituciones y Desarrollo*, Barcelona, España: Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya.

Rivas, José Antonio, (2003), “El neoinstitucionalismo y la revalorización de las instituciones”, en *Revista Reflexión Política*, Bucaramanga, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga, disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/110/11000903.pdf>, (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Ruiz Alanís, Leobardo, Morales Gómez, Juan Miguel y Contreras Orozco, Leticia (2014), *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C, disponible en <http://hdl.handle.net/20.500.11799/49930> (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).

Sour-Vargas, Laura, (2017), “Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010)”, en *e-Rvista Innovar*, México: Universidad Anáhuac México.

Sucar, L. (2015), *Probabilistic Graphical Models: Principles and Applications*, Londres: Springer-Verlag.

Stephen, Morris (2011), “Mexico's Political Culture: The Unrule of Law and Corruption as a Form of Resistance”, en *Mexican Law Review*, México: UNAM, disponible en <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/mexican-law-review/article/view/7756/9731>, (fecha de consulta: 12 de julio de 2018).



ENCrucijada REVISTA ELECTRÓNICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

30° NÚMERO SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2018

Revista Electrónica del Centro de Estudios en
Administración Pública de la Facultad de Ciencias
Políticas y Sociales, Universidad Nacional
Autónoma de México



Centro de Estudios en
Administración Pública
FCPyS UNAM



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Rector: *Dr. Enrique Luis Graue Wiechers*

Secretario General: *Dr. Leonardo Lomelí Vanegas*

Secretario Administrativo: *Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez*

Abogada General: *Dra. Mónica González Contró*

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Directora: *Dra. María Angélica Cuéllar Vázquez*

Secretario General: *Mtro. Arturo Chávez López*

Secretario Administrativo: *Mtro. José A. Santiago Jiménez*

Jefe de la División de Estudios de Posgrado:
Dr. Roberto Peña Guerrero.

Jefa de la División de Educación Continua y Vinculación:
Mtra. Alma Iglesias González

Jefa de la División del Sistema Universidad Abierta y Educación a
Distancia: *Lic. Yazmín Gómez Montiel*

Jefe de la División de Estudios Profesionales:
Dr. Maximiliano García Guzmán

Coordinador del Centro de Estudios en Administración Pública:
Dr. Adán Arenas Becerril

Coordinador de Informática:
Ing. Alberto Axcaná de la Mora Pliego

LA REVISTA

Director de la Revista:
Dr. Maximiliano García Guzmán

Secretario Técnico de la Revista:
Mtro. César C. Dionicio

Consejo Editorial:
Dr. Alejandro Navarro Arredondo
Dr. Arturo Hernández Magallón
Dr. Carlos Juan Núñez Rodríguez
Dra. Fiorella Mancini
Dr(c). Eduardo Villarreal
Dr. Roberto Moreno Espinosa

Diseño, integración y publicación electrónica:
Coordinación de Informática, Centro de Investigación e
Información Digital, FCPyS-UNAM.

Coordinación de producción: Alberto A. De la Mora Pliego.
Diseño e Integración Web: Rodolfo Gerardo Ortiz Morales.
Programación y plataforma Web: Guillermo Rosales García.

ENCrucijada REVISTA ELECTRÓNICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, Año 9, No.30, septiembre-diciembre 2018, es una publicación cuatrimestral editada por la Universidad Nacional Autónoma de México a través de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y el Centro de Estudios en Administración Pública, Circuito Mario de la Cueva s/n, Ciudad Universitaria, Col. Copilco, Del. Coyoacán, C.P. 04510, México, D.F., Tel. (55) 5 6 2 2 9 4 7 0 Ext. 8 4 4 1 0, <http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/>, ceap@politicas.unam.mx. Editor responsable: Dr. Maximiliano García Guzmán. Reserva de Derechos al uso Exclusivo No. 04-2011-011413340100-203, ISSN: 2007-1949. Responsable de la última actualización de este número, Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Mtro. César C. Dionicio, Circuito Mario de la Cueva s/n, Ciudad Universitaria, Col. Copilco, Del. Coyoacán, C.P. 04510, México D.F., fecha de la última modificación, 5 de septiembre de 2018.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los textos aquí publicados siempre y cuando se cite la fuente completa y la dirección electrónica de la publicación