



Universidad Autónoma de Chiapas
Consortio de Ciencias Sociales y Humanidades

Cambios en la institucionalización de las organizaciones de la Administración Pública con el uso de las TIC en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Tesis que para obtener el grado de doctora en Estudios Regionales
presenta

Laura de Jesús Velasco Estrada

Director: Dr. Apolinar Oliva Velas

Codirector: Dr. Federico Morales Barragán

Comité revisor: Dr. Marco Antonio Lara Martínez, Dr. Héctor Fletes Ocón y
Dra. Zoily Mery Cruz Sánchez

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
[Septiembre 2013]



FACULTAD DE HUMANIDADES CAMPUS VI
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
ÁREA DE TITULACIÓN



F-FHCIP-TD-016

AUTORIZACIÓN/IMPRESIÓN DE TESIS

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, a 15 de Noviembre de 2013.

Oficio No. CIP/1175/2013.

C. LAURA DE JESUS VELASCO ESTRADA

Promoción: PRIMERA

Matrícula: 09162017

Sede: TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS

Presente.

" CAMBIOS EN LA INSTITUCIONALIZACION DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA, CON EL USO DE LAS TIC. EN TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS".

Se le autoriza la impresión de siete ejemplares impresos y tres electrónicos (CDs), los cuales deberá entregar:

- Una tesis y un CD: Dirección de Desarrollo Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas.
- Un CD: Biblioteca de la Facultad de Humanidades C-VI.
- Seis tesis y un CD: Área de Titulación de la Coordinación de Investigación y Posgrado de la Facultad de Humanidades C-VI, para ser entregados a los Sinodales y a la Coordinación del Doctorado en Estudios Regionales.

Se anexa oficio con los requisitos de entrega de tesis, emitido por la Dirección de Desarrollo Bibliotecario.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

"Por la Conciencia de la Necesidad de Servir"

DRA. ROSARIO GUADALUPE CHAVEZ MOGUEL

Directora



Vo. Bo.

Dra. Leticia Pons Bonals

Coordinadora



RGCM/LPB/mcmd*
C.c.p.- Expediente/Minutario.

AGRADECIMIENTOS

A ti, PADRE MÍO, que siempre caminaste junto a mí y nunca soltaste mi mano, por permitirme llegar al término de esta encomienda, la cual tú sabes a donde me lleva. Guíame y sigue iluminando este transitar de victorias, pues sólo con tu presencia puedo ver la paz y continuar. Gracias por este AMOR real, único y FIEL.

A mis padres Amílcar Velasco Zúñiga y Marbella Estrada Chanona, a quienes gracias a DIOS tengo todavía. Son inspiración de tenacidad, fortaleza, triunfos, pero sobre todo del sentimiento genuino que día a día emana de esos corazones radiantes con la pureza misma llamada AMOR. Gracias por estar conmigo. Los AMO.

Regalos únicos, maravillosos e invaluable, mis tres grandes amores, Édgar Amílcar, Esteban, Emiliano, energías de vida, luz que provoca que mi existencia tenga razones suficientes para vivir. Gracias, Hijos, por ese gran amor vertido cuando más lo necesité, con sus miradas tristes por mi ausencia, pero sabíamos los cuatro que debíamos concluir este ciclo, sinónimo de decisión y poder en una fuerza divina que amalgama con tesón nuestra familia. Con AMOR, para ustedes.

A ti, Rafita, a quien nuestro creador envía en los tiempos de él para reflexionar, direccionar mi vida en su palabra, en su existir. Gracias por los espacios que brindaste, abonos valiosos para que este esfuerzo culminara en tierra firme. Mi agradecimiento y mi amor.

A mis amadas Angélica, Lupita y Carolina, guerreras incansables que proyectan nuestro género y demuestran día a día por qué somos hermanas, gracias por su gran apoyo incondicional. Mi nena, mi güera, a ti, Michelle, quien con ese entusiasmo, con ese rostro tierno y corazón afable, irradiaste ánimos para seguir escalando... Las AMO.

A mi director y amigo, el doctor Apolinar Oliva Velas, ser con un corazón de gran valía, de virtudes extraordinarias, que sabe ver más allá del compromiso del quehacer docente, gracias por tener la mirada primeramente humana, posteriormente profesional, por creer y saber que había carácter para culminar, por valorar mi esfuerzo, por su gran sabiduría, por su paciencia y por compartir conocimientos con humildad. Mi reconocimiento y admiración, estar ahí significa baluarte de ideas de vida.

A mi codirector, doctor Federico Morales Barragán, quien con ese carácter visionario y de sapiencia extraordinaria que siempre, aun ante múltiples compromisos, tuvo un significativo espacio para escuchar mis pensamientos, mi reconocimiento y admiración por las valiosas y enriquecidas aportaciones que con esmero abonaron de gran manera esta tesis. De corazón.

A mi lector Marco Antonio Lara Martínez, por su compromiso que la vida de posgrado representa, agradezco su contribución para la calidad de esta tesis, su tiempo y el bagaje de conocimientos que fortalecieron las líneas de investigación. Mi admiración por su aporte.

Doctor Héctor Fletes Ocón, gracias por su dedicación y reconocida labor en las puntuales observaciones para esta tesis, las cuales sentaron cimientos sólidos para un excelente resultado.

Doctora Zoily Mery Cruz Sánchez, extraordinaria amiga, compañera y hermana, de corazón dispuesto a compartir abundantes conocimientos y tiempos de gran relevancia doctoral, su aportación direccionó y acrecentó el nivel de entendimiento y comprensión de esta tesis. Con profundo y sincero agradecimiento, a quien siempre estuvo ahí, mi admiración y amor.

A mis amigos Bertha, Radamed y Hugo, disciplinas y ópticas diferentes de vida. La amistad no es una casualidad, es un sentimiento que nace de corazones afables, identificados. No sabíamos la magnitud del compromiso; sin embargo, el estar inmersos en este viaje de estudios, la presencia de cada uno, las charlas, los momentos de compartir e intercambiar experiencias, hicieron que este doctorado se fortaleciera en un escenario en donde cada corazón demostraba lo genuino que tenía para dar. Muy honrada con ustedes, los recordaré siempre.

A Josué Velasco, tengo la dicha de compartir con mi sobrino, conocerle como alumno, y hoy involucrado en un valioso apoyo en este caminar de la tesis. Con tú dedicación y esfuerzo entendiste mis necesidades y asumiste el compromiso. Gracias, hijo, por estar conmigo en este reto profesional.

Finalmente a todos aquellos que intervinieron en esta tesis, muy agradecida por su valioso apoyo.

BENDICIONES

**Cambios en la institucionalización de las organizaciones de la
Administración Pública con el uso de las TIC en Tuxtla
Gutiérrez, Chiapas**

CONTENIDO

Introducción.....	13
-------------------	----

PARTE I: ESTADO DEL ARTE

CAPÍTULO 1

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), evolución y efectos en la sociedad contemporánea

1.1 Aspectos generales.....	27
1.2 Evolución de las TIC y la revolución tecnológica.....	29
1.3 Efecto de las TIC en las redes mundiales de producción económica.....	42
1.4 Acercamiento a algunas perspectivas que analizan los cambios en la administración pública y su relación con las TIC.....	46

CAPÍTULO 2

Las nuevas formas de gestión la administración pública

2.1 Las organizaciones.....	62
2.2 Desde la perspectiva de Max Weber, la burocracia vista como un tipo ideal.....	64
2.3 La organización de la administración pública en el sentido posweberiano: la nueva gestión pública (NGP).....	72

CAPÍTULO 3

Cambios en la institucionalización con el uso y la adopción de las TIC en la organización de la administración pública

3.1 Origen, análisis y evolución del institucionalismo.....	85
3.2 Organización e institución.....	89
3.3 Cambios en las instituciones que modifican a las organizaciones.....	91
3.4 Estrategia metodológica.....	99

PARTE II: ESTUDIO EMPÍRICO

CAPÍTULO 4

Nuevas formas de interacción entre las organizaciones de la administración pública con los usuarios diversos mediante las TIC en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

4.1 Consideraciones generales acerca del acceso a las TIC y evolución de la administración pública.....	107
4.2 Evaluación de los servicios ofrecidos por los portales, sitios y páginas web de los tres niveles de gobierno de las OAP.....	113
4.3 Tendencia de los usuarios para interactuar mediante las TIC con organizaciones de la administración pública.....	124
4.4 Tendencia de los usuarios con actividades profesionales para interactuar mediante las TIC con las OAP.....	144
4.5. Tendencias de usuarios con actividades empresariales para interactuar mediante las tecnologías de la información y la comunicación con organizaciones de la administración pública.....	157
Conclusión.....	171
Referencias bibliográficas.....	177
Anexos.....	192
Anexo I: Organigramas	
Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 1981.....	195
Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 1988.....	196
Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 1995.....	197
Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 2000.....	198
Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 2007-2012.....	199
Anexo II: Cuestionarios	
Usuarios diversos.....	203
Usuarios empresarios.....	211

Usuarios profesionistas.....	219
------------------------------	-----

Anexo III: Tablas de observables de las secretarías de la Administración Pública

Federales

Secretaría de Gobernación.....	229
Secretaría de Relaciones Exteriores.....	231
Secretaría de la Defensa Nacional.....	233
Secretaría de Marina.....	234
Secretaría de Seguridad Pública.....	236
Secretaría del Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca.....	238
Secretaría de Energía.....	240
Secretaría de Economía.....	243
Servicio de Administración Tributaria.....	244
Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca.....	247
Comisión Nacional del Agua.....	249

Estatales

Secretaría del Medio Ambiente e Historia Natural.....	251
Secretaría General de Gobierno.....	252
Secretaría del Trabajo.....	253
Secretaría de la Función Pública.....	254
Secretaría de Hacienda.....	255

Municipales

Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez.....	257
Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.....	259

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Acceso al uso de las TIC en viviendas particulares en el país, Chiapas y Tuxtla Gutiérrez.....	107
Cuadro 2: Relación de empleados en el gobierno en función de las poblaciones ocupada y total a nivel nacional.....	110
Cuadro 3: Relación de empleados en el gobierno a la cual se remite a la población ocupada y total en Chiapas.....	110
Cuadro 4: Cuantificación de las estructuras en los organigramas de la administración pública del estado de Chiapas.....	112
Cuadro 5: Observación de variables ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP de los niveles de gobierno.....	114
Cuadro 6: Evaluación de las herramientas de interacción y uso que tienen en las plataformas las OAP de las Secretarías federales, estatales y municipales.....	115
Cuadro 7: Evaluación de los trámites que ofertan las OAP de las secretarías federales, estatales y municipales.....	117
Cuadro 8: Porcentajes de los trámites que ofertan las OAP de las secretarías federales, estatales y municipales.....	117
Cuadro 9: Observación de variables ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel federal: Secretaría de Relaciones Exteriores.....	118
Cuadro 10: Observación de variables ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel federal: Secretaría de Economía.....	120
Cuadro 11: Observación de variables ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel federal: Servicio de Administración Tributaria.....	121
Cuadro 12: Observación de variables ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel estatal: Secretaría de Hacienda Chiapas.....	122

Cuadro 13: Observación de variables ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel municipal: Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez.....

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Modelo relacional de servicios de la administración pública G2G, G2E, G2B y G2C.....	49
Gráfica 2: Analfabemáticos en México.....	59
Gráfica 3: Usuarios diversos que utilizan correo, chat y redes sociales para consultar información en las dependencias gubernamentales.....	125
Gráfica 4: Tiempo diario promedio de utilización por los usuarios diversos de correos, chats y redes sociales en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.....	126
Gráfica 5: Conocimiento que tienen los usuarios diversos en relación a los trámites promedio y servicios que ofrece la administración pública federal, estatal y municipal.....	127
Gráfica 6: Preferencia de los usuarios diversos en relación al servicio de Internet vs la atención directa de la Secretaría.....	128
Gráfica 7: Dependencias gubernamentales en las que los usuarios diversos han consultado información por medio de portales, sitios y páginas web.....	130
Gráfica 8: Confiabilidad de los usuarios diversos al mediar con las TIC en las dependencias gubernamentales.....	132
Gráfica 9: Usuarios diversos que utilizan correo, chat y redes sociales para obtener información en las dependencias gubernamentales.....	133
Gráfica 10: Interacción y uso de los usuarios diversos con las TIC en las dependencias gubernamentales, utilizando el correo electrónico.....	134
Gráfica 11: Principales servicios que los usuarios diversos consultan y utilizan en las dependencias gubernamentales mediante portales, sitios y páginas web.....	135
Gráfica 12: Por qué los usuarios diversos estarían dispuestos a tramitar mediante portales, sitios y páginas web con las dependencias gubernamentales.....	137
Gráfica 13: Por qué los usuarios diversos no están dispuestos a realizar sus trámites mediante portales, sitios y páginas web de las dependencias gubernamentales.....	137
Gráfica 14: Principales problemas que los usuarios diversos encuentran cuando interactúan con las TIC para asesorías, consultas, peticiones y quejas con las dependencias gubernamentales.....	139
Gráfica 15: Factores que los usuarios diversos consideran cuando no existe seguridad al	140

mediar con las TIC.....	
Gráfica 16: Factores que los usuarios diversos consideran cuando existe seguridad al mediar con las TIC.....	141
Gráfica 17: Propuestas de los usuarios diversos para mejorar los servicios de portales, sitios y páginas web de las dependencias gubernamentales.....	143
Gráfica 18: Profesionistas que utilizan correo, chat y redes sociales para consultar información con las TIC en las Secretarías gubernamentales.....	145
Gráfica 19: Tiempo diario promedio que los profesionistas utilizan con las herramientas de correos, chats y redes sociales en Tuxtla Gutiérrez.....	145
Gráfica 20: Interacción y uso de los profesionistas con las TIC en las dependencias gubernamentales utilizando el correo electrónico.....	146
Gráfica 21: Conocimiento que tienen los profesionistas en relación con los trámites promedio y servicios que ofrece la administración pública federal, estatal y municipal.....	147
Gráfica 22: Dependencias gubernamentales en las que los profesionistas han consultado información mediante portales, sitios y páginas web.....	148
Gráfica 23: Organizaciones de la administración pública con las que los profesionistas realizan trámites mediante portales, sitios y páginas web.....	149
Gráfica 24: Lista de servicios que los profesionistas entrevistados conocen que ofrecen las OAP mediante portales, sitios y páginas web.....	150
Gráfica 25: Profesionistas que prefieren el servicio al mediar con las TIC en las OAP.	151
Gráfica 26: Factores que los profesionistas prefieren al interactuar con las TIC en las OAP.....	151
Gráfica 27: Profesionistas que utilizan los recursos de las TIC en los servicios que ofertan las OAP.....	152
Gráfica 28: Problemas que los profesionistas encuentran al interactuar y utilizar las TIC para trámites, asesorías, consultas, peticiones y quejas con las dependencias gubernamentales.....	154
Gráfica 29: Factores que los profesionistas consideran cuando no existe seguridad al mediar con las TIC.....	155
Gráfica 30: Preferencias de los profesionistas con el uso de las TIC para mejorar los servicios	156

de portales, sitios y páginas web de las dependencias gubernamentales....

Gráfica 31: Empresas que utilizan correo, chat y redes sociales para obtener información de las dependencias gubernamentales.....	157
Gráfica 32: Tiempo diario promedio que los encargados de los sistemas informáticos de las empresas utilizan correos, chats y redes sociales en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.....	158
Gráfica 33: Conocimiento que tienen las empresas en relación con los trámites promedio y servicios que ofrece la administración pública federal, estatal y municipal.....	159
Gráfica 34: Dependencias gubernamentales que los responsables de la unidad de informática de las empresas han consultado mediante portales, sitios y páginas web	160
Gráfica 35: Confiabilidad de las empresas al mediar con las TIC en el servicio que ofertan las OAP.....	161
Gráfica 36: Principales servicios que los responsables de las unidades de informática de las empresas consultan o requieren en las dependencias gubernamentales mediante portales, sitios y páginas web.....	163
Gráfica 37: Empresas que prefieren el servicio al mediar con las TIC en las OAP.....	164
Gráfica 38: Factores que las empresas prefieren al interactuar con las TIC en las OAP.....	165
Gráfica 39: Riesgos que encuentran las empresas al mediar con las TIC al utilizar las OAP.....	166
Gráfica 40: Por qué los responsables de las unidades informáticas de las empresas estarían dispuestos a tramitar mediante portales, sitios y páginas web con las dependencias gubernamentales.....	167
Gráfica 41: Principales problemas que los responsables de las unidades informáticas encuentran cuando interactúan y utilizan las plataformas para trámites, asesorías, consultas, peticiones y quejas con las dependencias gubernamentales.....	168
Gráfica 42. Propuestas de los responsables de las unidades de informática de las empresas para mejorar los servicios de portales, sitios y páginas web de las dependencias gubernamentales.....	169

Introducción

Mediante esta investigación se pretende comprender cómo la admisión, el uso y la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) producen cambios en la oferta y la demanda de los servicios que ofrecen las organizaciones de la administración pública (OAP), siendo afectados los usuarios en sus hábitos y rutinas.

El análisis se sitúa en los patrones de comportamiento establecidos en la subsidiariedad de las actividades de los actores en la relación con su entorno. Ésta es la primera mirada de la tesis, analizar comportamientos, hábitos, costumbres, rutinas, actuación y percepción en cuanto a gustos y preferencias en la introducción y uso de las TIC (Castells 1996, 1999, 2006a, 2006b; Pérez 1989, 2002; Dabat y Rivera 2004).

Entonces, se trata la relación y el comportamiento de las OAP en los nuevos procesos, en estas formas de reorganizar a los actores en la gestión al interactuar con su entorno como un sistema abierto, en este caso la plataforma de Internet por medio de sitios y páginas *web*.

La nueva tecnología ha producido cambios radicales en el estilo de vida de la humanidad y en las formas de comunicación. Según McLuhan (1964), el hombre da forma a sus herramientas, y éstas se la dan a él. Es un hecho que los nuevos métodos transforman las maneras de ser (la cultura) y comunicarse de nuestras organizaciones, así que este autor define a la técnica como una extensión de las capacidades del ser humano. La invención de la rueda, por ejemplo, aumentó las posibilidades de trasladarnos y, en el caso que nos ocupa, la comunicación amplía las capacidades de nuestros oídos y voz.

Durante las dos décadas recientes un grupo relativamente pequeño pero interdisciplinario de investigadores ha examinado los sistemas de información mediados por la computadora y su uso en las organizaciones (Steinfeld 1986) con el propósito principal de explicar el proceso mediante el cual tales recursos son adoptados por los actores.

Por nuevas tecnologías de la comunicación entendemos todas aquellas formas electrónicas basadas en la computadora. Entre tales sistemas utilizados de manera generalizada por las grandes organizaciones podemos mencionar, según Daniels y Spiker (1994), el de contabilidad computarizada, el centralizado de distribución de datos que

provee únicamente información relacionada con el estado de los procesos de producción y control de inventarios, el gerencial para realizar tareas de planificación, control y evaluación, el Internet, el cual permite recibir datos actualizados pertinentes a servicios y necesidades, así como al acceso a los catálogos interactivos que facilitan la compra y la hacen óptima, segura y eficiente.

La perspectiva teórica interpretativa ve a las organizaciones como culturas. Pecanowsky y Trujillo (1984) plantean que ésta las concibe como microculturas dentro de la sociedad de la cual forman parte. La cultura organizacional existe cuando los integrantes de una organización comparten cierta estructura mental que les permite interpretar y relacionarse entre ellos y con el mundo de una manera similar y la cual incluye la lengua, el sistema de valores y creencias, así como el proceso de interpretación de experiencias, manifestándose en las costumbres.

En relación con la competitividad internacional de la economía cada sector está determinado básicamente por tres variables: primera, la brecha de liderazgo tecnológico; segunda, las formas de organización industrial, y, tercera, la grieta salarial, resultado de la historia de las innovaciones y la competitividad relativas (López 2007).

Las condiciones de las nuevas TIC en niveles de gobiernos nacionales están cambiando los procedimientos mediante sistemas automatizados y el uso de Internet. La presente tesis analiza los procesos de institucionalización que utilizan las OAP por medio ellas con el gobierno digital.

A continuación se destaca trabajos de investigación de países desarrollados y se expone el caso de Venezuela como nación en vías de desarrollo. Estas propuestas con economías, culturas, políticas y actores sociales divergentes son el marco de referencia para explicar los procedimientos utilizados en la implementación de las TIC que provocaron modificaciones en la institucionalización, las cuales afectan la organización de la AP.

Se emprende con el análisis de Andrés Gigli y Nin (2009), quienes comentan que la Unión Europea (UE) al implementar las TIC en los servicios públicos gubernamentales primeramente integró un grupo de trabajo con personal de gobierno de perfiles diferentes pero con conocimientos idóneos acerca del caso, el cual desarrolló un plan de acción para identificar las necesidades internas y externas en los servicios de la organización de la AP,

así como en los procesos de institucionalización. Cabe señalar que la UE siempre ha destacado por unificar e integrar criterios en la actualización de tales procedimientos.

En la experiencia reseñada se trabajó con programas de esfuerzos conjuntos, como los estudios de planeación estratégica analítica a los procesos de trámites de servicios públicos que se ofertaba de manera tradicional, diagnosticando que primeramente debían modificar las leyes que validaban los documentos, los cuales necesitaban una certificación legal, todo lo anterior como punto de partida de la institucionalización de las OAP de la UE.

Una de las estrategias que utilizó la UE para recabar información son las técnicas de recolección de datos como encuestas, cuestionarios, entrevistas y campañas, aplicadas en atención al plan estratégico de control social, económico, político, cultural y ambiental, comprometiendo a los ciudadanos, para lo cual la voz, la participación, los hábitos y las decisiones de los actores del proceso son determinantes.

La plataforma de Internet en la UE desarrolló funciones de la AP para tramitar de manera electrónica información relativa a impuestos, empleo, seguridad social, permisos de construcción o rehabilitación, declaraciones, extensiones de certificados, asuntos ligados a la sanidad, registro de empresas, indicadores estadísticos y tópicos recurrentes como los medios ambientalistas y de género, entre otras.

El estudio realizado indica que la UE mediante la gestión pública anual evaluó 14,000 sitios de Internet en Noruega, Islandia, Suecia, Austria, Inglaterra, Finlandia, Dinamarca, España y Francia, países destacados por su buen funcionamiento en la organización de la gestión pública electrónica con las TIC.

Daniels (2002), por otro lado, analiza cómo se desarrolló el proceso de institucionalización en la organización de la AP por medio del uso de las TIC en Estados Unidos. Explica que primero fueron revisados los métodos para conocer su funcionamiento y generar estrategias en la reforma de las operaciones internas centradas en los actores y en la operatividad de las innovaciones tecnológicas. Consideró necesaria la elaboración de un programa de gestión centrado en el estudio de las necesidades de los actores, siendo éstos los principales agentes para el desarrollo de nuevas iniciativas de control social.

Otra experiencia alude a Venezuela, acerca de la cual Páez, Iribarren y Neuman (2003) emprendieron estudio mediante análisis de la oferta del gobierno electrónico,

presentando información local y sus servicios, y practicaron la técnica de la observación en estos sitios cibernéticos, determinando que la elección de la población estuvo constituida por el listado de la red nacional de alcaldías de Venezuela, mismas que representaron el espacio oficial de las iniciativas y políticas de las administraciones locales.

Finalmente se señala que para avanzar en la institucionalización se debe estimular y considerar la participación de los actores, explicándoles alcances, beneficios y usos de los procesos de innovación con el objetivo de hacer eficiente la rendición de cuentas, por lo cual, justifican, la información debe estar en función del control social y de las políticas públicas, aplicando iniciativas que sustenten el desarrollo adecuado de los intereses democráticos y las necesidades de los actores de cada territorio.

Ahora bien, se analiza la experiencia vivida en México en relación con la implementación y el uso de las TIC como procesos de institucionalización en la organización de la AP y se da cuenta de las estrategias en cada país con el propósito de conocer los requerimientos reales de los actores sociales, económicos, políticos, culturales y ambientales y diseñar métodos acordes con las necesidades.

Morales Barragán (2009), retomando a Scott, plantea que las instituciones son estructuras sociales construidas por tres tipos de sistemas: de regulación, normativos y culturales-cognitivos, considerados por los investigadores sociales, independientemente de sus enfoques particulares, como pilares de las instituciones. Éstos se encuentran, a su vez, insertos en mecanismos de transmisión simbólicos y relacionales, rutinas y cierto tipo de artefactos.

North (1999) define a las instituciones como las reglas del juego en una sociedad, las limitaciones ideadas por el hombre para dar forma a la interacción humana. Por consiguiente, estructuran incentivos en el intercambio humano, sea político, social o económico.

Ayala (2005) hace referencia a Eggertsson (1991), quien define a las instituciones como el conjunto de reglas que articulan y organizan las interacciones económicas, sociales y políticas entre individuos y grupos sociales. Son construcciones históricas erigidas expresamente.

Hodgson (2007) señala al respecto que las instituciones tienen un papel relevante en la constitución de las organizaciones y sus relaciones con otras, de tal forma que en las

sociedades modernas son los eslabones entre los mercados y los agentes, confiriéndoles relaciones inter e intrasectoriales, asignándoles modalidades de cooperación y competencia.

Ayala (2005) considera que las organizaciones son un fenómeno común en nuestro medio, en términos amplios familia, escuela, servicios públicos, empresas, sindicatos, equipos deportivos, asociaciones religiosas, sociales y de entretenimiento.

El término organización es utilizado según lo planteado por Lapassade (2008), entendida como una colectividad instituida con miras a objetivos definidos. En esta categoría caben desde una asociación de padres de familia de una escuela, una empresa o un sindicato hasta una secretaría de Estado.

Hamilton (1992) propone que la organización comprende todos los usos y arreglos, formales e informales, lo que involucra muchos aspectos institucionales. En la AP se adopta las TIC para prestar servicios a los usuarios, lo cual requiere la generación de reglas que rijan al interior de la organización y las relaciones entre ésta y los usuarios.

Se considera que los actores dan forma a las instituciones, en tanto las condiciones socioeconómicas modelan los objetivos o preferencias de los individuos. Según Hodgson (2007), éstos son productores y producto de su circunstancia.

En otra perspectiva, Ayala (2003) refiere que los individuos se organizan para maximizar beneficios y utilidades. Insiste en que los aspectos del intercambio son dimensiones destacadas en las economías modernas, por lo que una organización contiene reglas diseñadas con los acuerdos de orden institucional. De tal forma, las organizaciones son estructuras económicas, administrativas, políticas y sociales en las que de manera interna los agentes realizan intercambios. Asimismo, reconoce la existencia de hábitos individuales, los cuales refuerzan y son reforzados por las instituciones, y de un engranaje en el que éstas están dotadas de cualidades estables.

Las instituciones proporcionan una estructura cognitiva para interpretar datos sensibles y fijar hábitos intelectuales o rutinas que transforman la información en conocimiento útil. Ayala (2003) concluye que cuando los agentes intentan ciertas mejoras los hábitos o las rutinas pueden adaptarse o deformarse lentamente, y por eso existe un proceso de selección en el cual los actores conservan e imitan algunos, mientras otros caen en desuso. Argumenta que los problemas de cognición y aprendizaje son temas del institucionalismo y agentes interactivos algo modelables.

Cabe destacar, no todas las organizaciones tienen una producción eficiente, algunas pueden llegar a generar crisis derivadas de una centralización burocrática, convirtiéndose en estructuras rígidas e inflexibles en los procesos administrativos, ineficaces en la toma de decisiones y desarticuladas con la implementación de las TIC, las cuales transforman la oferta y la demanda de los servicios públicos, como es el caso de los módulos electrónicos y sitios *web* impactando en los ámbitos jurídico, económico, político, cultural y social de un territorio.

Problema de investigación

Se busca explicar que ante la especificidad de cada territorio en cuanto a actores, recursos institucionales, cultura e identidades habrá contrastes entre los cambios provocados dentro y entre las organizaciones. En este caso interesa analizar el comportamiento, causas y cambios tanto de la organización gubernamental como de los usuarios de los servicios a disposición.

En el tema de las instituciones gubernamentales se observará los procesos de los portales, sitios y páginas *web* de las OAP. Se busca explicar cuáles son los problemas que genera la relación gobierno/usuario mediada por las TIC y de qué manera se les resuelve. Desde el enfoque del institucionalismo se busca comprender cómo evolucionan las reglas de estos nuevos vínculos, sobre todo ante usuarios diferenciados.

En este análisis, de acuerdo con la pluralidad de los comportamientos respecto a causas, procesos y resultados de la interacción de los actores con su entorno, se teje entonces el hilo conductor para analizar las conductas y cómo se estructuran estos patrones y así normar y regularizar los cambios.

Objetivo general

Analizar los procesos de adopción, operatividad, aplicación y servicios que provocan el uso de las TIC en las OAP y de qué manera los usuarios aceptan estos cambios para determinar

cómo se articulan métodos de institucionalización en los cuales los actores generan estrategias para adaptarse modificando hábitos y rutinas.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los servicios que ofrecen las OAP y la calidad que tienen al mediar con los portales, sitios y páginas *web* a los usuarios residentes en Tuxtla Gutiérrez?

¿Qué efectos provoca la utilización de las TIC para prestar servicios por parte de las OAP a los usuarios de los servicios públicos en Tuxtla Gutiérrez?

¿Cuáles son los procesos de institucionalización que genera utilizar las TIC para la prestación de servicios públicos?

Metodología de la investigación

Esta tesis trata la relación y el comportamiento del actor en las OAP y busca construir evidencia acerca de las formas de reorganización a los actores en la perspectiva de la Nueva Gestión Pública (NGP), funcionando de manera diferenciada a la estructura burocrática analizada por Weber (2008).

Se analiza cómo gustos, preferencias y hábitos de los actores al emplear las TIC provocan cambios en las normas que regulan sus relaciones. Se parte de la propuesta del colectivismo metodológico en el sentido de que los individuos nacen dentro de una sociedad con organizaciones e instituciones (Hodgson 1993) y transforman su entorno.

Las unidades de observación consideradas para el desarrollo del trabajo son: la AP estatal por medio de organigramas y financiamiento, páginas y sitios de dependencias federales, estatales y municipales y usuarios de los servicios ofrecidos.

a) Se observará el comportamiento de la administración pública estatal a partir de los organigramas de la AP del Gobierno del Estado de Chiapas para analizar si la estructura

administrativa se ha simplificado o continúa la inercia de generar otra más complicada. Además se trata de constatar si el aparato administrativo disminuye como lo plantea la NGP o, por el contrario, crece de acuerdo con la perspectiva burocrática, analizando su tamaño mediante la representación gráfica de la estructura organizacional, para lo cual se toma los organigramas de 1981, 1988, 1995, 2000 y 2007-2012.

b) Se estudiará los portales de las secretarías de los gobiernos federal, estatal y municipal de los sitios y páginas *web* que han sido rediseñadas con la finalidad de conocer los servicios que ofrecen las OAP a los usuarios de las TIC. Para construir el instrumento de observación se toma las propuestas del Banco Mundial (2005) respecto a las aplicaciones del gobierno electrónico y las condiciones favorables del mismo para estandarización, regulación y desarrollo de la presentación de la información en los países adheridos a la ONU con el propósito de unificar criterios de usos y aplicaciones en la red. Dentro de la gestión de los asuntos públicos se considera tareas esenciales del gobierno como: documentación, registros, información, comunicación interna e información ejecutiva. En otro rubro denominado transparencia se integra portales oficiales, publicación en línea de leyes, decretos y normas, y en otra clasificación etiquetada como participación están peticiones, notificaciones y comentarios en línea.

c) Las otras unidades de análisis están constituidas por los usuarios de los servicios ofrecidos por las OAP. Consideramos a tres grupos que realizan trámites para sí mismos: diversos, con actividad profesional ligada a gestionar ante la AP y empresas que se relacionan con ésta de diversas formas.

El problema de investigación y sus respuestas comprendieron cuatro capítulos cuyos contenidos son los siguientes:

En el primero se hace una revisión general acerca de lo que se entiende por tecnologías de la información y la comunicación, o TIC, su papel en la organización social y la función desempeñada por la adopción de éstas, que para algunos autores significa una revolución global de las relaciones sociales por las nuevas formas de transmisión de datos.

En el Capítulo 2 se hace un recorrido por la discusión entre las posiciones de la teoría de la burocracia weberiana y los enfoques de la nueva gestión pública, o NGP, buscando comprender cuáles serían las aportaciones de este discurso a las OAP y la función que se confiere a las TIC para volverlas eficientes y transparentar el servicio.

El Capítulo 3 trata de situar las perspectivas de las teorías para el análisis de los procesos sociales enfocando los elementos de construcción de nueva institucionalidad en las OAP considerando la propuesta de administrar los asuntos públicos con la utilización de las TIC. Se hace énfasis en los factores institucionales para entender el comportamiento y las necesidades de los actores. De acuerdo con la pluralidad respecto a causas, procesos y resultados de la interacción de los actores con su entorno se teje el hilo conductor y se estructura patrones de conducta para normar y legalizar estos cambios. Para cerrar esta sección se presenta la estrategia metodológica de manera detallada.

En el Capítulo 4 se reúne los resultados del trabajo de campo correspondiente a observaciones del comportamiento de la AP estatal a partir de los organigramas de sexenios del Gobierno del Estado de Chiapas por medio de la representación gráfica de la estructura organizacional.

Se presenta la información de las secretarías de los gobiernos federal, estatal y municipal de los portales, sitios y páginas *web* que han sido rediseñadas con la finalidad de conocer los servicios que ofrecen las OAP a los actores que utilizan las TIC, al considerar las tareas esenciales del gobierno como: documentación, registros, información, comunicación interna, información ejecutiva y servicios de atención al público, cuyos niveles resultaron clasificados en tres categorías: informativo, procesos de interacción y trámites.

En una tercera etapa las unidades de análisis están constituidas por los usuarios de los servicios ofrecidos por las OAP.

Finalmente, este capítulo presenta los resultados de cuestionarios aplicados a tres tipos de usuarios, el primero considerado de usuarios diversos, el segundo de los profesionistas con uso de las plataformas ligado a su actividad profesional y el tercero dirigido a empresarios, con la finalidad de observar la percepción y el comportamiento respecto a las transacciones con las OAP.

Las conclusiones plantean los hallazgos más relevantes tanto en términos de la discusión teórica como de los resultados observados en el trabajo de campo.

PARTE I: ESTADO DEL ARTE

CAPÍTULO 1

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), evolución y efectos en la sociedad contemporánea

1.1 Aspectos generales

En este apartado se busca esclarecer en qué consisten estas innovaciones, tener un acercamiento a sus efectos en las sociedades del planeta y conocer su impacto en el desarrollo del capitalismo global.

Kendall y Kendall (2005) definen a las TIC como el conjunto de habilidades para construir objetos y máquinas, adaptar el medio y satisfacer necesidades en cuanto al manejo de la información, optimizando los procesos de operación, mientras que Rosario (2005) considera son el conjunto de tecnologías (*hardware*, *software* y comunicaciones) que permiten adquirir, producir, almacenar, tratar, comunicar, registrar, presentar y enviar información, en voz, imágenes y datos. Por lo tanto, Kendall y Rosario coinciden en que fomentan las habilidades de procesamiento, recepción y envío de éstos de forma eficiente y segura.

La Information Technology Association of America (ITAA 2003) define a las TIC como el estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de datos por medio de sistemas informáticos, los cuales no sólo incluyen a la computadora sino a los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, entre otros, empleando aplicaciones para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los pormenores necesarios para cualquier actividad humana.

McLuhan (1964) define a las tecnologías como procesos que generan la extensión de las capacidades del ser humano y sin duda las de la información y la comunicación han producido una amplia capacidad para almacenar y transmitir grandes volúmenes de datos que han modificado en gran medida las formas de relacionarse transformando la espacialidad de los procesos.

Durante las dos décadas recientes muchos investigadores han estudiado los sistemas de comunicaciones mediados por la computadora y su uso en las actividades humanas (Fulk y Rice 1980, 1984; Steinfield 1986, 1990; Stallings 2004; Kendall y Rosario, 2005; Pérez 1989, 2002; Castells 1996; Obregón Díaz 2008; Dabat y Rivera 2004; Barker 1995; Romero 1990; Calderón Ortiz 2004; Brodershon 2008; Antonelli 1990). El propósito ha sido explicar cómo son adoptadas y utilizadas las tecnologías de la información y la comunicación por los actores sociales, desde las empresas, el ciudadano común y las OAP,

y de qué manera su uso altera las relaciones sociales al transformar los procesos de operación de la economía mundial, produciendo profundos cambios socioculturales.

Stallings (2004) define que las TIC son las encargadas del estudio, el desarrollo, la implementación, el almacenamiento y la distribución de la información mediante la utilización del *hardware* y el *software*, considerándose al primero como el elemento tangible caracterizado por dispositivos electrónicos, eléctricos y computacionales que representan al procesador. En relación con la descripción del segundo se hace referencia al conjunto de programas integrados por procedimientos, funciones y rutinas que permiten a una computadora funcionar de manera efectiva. Estos atributos son el soporte para transmitir datos por medio de interconectividades conocidas con el nombre de redes de comunicación, las cuales transportan los *bits* mediante redes locales, metropolitanas y de área amplia.

Pérez (2002) considera que las TIC afectan al modo de producción capitalista globalmente. Según él, los rasgos del nuevo paradigma tecnoeconómico están moldeados por los requerimientos y el potencial de la era de la información y las telecomunicaciones, refiriéndose a los factores económicos y tecnológicos en un sistema multidimensional que considera a la unidad de las innovaciones y su incidencia en el proceso productivo afectando al modo de producción capitalista. Una de las principales características de la difusión de un nuevo paradigma, señala, es la aparición de un insumo clave que satisface condiciones. En la primera dimensión se encuentran los costos relativamente bajos y decrecientes de la transmisión de información, la disponibilidad prácticamente ilimitada para periodos largos y la potencialidad para utilizarse e incorporarse en múltiples productos y procesos, los cuales guían la dirección de las innovaciones como una primera dimensión tecnocientífica económica.

En una segunda dimensión se considera a la gestión desarrollada mediante prácticas de las industrias y los servicios que ofrecen junto a las nuevas técnicas y formas derivadas del uso y la adopción de las TIC.

La tercera es la económica, la cual impacta en la estructura de la oferta y la demanda, principalmente en la regulación de los precios, modificando radicalmente los flujos de las inversiones al permitir la relocalización de la planta productiva. Pérez (2002) señala como una cuarta dimensión la asociada a la estructura social, refiriendo hábitos y

patrones de consumo de los usuarios, los cuales son modificados en el momento de interacción con las TIC.

Castells (1996) plantea que las TIC generan una nueva era informacional y por ende la sociedad de la información, en la cual el hombre tiene la necesidad de emigrar, de una vida social innovada, de compartir datos, servicios, trabajo, productos, espacios y tiempo, redimensionando las distancias para comunicarse con mayor facilidad y rapidez, reflejándose su esfuerzo de supervivencia en el avance tecnológico.

Obregón Díaz (2008) deduce que las TIC generan cambios de ciclos industriales, de los cuales emergen nuevas formas de planear, administrar, organizar, controlar y dirigir los flujos de información, y Dabat y Rivera (2004) señalan que las redes de comunicación nacen por la necesidad de interconectarse de un lugar, un espacio, un territorio, una región a otra, siendo un vínculo muy eficiente para reorganizar los procesos productivos. En esta misma tesitura Barker (1995) dice que el impacto y el uso de las tecnologías son elementos fundamentales que provocan cambios estructurales en los ámbitos económicos, políticos, sociales y culturales que transforman los procesos tradicionales a automatizados. Estos autores coinciden en que las innovaciones en el campo de la informática y las telecomunicaciones producen transformaciones espaciotemporales que revolucionan la forma de organización de las actividades, caracterizadas por su capacidad para tener repercusiones a distancia en una modalidad de interconexión de información.

1.2 Evolución de las TIC y la revolución tecnológica

Los autores cuyos trabajos plantean en términos generales la necesidad de que las sociedades se apropien del uso de las TIC, pues es un factor importante de competitividad en el mundo actual; por lo tanto, el no acceder a éstas significa rezagarse en la inserción al mundo globalizado.

Romero (1990) y Brodershon (2008) reconocen que los avances tecnológicos de las décadas recientes han producido una verdadera revolución en los campos de la producción, la prestación de servicios, la educación, las comunicaciones y las relaciones interpersonales, y en cómo se organiza y dirige los procesos. Por eso el conocimiento y el dominio de las nuevas tecnologías determinan la ventaja competitiva de los países en la actual división internacional del trabajo.

Antonelli (1990) señala que la tecnología es un factor esencial en la división internacional del trabajo. Para él los países que adoptan innovaciones en tal área ostentan una ventaja relativa ante sus competidores, obteniendo así el control en los territorios estratégicos de los mercados extranjeros mediante la exportación de bienes, de la tecnología incorporada en los bienes de capital y del crecimiento multinacional de las empresas, subrayando la importancia del cambio tecnológico en la transformación estructural de las economías. Y comenta que más de la tercera parte del comercio mundial está conformado por bienes que no existían al finalizar la segunda guerra mundial. Éstos, explica, corresponden a los campos de la electrónica, las telecomunicaciones, la informática y la biotecnología, los cuales integran el nuevo patrón tecnológico que modifica de manera sustancial el contenido de la división internacional del trabajo. Según este autor, la especialización y las ventajas comparativas de ésta dependen cada vez más de la capacidad de innovar, adaptar, adoptar, imitar o mejorar la tecnología. Concluye diciendo: “...en este contexto, las capacidades en ciencia y técnica de un país son parte integral de su política de desarrollo y un componente estructural de su sistema productivo.” (Antonelli 1990, p. 46).

Pérez (1989) hace referencia a los años sesenta, cuando comenzó a haber cambios graduales con la aparición de circuitos integrados. En los setenta, comenta, tuvo gran efervescencia la creación de los microprocesadores¹, marcando la entrada de la cuarta generación de computadoras, la cual modificó totalmente el concepto en sus dimensiones físicas y condiciones de operación como en su capacidad de funcionamiento. De esta manera la industria del cómputo en esta revolución tecnológica se posicionó y fomentó los mercados internos y externos en términos de productividad. Sostiene también que el fundamento esencial de esta transformación obedece a la inserción de las minicomputadoras, las cuales revolucionaron los ambientes organizacionales. Durante la década de los ochenta el desarrollo y la utilización de las computadoras personales provocaron cambios profundos en la sociedad con procesos de automatización que permitían realizar múltiples actividades con mayor rapidez y a menor costo. Por eso las PC ganaron terreno y revolucionaron los ambientes personales y multiusuario, pues fueron

¹ El desarrollo del microprocesador desde la introducción del circuito integrado a gran escala se conjugó con los avances optoelectrónicos o la pantalla de cristal líquido LSD para hacer posible el desplazamiento de la industria militar espacial por la electrónica de consumo como principal mercado. En tal etapa de transformación Japón estaría al frente de una amplia gama de innovaciones y se convertiría en el principal productor mundial de televisores, equipos de audio y semiconductores (transistores, circuitos de memoria y procesadores).

usadas como dispositivos en redes o servidores, a los cuales se les instalaba como máquinas administradoras de la red de datos.

Así, desde los años ochenta se masifica el uso de las computadoras tanto a nivel personal como en las grandes, medianas, micro y pequeñas empresas.

Castells (1999) sugiere que el incremento de la productividad en las décadas recientes está asociado a la utilización de las TIC, pues son el elemento idóneo para revolucionar los procesos productivos, y señala que en los setenta se lanzó al mercado un microprocesador, el cual aportó velocidad a los trabajos de las PC. Expresa: “Debido a la enorme importancia de la aparición del microprocesador en los años setenta, la revolución tecnológica impactó en el procesamiento de la información de forma eficaz, pudiendo trascender y globalizar la esfera de las comunicaciones, por lo que se considera a dicha década como la gran línea divisoria tecnológica que condujo a la era actual.”

Porter (1991) propone que la transformación tecnológica comenzó en la década de los ochenta, la cual fue de efervescencia informática, integrada por las telecomunicaciones, la telefonía y la Internet, y los servicios telefónicos se encontraban verticalmente integrados a la producción de equipo y manufacturas, por lo cual, según el autor, esta revolución coincidió históricamente con los procesos de privatización y apertura de mercados, que trajeron consigo la desintegración de los grandes complejos. En este proceso las compañías telefónicas perdieron el control de la oferta en el mercado y se tuvo que incorporar el microprocesador como dispositivo operativo del servicio, pero sobre todo el *software* como controlador de su funcionamiento general.

Para que el equipo de telecomunicaciones tuviera un buen funcionamiento se introdujo elementos de conexión como la fibra óptica para el uso del cableado y los multiplexores digitales en la transmisión de la información, con los cuales se fomenta el uso creciente de la comunicación vías satélite e inalámbrica para la integración de redes digitales.

Los planteamientos anteriores parten de la tesis respecto a que los cambios tecnológicos han acompañado la evolución del capitalismo, y este desarrollo juega un papel relevante en cómo se despliegan los procesos de acumulación y las TIC representan un papel fundamental. Pérez (2009) plantea las etapas de las innovaciones tecnológicas y expone que la primera detonó en 1771, en Inglaterra, con la revolución industrial,

produciendo la mecanización de la industria del algodón y el hierro forjado. Estos cambios modificaron el terreno de la infraestructura, generando canales, vías fluviales, carreteras con peaje y energía hidráulica con molinos mejorados.

La segunda etapa de la revolución tecnológica comenzó en 1829 y fue la era de los ferrocarriles. Nació en Inglaterra por la necesidad de la difusión del comercio de la industria textil y marcó la entrada de las comunicaciones. Se difundió en toda Europa y Estados Unidos. En este periodo hubo innovaciones en las máquinas de vapor, las cuales eran movidas con carbón, y se empezó a producir locomotoras y vagones en este siglo de industria textil. Apareció el servicio postal mediante el telégrafo. Océanos y mares cobraron interés y fueron creados los grandes puertos marítimos acompañados de barcos que emprenderían las labores de la navegación mundial. La tercera fase comenzó en 1875 y es la del acero, la electricidad y la ingeniería pesada. Comenzó en Inglaterra pero rápidamente fue adoptada por Estados Unidos y Alemania, los cuales invirtieron en estos campos y crecieron aceleradamente superando al país inglés. En este periodo se produjo acero a bajo costo, impulsando el desarrollo del motor a vapor para barcos y de la ingeniería pesada química y civil.

En 1908 se emprendió la cuarta etapa de la revolución tecnológica, y fue la era del petróleo, el automóvil y la producción en masa. Estados Unidos y Alemania rivalizaron por el liderazgo mundial. Las novedades eran la producción en masa de automotores, el petróleo barato y sus derivados y la combustión interna para vehículos, transporte de carga, tractores, aviones y tanques de guerra.

La quinta etapa empezó a finales de los años sesenta, cuando aparecieron las TIC y estalló la revolución de la información con el nacimiento de la microelectrónica, es decir, los circuitos integrados, y posteriormente los *chips*². Surgieron las telecomunicaciones digitales con el objetivo de intercambiar datos entre dos entidades, una estación de trabajo y un servidor (PC)³ con características superiores para soportar las multitareas y la multifuncionalidad de los usuarios.

² *Chip*: Circuito integrado montado en una placa de silicio que realiza funciones en computadoras y dispositivos electrónicos.

³ PC (derivado de las palabras inglesas Personal Computer) es la expresión estándar para denominar a las computadoras personales en general. El origen de esta abreviatura proviene de la máquina IBM Personal Computer creada a principios de la década de los ochenta del siglo pasado.

Estos cambios en las etapas tecnológicas no son procesos tersos porque al desestructurarse, una forma de operar del modo de producción capitalista, y dadas las innovaciones tecnológicas, transitan hacia otros que modifican el patrón de acumulación, generando graves desajustes en el corto plazo. En este sentido, según Pérez (1989), para que una revolución tecnológica pueda desplegar todo el potencial de crecimiento es necesario modificar el marco socioinstitucional establecido. Este proceso sociopolítico de asimilación dura dos o tres décadas y toma la forma de una crisis estructural. Los periodos de gran auge como los de los breves estructurales no son un fenómeno eminentemente tecnoeconómico sino resultado del conjunto del sistema socioeconómico e institucional en los ámbitos nacional e internacional.

De hecho, las ideas planteadas por Pérez (1989) están desarrolladas por Schumpeter (1939), para quien cada revolución tecnológica es un huracán de destrucción creadora que transforma, destruye y renueva el aparato productivo mundial, pero se diferencia de éste en que no localiza la causa de los cambios únicamente en la esfera económica sino también en la institucional.

De tal forma, estos planteamientos sostienen que para el capitalismo mundial la principal fuerza propulsora es el cambio revolucionario de la base tecnológica, como elemento fundamental para tratar de obtener ganancias extraordinarias, que al generalizarse generan incrementos en la producción.

Sin embargo, dentro del sistema capitalista los cambios en las formas de producir provocan también la transformación de las estructuras sociales impulsadas desde la base económica. Así evolucionan instituciones, formas de vida, valores y cultura, un indicativo de cómo ocurre la acumulación de capital.

Entre otros autores, Castells (1996) plantea que nos encontramos ante un proceso histórico denominado capitalismo informático global. “La revolución tecnológica es la principal fuerza conformadora de la economía global, de modo que la integración de regiones, países y localidades depende sobre todo del potencial de cada una para conjugar sus recursos productivos en función de los requerimientos directos e indirectos de la nueva base tecnológica y de la dinámica productiva del capitalismo.” (Castells 1996: 84).

Sin embargo, el propio Castells (1996) refiere que los efectos de la revolución tecnológica se presentan de manera diferenciada en el ámbito global entre los países donde

se ubican los grandes centros industriales y los subdesarrollados, unificando estas estructuras al integrarse dentro de la economía global de forma asimétrica.

La transformación de las fuerzas productivas con las TIC modificó las condiciones en las cuales se desenvuelven la economía, la sociedad, la cultura y la política mundial en los siguientes sentidos: en el plano económico surgieron industrias como la microelectrónica, la producción de computadoras y el *software*, se transformaron las relaciones en torno a la automatización flexible, con el fraccionamiento de los procesos productivos y la facilidad en la operación de los mismos (Castells 1996, citado en Dabat 2004, p. 44).

Barker (1995) señala que esta transformación económica y social de las condiciones de producción incidió en la operación del mercado en la estructura de las organizaciones, en los empleos y en los perfiles de los trabajadores. Comenta que en los años ochenta se abrió el comercio mundial con la aparición de nuevas ramas y la revolución de las ya existentes, de los procesos productivos, la organización industrial y la empresa en torno a tres ejes tecnoeconómicos de articulación en las industrias de la computación (microelectrónica, cibernética, telemática, óptica, robótica y biogenética).

El primero de estos ejes fue el desarrollo de una nueva industria de la computación, como resultado de la desintegración la basada en la supercomputadora⁴ y las *mainframes*⁵, dominada por un conjunto de empresas como IBM⁶ y NEC⁷, que producían casi todos los componentes y procesos, y la cual se estructuró en torno a pequeñas industrias y mercados de *hardwares* y *softwares*.

El segundo fue el lanzamiento de la PC, la cual fomentó la economía en los mercados y se posicionó como el eje articulador de la industria del procesamiento electrónico de información.

De esta manera el desarrollo de las computadoras impactó a los procesos productivos de manera general y se constituyó como una poderosa industria con ventas por

⁴ Una supercomputadora tiene capacidades de cálculo muy superiores a aquellas comunes para la misma época de fabricación. Son muy costosas, por eso su uso está limitado a organismos militares, gubernamentales y empresas. Generalmente tienen aplicaciones científicas, en especial simulaciones de la vida real.

⁵ Computadora central, macrocomputadora, poderosa, costosa, utilizada en empresas que necesitan procesar gran cantidad de datos o soportar multitud de usuarios. Simula el funcionamiento de cientos de computadoras personales. Se le utiliza como terminador virtual dentro de una organización.

⁶ Representan a la corporación mundial denominada en siglas en inglés International Business Machines, industria de computadoras.

⁷ Nippon Electric Company, empresa mundial de tecnologías y comunicaciones, fundada en Tokio, Japón.

miles de millones de dólares anuales, volviéndose un bien de consumo masivo junto al desarrollo de otros equipos que hoy tienen amplia utilidad, como es el caso de las tabletas para usos múltiples (telefonía, fotos, videos y acceso a Internet).

La transformación de la industria de las telecomunicaciones surgió del nuevo contexto de desregulación y el fraccionamiento de la industria desencadenado en Estados Unidos desde 1984; como resultado de la aplicación lógica de avance se dio en la telefonía tradicional por cable y a partir de la introducción del cableado mediante la fibra óptica y el conmutador electrónico.

También hay logros en la tecnología satelital y del diseño celular de las radiocomunicaciones, lo cual abrió paso a la nueva telefonía electrónica sin cable basada en las tecnologías satelitales; a esto se le agrega la rápida vinculación de las telecomunicaciones a la industria electrónica, que posibilitaría el tráfico de las redes de computadoras a partir del módem con la mediación de la nueva industria del *software*, la digitalización y la fibra óptica (Barker 1995, p. 82).

El tercer eje tecnoeconómico de la revolución informática fue la renovación de la base técnica del conjunto de la producción mediante la aplicación del microprocesador y demás dispositivos semiconductores a un número y una diversidad sin precedente de usos computacionales y productivos, como es el sistema de control numérico CAD-CAM⁸ que se utiliza en la producción manufacturera. Otro tipo de sistemas desarrollados es el de transferencia automática de fondos y cajeros automáticos en el sistema bancario-financiero, el cual produjo la interconectividad mundial o Internet.

Del advenimiento de Internet está resultando una revolución en la industria de las TIC tanto en *software* como en *hardware*: “El antiguo *software* se usaba en computadoras personales para el procesamiento de información de manera autónoma, por lo que se introdujo un estándar tecnológico con la combinación de *hardware* y *software* consistente en microprocesadores de gran capacidad y alto consumo de energía que operaban en programas que ocupaban mucho espacio y utilizaban un solo usuario de manera individual.” (Dabat y Rivera 2004: 83).

⁸ Es el programa más vendido en el mundo para la programación de máquinas de control numérico. Se le utiliza para optimizar los procesos de producción, como fresadoras, centros de maquinado, tornos, electroerosionadoras de alambre, cortadoras por láser, oxicorte y *routers*.

Considera Dabat (2004) a la información como el eje central de las redes de comunicación, el cual cuenta con un elemento intérprete denominado Internet que utiliza como estándares protocolos TCP/IP⁹ y *software* HTML¹⁰ que posibilita el enlace entre computadoras con un lenguaje común. Este componente innovador permite la conectividad entre organizaciones, países y continentes enviando información en tiempo real y optimizando el uso de recursos financieros, humanos y materiales; así mismo, la dinámica de redes y encadenamientos globales está dominada por nuevas industrias, productos y procesos constitutivos del sector electrónico informático en torno a los cuales son definidas las corrientes fundamentales de comercio e inversión internacionales, en donde se estructura la competencia global entre países, regiones y subregiones. Esta reestructuración económica se apoya en la automatización flexible de los procesos productivos.

Otro elemento importante que ha crecido de manera paralela a los equipos es el sector servicios por medio del desarrollo de *software*, un sistema que codifica los datos, pues el perfeccionamiento de gran variedad de programas informáticos permite operar dispositivos electrónicos para realizar una amplia gama de procedimientos, desde un simple procesador de textos hasta programas inteligentes en fase de simulación.

Cualquiera sea la naturaleza del equipo, un elemento trascendental para que se realice el proceso de comunicación es el *software*, el cual se encuentra clasificado por tipos de necesidades de información. Existe en primer nivel para sistemas operativos (*hardware* mediante sistemas básicos y lenguajes de programación); en segundo se encuentra el de apoyo (encargado en la recuperación, organización, administración, manipulación y banco de datos), y en el tercero el de soluciones (aplicación con programaciones específicas de una industria o función empresarial).

Acerca del *software* existen modalidades de ventas. La más conocida es la de empaquetado o estandarizado para uso de fabricantes y grandes empresas o como producto impreso por medio de los mercados minoristas; también se cuenta con el preinstalado para su reventa y el que se vende como servicio de adaptación, instalación y mantenimiento, dependiendo de las necesidades de los usuarios la elección.

⁹ Es un protocolo de nivel de enlace entre dos puntos, computadoras o nodos. Fue diseñado para trabajar con múltiples protocolos de capas de red, como IP, IPX, Net Beui y Apple Talk.

¹⁰ *Hiper Text Mark-Up Language* o Lenguaje de Marcas de Hipertexto. Sirve para modelar textos y agregarles funciones especiales. Se desarrolla en páginas *web* y enlaza imágenes y sonidos.

En los años ochenta el *hardware* cobró gran interés, detonando la creciente utilización de semiconductores en los microprocesadores, los cuales aceleraban el funcionamiento de las computadoras, provocando un gran despliegue en la trayectoria tecnológica y la aparición de sucesivos productos, como nuevos ejes de la demanda social.

Obregón Díaz (2008) plantea que de esta revolución tecnológica emergió Japón como potencia económica, a partir de cuatro premisas: primera, usar la fortaleza de sus instituciones tradicionales; segunda, incrementar el ahorro doméstico; tercera, una política industrial que promueve al sector exportador, el cual está orientado a la economía estadounidense, y, cuarta, buscar un desarrollo tecnológico con base en la evolución de los componentes electrónicos. Estas experiencias en las industrias electrónica y automotriz fueron fundamentales para el crecimiento del sector exportador en Japón. Comenta que la aparición de nuevos productos en el mercado de las TIC se manifestó en ese país, que había emprendido desde los sesenta un rápido proceso de asimilación y adecuación de tecnologías extranjeras, insertándose en el nuevo ciclo industrial, el cual se encontraba en la etapa dominada por la expansión de la microelectrónica y su aplicación a las primeras generaciones de productos, posibilitándole rebasar a Estados Unidos en su lucha por la integración a mucho mayor escala.

Detrás de Japón vino el séquito de los que serían en los años ochenta “los tigres asiáticos”, Hong Kong, Singapur, Taiwán y Corea del Sur, integrándose con éxito a las redes de producción de electrónicos.

El “milagro asiático”, como se le denomina en esta etapa, comenzó en Japón, donde el desarrollo se basó en el *Plan Marshall*, creado como una medida de apoyo después de la segunda guerra mundial. Este programa estadounidense fue aplicado mediante la Organización de las Naciones Unidas para la reconstrucción de Europa y Japón.

Sin embargo, la economía industrial de Estados Unidos entró en una fase de crisis en las décadas de los setenta y ochenta con el agotamiento del paradigma tecnoeconómico fordista-taylorista, coincidiendo con el ascenso japonés, que utiliza nuevos procesos de producción, convirtiéndose en la segunda potencia industrial del mundo, y comenzó a encabezar la reconversión industrial mundial apoyada en la producción de componentes microelectrónicos.

Aunque en los noventa Estados Unidos recuperó el liderazgo tecnológico y Japón se hundió en una prolongada crisis, el poder económico y tecnológico está hoy más homogéneamente distribuido entre las potencias capitalistas en comparación con la “edad de oro”¹¹, pero el cambio más drástico en la estructura del poder mundial es el ascenso de los países de la región Asia Pacífico y en menor medida de otros que formaban parte de la periferia del capitalismo en los años sesenta.

En los ochenta y fines de los noventa la región Asia Pacífico duplicó su participación en la producción industrial mundial gracias a que se insertó con éxito en la revolución microelectrónica. Con este ascenso de los países del noroeste asiático en la estructura del poder mundial cabe destacar la integración de China al mercado mundial a finales de los años setenta, cuando se manifestó la conversión de su costa sur en una enorme plataforma de exportación de productos intensivos en mano de obra, lo cual alteró el equilibrio económico de esa zona y tuvo efectos en el resto del mundo.

Sin embargo para Castells (1996) la transformación de los países de la región Asia Pacífico¹² tuvo dos repercusiones fundamentales, la primera en el sentido del salto económico: como existía demanda en los productos, la oferta en el mercado se incrementó y el comercio internacional detonó de tal manera que los niveles de ingreso per cápita entre el mundo desarrollado y el subdesarrollado profundizaron su desigualdad; la segunda fue crucial en la constitución de la economía global. Asia Pacífico quedó unida a Estados Unidos, Japón y en menor medida a Europa mediante complejas redes productivas. Éstas dinamizaron el comercio internacional y las inversiones al proporcionar el principal espacio mercantil para desarrollar la industria electrónica.

En este mismo contexto, Arroyo Alejandro y Berumen Sandoval (2003) exponen que la revolución tecnológica estalló también en América Latina, donde los rasgos principales de esta efervescencia se posicionaron en la empresa nacional, vinculándose al

¹¹ Martínez y Vidal (1995) señalan la fase concurrencia (1750-1870) entre el capitalismo de origen europeo y las formaciones sociales no capitalistas, en la cual las metrópolis capitalistas se beneficiaron de un comercio basado en la política exterior belicista y el coloniaje de los países y regiones. Este periodo continuó hasta 1915, por lo que se denomina la primera edad de oro del capitalismo, debido a que en condiciones no inflacionarias (vigencia generalizada del patrón oro centrado en la libra esterlina) permitió la industrialización diversificada y se intensificaron los flujos comerciales y financieros internacionales.

¹² La región Asia Pacífico es la más dinámica en términos de su crecimiento económico y su significación demográfica, pues alberga la mitad de la población del mundo y produce casi un 30 por ciento del PIB mundial. El volumen y el tamaño de las economías y el comercio representan el 60 del PIB mundial. Asimismo, el Océano Pacífico cubre un 30 de la superficie de la Tierra.

mercado interno y con las empresas extranjeras, como la firma de convenios para la transferencia de tecnologías, la cual tenía como fin principal lograr un mayor control del primero, por lo que la orientación dentro de las grandes compañías latinoamericanas en los setenta articuló las actividades en torno al procesamiento de recursos naturales, uno de los principales factores competitivos de la región.

La apertura del comercio extranjero en América Latina ocurrió a fines de la década de los ochenta con la instalación de plantas industriales, las cuales experimentaron procesos de desintegración vertical y recurrieron a proveedores externos para obtener servicios productivos, propiciando la reducción de las actividades primarias de diseño luego de un aprendizaje tecnológico acelerado. Las economías dinámicas de Asia se insertaron con éxito en América Latina, por lo que se emprendió el ciclo de exportación masiva, como en los casos de productos electrónicos, circuitos integrados, condensadores, transistores electrónicos de consumo, equipo industrial principalmente de telecomunicaciones, PC y periféricos.

Berumen Sandoval (2003) explica que a finales de los años setenta y principios de los ochenta la crisis estructural, provocada por el agotamiento de las políticas de sustitución de importaciones, produjo una reordenación productiva, consolidando la industria procesadora de materias primas, la cual tendió a ser el eje de la reinserción internacional, fomentando el comercio extranjero.

En este contexto Chile es uno de los países que se integra comercialmente más rápido a la región Asia Pacífico y, según Lorraine (2006), el caso más exitoso de reinserción basada en recursos naturales, procesados y semiprocados. La política exterior chilena es de tipo regionalismo abierto, dirigida a establecer una relación con todas las áreas geográficas del mundo, desde una perspectiva latinoamericana, respondiendo al interés de estrechar lazos. La extensión y la intensificación de sus vínculos con las naciones asiáticas se han convertido en una pretensión de Estado por integrarse al mundo en la discusión de temas de interés globales como el intercambio comercial.

Continuando con los rasgos principales de contribuciones de la revolución tecnológica en países de América Latina, Brodershon (2008) explica que es el detonante y el salto exportador en la primera década del siglo xxi, el cual marca el comienzo de un contexto comercial internacional muy favorable para países productores de bienes

agropecuarios y de la minería. Refiere a la teoría del deterioro estructural en los términos de intercambio que dominaron el pensamiento económico latinoamericano durante la segunda mitad del siglo xx, ahora siendo desplazada por una reconfiguración de la división internacional del trabajo, integrando a Chile, Brasil, Argentina y otros mediante las agroexportaciones.

El cambio de modelo de sustitución de importaciones a promoción de exportaciones en estos países de América Latina tiene una explicación basada en tres grandes acontecimientos. El primero es la revolución tecnológica en la industria, en los procesos de manufactura, los cuales son desfasados de los tradicionales a automatizados. Las máquinas electrónicas, eléctricas y computacionales revolucionan los trabajos industriales al permitir relocalizar parte de los procesos, incrementando la producción. El segundo es la expansión de la frontera agropecuaria desde la segunda mitad de la década de los noventa, con la aparición de la producción de la soya transgénica, y por último el desarrollo de la minería ante la subida de los precios internacionales y la expansión de la industria automotriz.

Por otra parte, el florecimiento económico brasileño se sostiene en el proceso manufacturero automotriz. El crecimiento de la agricultura de exportación, su constitución como gran receptor de inversión extranjera directa en los procesos de relocalización y el uso de nuevas tecnologías incrementaron la superficie sembrada a un 41 por ciento y los rendimientos por hectárea en un 70 en maíz y un 43 en soya, gracias a la implementación de maquinaria tecnológica, la cual transforma los procesos haciendo reditúen de manera oportuna.

Los países de Asia Pacífico tienen también una vinculación muy fuerte en el comercio externo de América Latina, por lo que China e India son actores principales en este mercado internacional, y aparecen como demandantes de productos agrícolas, lo cual permite un aumento muy significativo en los precios al exterior y por ende de los índices en la economía.

Continuando con la línea de reflexión de contribuciones de la revolución tecnológica, Calderón Ortiz (2004) y Sánchez (2005) proponen que para considerar la modalidad mexicana de reinserción internacional habría que enmarcarla en la dinámica de los años noventa. Explicada por el crecimiento de la economía de Estados Unidos, centrada en las transformaciones de la industria manufacturera y la recuperación de la electrónica en

esta nueva fase emprendida a fines de la década de los ochenta, tiene una incidencia decisiva en el proceso de producción y restructuración de la economía mexicana, pues ésta contribuye con la incorporación de importantes reservas de mano de obra no calificada y calificada para reforzar la competencia estadounidense contra sus adversarios, especialmente los países asiáticos, determinando la extensión y el posicionamiento de su territorio, generando cadenas productivas y fomentando las industrias automotriz, electrónica y textil.

La mano de obra mexicana se mueve hacia Estados Unidos y a la franja fronteriza del lado mexicano, donde se ubica la industria maquiladora que utiliza la fuerza de trabajo de menor calificación.

La economía estadounidense extiende su influencia relocalizando actividades en otros países como los del Caribe y Centroamérica, los cuales se han especializado en el ensamble de confecciones, casi al mismo tiempo que México se integra al espacio de su vecino del norte, y actúan como competidores¹³.

Sin embargo, las economías dinámicas de Asia ingresan a un ciclo de sobreproducción de bienes electrónicos que refleja el acelerado desarrollo de su capacidad exportadora y en menor medida la creciente presión resultante por la entrada de nuevos competidores. Las exportaciones provenientes de la mayoría de los países de Asia Oriental sufrieron un virtual colapso al comenzar la segunda mitad de los noventa, lo que fue el preámbulo a la crisis financiera de 1997. Los productos más afectados por la sobreproducción, la causa del desplome del comercio, fueron los electrónicos, especialmente los semiconductores, las computadoras y los equipos de telecomunicaciones. La integración de México, así como los efectos de la sobreproducción asiática, están estrechamente relacionados con la dinámica de este ciclo.

Calderón Ortiz (2004) expone que a fines de los ochenta el ciclo electrónico se rearticuló en torno a los productos de *software*, que pasaron a una posición avanzada, posibilitando la transferencia de la renta tecnológica a empresas estadounidenses. Las compañías internacionales, principalmente de Estados Unidos, especializadas en estas dos

¹³ La lista de nuevos competidores es muy heterogénea e incluye al grupo de países periféricos de la Unión Europea y algunos de ese continente que se distinguen por su atraso relativo, como Irlanda, Portugal y Finlandia; de Europa centro-oriental (Polonia, Hungría, República Checa, Eslovenia), del Medio Oriente (Turquía) y del norte de África (Marruecos y Túnez). El efecto de esta integración masiva es la intensificación de la competencia en productos textiles, electrónicos, eléctricos y automotrices.

categorías de productos, respondieron a las presiones concurrentes aumentando el desplazamiento de las actividades de ensamble al occidente de México, a la ciudad de Guadalajara, la cual se convirtió en un centro clave para abatir los costos. Los productores asiáticos desarrollaron sus capacidades productivas y tecnológicas en torno a la subfase electrónica y computacional del ciclo industrial y éstas quedaron atrapadas en la sobreproducción y los efectos derivados de la saturación del mercado mundial, por ejemplo la crisis financiera. En suma, la integración asimétrica provocada por la dinámica del ciclo electrónico no favoreció a los países asiáticos, incluido Japón, cuya crisis estructural se agudizó por la intensificación de la competencia global.

Al respecto, Dabat y Rivera (2004) señalan que México resultó favorecido en su inserción a la industria electrónica vinculada a las TIC al gestarse en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, en un centro especializado en el ensamble de productos, aunque, precisan, en un régimen de integración subordinada y pasiva que implica aprendizaje tecnológico limitado, escaso arrastre a las empresas domésticas e intensidad laboral alta, aunque esta situación pone a México en la posible senda para impulsar una integración activa centrada en artículos electrónico informáticos, con la condición de que los agentes productivos y el Estado coordinen su respuesta en la transformación de procesos.

1.3 Efecto de las TIC en las redes mundiales de producción económica

Castells (2006c) y Dabat, Rivera y Suárez (2004) describen cómo las redes mundiales de empresas se reorganizan a partir de la utilización de las TIC, provocando profundos cambios socioculturales en las sociedades tanto de los países desarrollados como subdesarrolladas.

En esta perspectiva Castells (2006c) postula que las sociedades están organizadas en torno a procesos humanos estructurados por relaciones económicas de experiencia y poder determinadas históricamente, siendo la producción la acción de la humanidad sobre materia y naturaleza para apropiárselas y transformarlas en su beneficio mediante la obtención de un producto, el consumo desigual de parte de él y la acumulación del excedente para la inversión, según una variedad de metas determinadas.

Así que en la etapa actual de la organización económica global la principal fuente de innovación es el modo de desarrollo informacional y la base de la productividad estriba en la tecnología de la generación del conocimiento, el procesamiento de la información y la comunicación de símbolos, elementos decisivos en el proceso de producción, aunque lo específico es la acción del saber sobre sí mismo como principal fuente de rendimiento.

El procesamiento de la información se centra en la superación de la tecnología de éste como fuente de productividad, en un círculo de interacción de las fuentes del conocimiento de su aplicación para mejorar la generación de datos, por lo cual se denomina informacional a este nuevo modo de desarrollo, constituido por el surgimiento de un nuevo paradigma basado en las TIC.

Entonces Castells (2006c) propone que cada modo de desarrollo posee asimismo un principio de actuación estructuralmente determinado a cuyo alrededor se organizan los procesos tecnológicos. El industrialismo se orienta hacia el crecimiento económico, es decir, la acumulación de conocimiento de la información. Aunque la tecnología y las relaciones de producción técnicas son organizadas en paradigmas originados en las esferas dominantes de la sociedad (ejemplo, el complejo industrial militar), se les difunde por todo el conjunto de estructuras sociales y penetran en el poder y la experiencia, y los modifican. Así pues, los modos de desarrollo conforman todo el ámbito de la conducta social, incluida la comunicación simbólica. Debido a que el auge de la información se basa en la tecnología del conocimiento, existe una conexión estrecha entre cultura y fuerzas productivas, entre espíritu y materia.

Acerca de esto, Dabat, Rivera y Suárez (2004) manifiestan que el dinamismo de la industria tecnológica y la sucesión de innovaciones provocan cambios importantes en las economías de los países. Los proyectos de producción dependen totalmente del uso y la adopción de las TIC para cumplir con el comercio internacional y poder competir de manera global.

De esta forma las tecnologías de la información y la comunicación permitieron la creación de una nueva estructura de comercio e inversiones internacionales que constituyó el estilo de la producción integrada, o de redes productivas mundiales, las cuales en torno a la industria tecnológica tienen tres polos fundamentales, por una parte el de Estados Unidos, que fue escenario de la revolución microelectrónica y ha actuado como líder; el

segundo es Japón, una potencia en la producción de electrónicos que cerró la brecha con el país líder y le ganó la carrera en la integración en una escala mayor en los años setenta; el tercer polo es el del grupo creciente de los “tigres asiáticos”, desarrolladores y receptores de inversiones directas y proveedores de mano de obra barata.

Otro ángulo de reflexión es acerca de cómo estos cambios a escala global afectan los territorios específicos, como sería en nuestro caso de investigación en esta tesis el municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, para lo cual se debe incorporar perspectivas que no consideren de manera determinante lo ocurrido en cada uno de los espacios como el resultado de grandes procesos macrosociales, sino necesario entender cómo se tejen las relaciones en áreas concretas entre las fuerzas externas incidentes en ese territorio y las respuestas de los actores locales en la construcción de sus acciones económicas, sociales y culturales.

Las condiciones globales no definen totalmente lo que ocurrirá en cada territorio, por lo cual es necesario entender de qué manera serán procesadas las influencias del exterior, cómo podrán utilizar su espacio ante los cambios en otras áreas. Esta interacción de condiciones territoriales locales y procesos globales reconstituirá las relaciones económicas, sociales y culturales.

Por eso interesa comprender cómo los cambios en el uso de las TIC que afectan las relaciones globales influirán las condiciones particulares del territorio en estudio, así que, retomando lo planteado por Arocena (2010), se pretende entender cómo se les utiliza en Tuxtla Gutiérrez y de qué forma alteran las condiciones socioculturales de su espacio.

El hombre se relaciona con espacios físicos bien delimitados en los que desarrolla sus actividades. Estos espacios se vuelven significativos para el grupo que los habita, se cargan de sentido porque por él transitaban generaciones que fueron dejando sus huellas, las trazas de su trabajo, los efectos de su acción de transformación de la naturaleza. En esos territorios emergen las inequívocas señales de destrucción y de construcción propios de la especie humana. Son espacios penetrados por las formas de vida de los hombres que los habitan por sus ritos, sus costumbres, sus valores y sus creencias (Arocena 2001, p. 29).

Vázquez Barquero (2000) considera que en los territorios existe un potencial de desarrollo endógeno de los actores locales para liderar la utilización de los recursos de manera flexible y adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno, por lo cual es necesaria la

interpretación de los fenómenos en las nuevas fases del proceso de producción de integración económica, social e institucional.

[...] a principios de los ochenta confluyen dos líneas de investigación que contribuyen a la formación de la teoría del desarrollo endógeno. [Una] de carácter teórico, que nace como consecuencia del intento de encontrar una noción de desarrollo que permitiera la acción pública para el desarrollo de localidades y regiones retrasadas (Friedmann y Douglas 1978; Stöhr 1981, 1985; citado en Morales Barragán 2009); otra de carácter empírico, que surge como consecuencia de la interpretación de los procesos de desarrollo industrial en localidades y regiones del sur de Europa (Becattini 1979; Brusco 1982; Fua 1983; Garofoli 1983; Vázquez 1993; Vázquez Barquero 1999, p. 29, citado en Morales Barragán 2009).

Vázquez Barquero 2000, citado en Morales Barragán 2009, analiza los procesos contemporáneos de acumulación y sostiene que “en los últimos años de crecimiento de las economías locales y regionales obedecen a los efectos ocasionados por la presencia de varios factores, por ejemplo: la difusión de las innovaciones y el conocimiento, con lo cual crecen el número de productos y su diferenciación, se reducen los costos de producción y mejoran las economías de escala, la organización más flexible de los sistemas productivos y la formación de redes y alianzas para competir.” Esta situación favorece tanto a las economías internas como a las externas de escala, con lo cual mejora el posicionamiento competitivo de los territorios, lo cual permite a las empresas utilizarlas en el espacio de actuación. Explica que la difusión de las innovaciones y el conocimiento es un mecanismo determinante para el aumento de la productividad, siendo las ciudades el espacio físico de las empresas y los sistemas productivos locales, y comenta acerca de las fuerzas de la dinámica urbana en que esconden economías asociadas con la aglomeración y las externalidades propiciadoras del aumento de la productividad y el crecimiento. Hace énfasis en los procesos de crecimiento económico y cambio estructural, los cuales facilitan la interacción de empresas y actores y reducen riesgos e incertidumbres, permitiendo mejorar las funciones del sistema económico y los procesos de acumulación de capital y conocimiento. Las innovaciones transforman el entorno en donde se produce la actividad productiva y ofrecen oportunidades de negocio y de cómo realizar los procesos determinados por el cambio tecnológico.

Estas modificaciones afectan al sistema de crecimiento económico porque crean nuevas necesidades y demandas, reclamando instituciones adecuadas y formas modernas de regulación. Vázquez Barquero (2000) plantea que la introducción de las TIC como de cualquier otra idea produce cambios en normas, leyes y contratos y garantiza el cumplimiento de los acuerdos en los cuales la teoría del desarrollo endógeno se encuentra en el cambio estructural, en el análisis de las fuerzas y los mecanismos que condicionan el comportamiento de los factores productivos y la dinámica de la acumulación de capital porque afectan y condicionan los procesos de transformación de las economías.

1.4 Acercamiento a algunas perspectivas que analizan los cambios en la administración pública y su relación con las TIC

Dado que la pretensión de esta tesis es explicar de qué manera las TIC cambian los procesos en las OAP y cómo las relaciones entre éstas y los usuarios asumen nuevas reglas, en las cuales en primera instancia la espacialidad es modificada, se plantea revisar los conceptos de organización, administración pública e institucionalización.

Las OAP, en términos de Peter (2001), son las estructuras gubernamentales cuya función primordial es desempeñar la aplicación de las reglas generales convirtiéndolas en decisiones específicas para casos individuales. Interaccionan con los ciudadanos para el cumplimiento por ambas partes de las normas establecidas en el marco legal.

Entender la importancia de la AP es fundamental porque mucho de la vida en las sociedades actuales está regulado por el gobierno, de tal forma que hay intervención gubernamental desde la cuna hasta la tumba, esto es, un conjunto de políticas públicas regulando y orientando desde los procesos de cuidado del embarazo, atención del parto, el registro del recién nacido, la intervención en educación, salud, justicia, seguridad, establecimiento de derechos de propiedad, pago de impuestos, entre múltiples situaciones, hasta la defunción del ciudadano.

Las OAP tienen objetivos que se debe compatibilizar con los intereses de las estructuras de poder político, los funcionarios públicos y los ciudadanos, pero todos los actores tienen racionalidad y fines específicos como individuos.

Por eso Morales Barragán (2009) considera que reglas, normas, significado y concepciones surgen de las interacciones sociales y son preservadas y modificadas por el comportamiento humano, de tal forma que mecanismos institucionales específicos contribuyen a dirimir los intereses de los actores que participan en dichas redes y pueden favorecer la construcción de consensos y el diseño de políticas públicas.

Esta reflexión sirve para comprender de qué manera los actores involucrados en las OAP logran los consensos necesarios para imponer sus intereses en el desarrollo de las relaciones que involucran los asuntos correspondientes. Al respecto, retomando a Max Weber (2008), consideramos una administración piramidal que aplica reglas universales e impersonales para mantener la estructura de autoridad y subraya los aspectos no discrecionales.

Hasta los años ochenta del siglo pasado la perspectiva weberiana acerca de la AP fue dominante en el conjunto de escritos académicos que trataban el tema; sin embargo, desde 1980 este enfoque fue discutido por algunos autores, destacando Hood (1989). El tipo ideal burocrático de Weber (2008) fue severamente cuestionado por la ineficiencia de su sistema, debido a las nuevas necesidades, a las nuevas sociedades de la información inmersas a las TIC, al uso y mediación con ellas; es por esto que en la AP al hacer uso de ellas nace el gobierno electrónico para facilitar las operaciones y la distribución de la información.

“La estrecha relación entre el origen del gobierno electrónico (GE) y el valor agregado que se genera de la integración de las tecnologías de información en la presentación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y sobre todo transparente.” (ONU 2010).

La ONU (2010) aporta que el objetivo piramidal del uso de Internet en los fines públicos es para agilizar los trámites y digitalizar dos áreas que son la columna vertebral de la AP, la primera (e-administración) relacionada con el mejoramiento de los procesos del gobierno y de las funciones internas del sector público mediante nuevos procesos y sus interconexiones, sistemas de apoyo, seguimiento y control de decisiones del gobierno y la segunda (e-servicios) referente a la mejora de los servicios a los ciudadanos como los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos, mecanismos innovadores en el desarrollo de las actividades de gobierno).

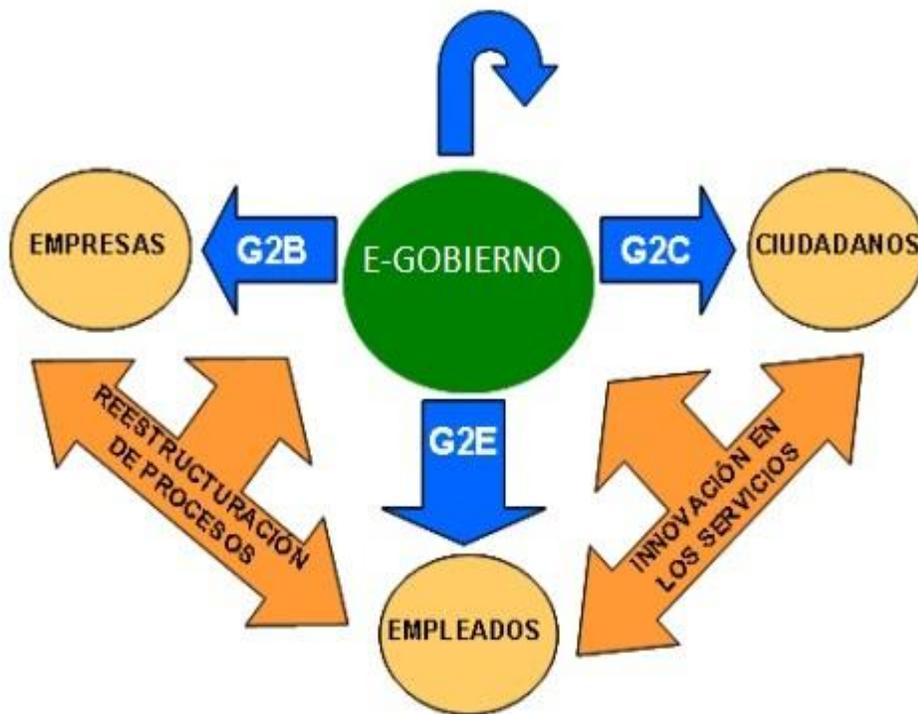
En este mismo rubro ha definido un marco de evolución, un ciclo de vida de desarrollo del GE en la AP que clasifica iniciativas según el nivel de madurez y cuenta con cinco niveles evolutivos en cuanto al grado de desarrollo del GE. Este modelo ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios de gobierno. 1) Presencia emergente: El país asume el compromiso de desarrollar GE pero sólo información básica, 2) Presencia ampliada: Se presenta y crece la cantidad de sitios *web* y provee interacción por medios más sofisticados (búsqueda en páginas electrónicas e interacción mediante correos), 3) Presencia interactiva: Existe una representación masiva de organizaciones gubernamentales en la *web* y se ofrece

servicios con interacción más sofisticada, llenado y envío de formularios electrónicos, 4) Presencia transaccional: La AP ofrece transacciones completas y seguras, 5) Integración total: Acceso instantáneo de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios.

Este esquema de utilización de las TIC por la AP es clasificado en niveles de interactividad entre gobierno y gobernados mediante la plataforma de Internet: el funcionamiento y la interacción en los procesos internos y externos con los ciudadanos, la participación de éstos en el ambiente tecnológico y el incremento o el decremento de la participación ciudadana en el uso de los servicios.

G2C	Government to Citizen (Gobierno a ciudadano)
G2B	Government to Business (Gobierno a empresa)
G2E	Government to Employee (Gobierno a empleado)
G2G	Government to Government (Gobierno a gobierno)

**Modelo relacional de los servicios G2G, G2E, G2B y G2C de la
Administración Pública**



D'Alòs-Moner (2011) expone también que la AP en la UE es una de las más desarrolladas en el contexto tecnológico del *e-government*¹⁴ por la unificación y la integración de criterios en la planeación y el desarrollo de los procedimientos internos de cada país.

La UE, formada por las naciones de la Comunidad Económica Europea (CEE), Alemania, Francia, España, Italia, Países Bajos, Luxemburgo, Dinamarca, Irlanda, Reino Unido, Polonia y Portugal, ocupa el primer lugar en el ámbito mundial en cuanto a la utilización de los servicios vía Internet que ofrece a los ciudadanos, ya que incorporó al grupo de países más desarrollados en el uso de las TIC en la AP, con la finalidad de fortalecer y agilizar los procesos de cada nación integrante y por ende estandarizar de acuerdo con los mecanismos ya experimentados.

Estos países realizaron estudios de planeación estratégica analítica en relación con los procesos de los trámites de servicios públicos tradicionales, determinando modificar las leyes para las transacciones de los documentos que necesitan una certificación, sobre todo en la construcción de una Europa sin fronteras.

Una de las características de la UE es que trabaja en equipo. El compromiso es fuerte y unificado y muy importante integrar a los ciudadanos, por lo que se aplica encuestas, cuestionarios, entrevistas, sugerencias y campañas en las que la voz, la participación y la decisión ciudadanas imperan en la toma de decisiones, con lo cual también logran motivar y demostrar que las aportaciones de cada uno, ya sean funcionarios de gobierno o civiles, son de vital importancia. Con esto se fomenta la comunicación y la interacción de manera organizada para lograr los objetivos planeados.

Subraya D'Alòs-Moner otra característica, la actitud de los gobiernos que asumen el poder en la UE, quienes cuentan ya con educación y cultura informáticas y conocen los beneficios económicos, sociales y políticos que emanan de una AP digitalizada. Esto se refleja en la distribución de los montos asignados al rubro de infraestructura tecnológica y en los servicios con que se cuenta: pagos de impuestos, empleo, seguridad social, control de pagos de vehículos, permisos de construcción o rehabilitación, declaraciones, pedidos de certificados, cuestiones ligadas a la sanidad, registros de empresas, datos estadísticos y temas medioambientales, entre otros.

¹⁴ Gobierno electrónico, *e-government*: Aplicación de tecnologías de la información y la comunicación en los procesos internos gubernamentales y la entrega de productos y servicios del Estado por medio de la administración pública. El prefijo “e” es utilizado por electrónica como terminología habitual en los textos y artículos de esta índole.

Hace referencia a la administración electrónica (AE) en España, entendida como una iniciativa que debe moverse a distintos ámbitos, locales y estatales, que debe explotar las posibilidades de las TIC para conseguir la buena gobernanza. En relación con estas experiencias, existen grupos y fórums de países anglosajones que tienen la inquietud de fomentar mejoras a esta iniciativa. Las TIC ya son muy utilizadas por los órganos de gobierno, así como por las empresas, pero la AE implica mucho más que las herramientas, también repensar las organizaciones y procesos, así como cambiar el comportamiento de modo que los servicios públicos se presten de forma más eficiente a los actores que la necesiten, y permite a todos los ciudadanos, empresas y organizaciones en España entablar relaciones con el gobierno, con mayor facilidad, más rápidamente y a menor costo. La tramitación *online* es uno de los servicios que las administraciones deben asegurar y en la cual muchas de ellas están aún centradas. Es necesario realizar una reingeniería en su globalidad. En ésta se realiza preguntas acerca del funcionamiento de los procesos y puede comprobarse en este ejercicio que se sigue utilizando los viejos modelos de precisión de los datos. Hago hincapié en mencionar que en España, según D'Alòs-Moner (2011), los ayuntamientos que se destacan en el gobierno de Asturias por la Generalitat de Catalunya son Zaragoza, Alcobendas y Barcelona. El informe emana de la United Nations E-goverment Survey, que periódicamente ofrece Naciones Unidas, como una de las *webs* mejor valoradas. Esta publicación del 2010 revela que España estaba en esta posición. En relación con el *e-goverment* se sitúa en la posición nueve del ranking global, por delante de Singapur, Francia, Suecia y en e-participación está en tercer lugar seguido por la república de Corea y Australia por lo que se refiere a Europa y a nivel mundial España está en quinta posición después del Reino Unido, Países Bajos, Noruega y Dinamarca. Estos resultados responden en gran medida a la alta valoración que hace en el informe¹⁴.

Arreola-Rueda (2012) explica la reingeniería del gobierno en Estados Unidos, la cual inicia en 1993 en donde la AP padecía de problemas económicos, con costos altos debido al gran tamaño de su aparato burocrático y a la inoperatividad del mismo. La AP funcionaba con procedimientos rígidos y no había control adecuado de los servicios que ofrecían las dependencias. En esta reingeniería el principal objetivo era mejorar el servicio

¹⁴ Portal www.red.es de junio de 2010 y la Secretaría del Estado para la función pública que la AP general presta a los ciudadanos por medio de Internet.

a los clientes-usuarios, eliminar trámites y obtener resultados. Este estudio visualizó el proceso administrativo que utilizaban y arrojó que la principal atención es analizar primeramente los procesos administrativos endógeno y exógeno antes de crear reformas y políticas públicas.

Una corporación de funcionarios comprometidos con el seguimiento de actualización y evaluación del *e-government* o gobierno electrónico emitió un proyecto de trabajo en cuanto a planear, analizar, evaluar y diagnosticar cada uno de los procedimientos que éste realiza y de las necesidades de trámites en cada uno de sus condados. La estrategia dos fue la modificación e implementación de reformas en las operaciones internas y externas, la cual tiene tres principios, el primero acerca de fomentar la participación ciudadana¹⁵ y terminar con el burocratismo, el segundo basado en la orientación hacia los resultados y el tercero que los servicios sean competitivos y de calidad, regidos por la oferta y la demanda, promoviendo de manera activa su innovación.

Arreola-Rueda (2012) refiere también una reingeniería que sube de la AP a Canadá, desarrollando una estrategia amplia e integral que ha pretendido lograr un gobierno más accesible, haciendo la información y los servicios más fáciles de encontrar y usar, un servicio mejor y más receptivo a las necesidades de la ciudadanía implementando confianza en la oferta de los servicios en línea. Las iniciativas del e-gobierno en la AP en Canadá destacan en el mejoramiento de la información y de los servicios que ofrece en función de las necesidades del cliente/ciudadano. Los servicios que destacan en línea son: de aduanas, el pago de impuestos, trámites para obtener incentivos financieros y fiscales, servicios postales, de bienestar social, a personas discapacitadas, y ha desarrollado también un sistema digital que ayuda a la detección y captura de traficantes de pornografía infantil.

¹⁵ CLAD: Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Se entiende al proceso de construcción ciudadana en la gestión pública social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indios. La participación ciudadana en la gestión pública es consustancial a la democracia. Los principios democráticos de la representación política deben complementarse con mecanismos que permitan expandir y profundizar la democracia y su gobernabilidad. La participación ciudadana en la gestión pública refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, permite la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población.

Páez, Iribarren y Neuman (2003), Daniels y Spiker (1994), Uvalle Berrones (2009), Aguilar (2009), Quiroga (2004), Jensen (1993), Dávila (2008) y Martínez (2005) han aportado desde distintas perspectivas de la administración pública, analizando los retos políticos, sociales, económicos y tecnológicos que enfrentan las iniciativas de gobierno en Latinoamérica para mantener la estabilidad política, obtener la confianza popular, construir la identidad del gobierno, relacionar la estructura económica con la de éste y aplicar las TIC en la gestión gubernamental.

Daniels y Spiker (1994) sostienen que las TIC transforman las relaciones endógenas de las organizaciones y las exógenas con los actores durante los procesos de gestión y operación de la AP, resultando una nueva cultura con la adopción de formas de administrar, organizar, gestionar y hacer eficientes las funciones y mejorar la productividad en este modelo de interacción organización-usuario.

Debido a la utilización de las TIC la AP ha modificado las formas de organizar y administrar, como señalan Uvalle Berrones (2009) y Aguilar (2009), quienes manifiestan que hay desarrollo al aprovechar la tecnología para fomentar la eficiencia en los procesos internos y externos de sus funciones, por lo cual ésta no es ajena a las transformaciones reflejadas en la modernidad de la vida institucional. Este cambio establece nuevas relaciones entre la sociedad y el Estado, buscando reactivar y reconstruir la capacidad administrativa de éste para resolver los asuntos públicos. Quiroga (2004) y Uvalle Berrones (2009) mencionan que la construcción de un nuevo paradigma de gestión pública apunta hacia la operación de una forma gerencial en la cual la administración sea menos rígida e impersonal y se busque incentivos para mejorar el desempeño de los funcionarios públicos. En este proceso se considera que el uso de las TIC puede ayudar a superar la rigidez, las inercias, la improductividad y el formalismo de la AP burocrática con la lógica de la oferta y la demanda entre gobierno y gobernados, para enfatizar la calidad de los procesos administrativos.

Naser y Concha (2011) explican que la decisión de los gobiernos en Latinoamérica de implementar el uso de las TIC en la organización de la AP es por la necesidad de incorporarse a la dinámica de la modernidad, la cual debe estar ligada a la oferta y la demanda de bienes y servicios públicos como si fuera una mercancía lograr el acercamiento con los ciudadanos en el sentido de clientes satisfechos, por lo que este proceso de

activación de la competencia tipo mercado será mediante una planeación estratégica administrativa, a la cual se le puede regular por la participación, con la consulta respecto a las transacciones personales utilizando programas informáticos con niveles de oferta, que se esbozan en cuatro niveles sustanciales de utilización de las TIC para explicar el modelo de operación de la AP con la adopción de estos procesos o, como expresa Uvalle Berrones (2009), describir las nuevas formas de gestionarla. El primer nivel de utilización de las TIC en este modelo de gestión consiste en administrar de manera automatizada la información, lo cual significa estar presentes en las redes, estableciendo una nueva relación de comunicación¹⁶.

En el segundo nivel se transmite información mediante la interactividad porque la comunicación se torna bidireccional, permitiendo a instancias gubernamentales, ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y empresas remitir datos vía electrónica. En esta etapa interaccionan cuatro tipos de relaciones (G2C, G2B, G2G y G2E) con el objetivo de fortalecer la comunicación directa; así, eliminando la intermediación mediante la opinión que de los usuarios planteaban los funcionarios públicos de menor jerarquía, hoy el uso de programas permite clasificar y acceder a información sistematizada en todos los grados.

El tercer nivel de relación es el de transacción. Se puede realizar muchos trámites sin acudir a una oficina. En esta etapa el grado de complejidad de la tecnología se incrementa pero se espera que la agilización de gestión mejore la valoración de los ciudadanos y las empresas respecto al desempeño del gobierno y aumente el volumen de

¹⁶G2C: Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos por medio de las TIC, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el gobierno regularmente.

G2B: Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas por medio de Internet. Es importante considerar el tipo de empresa y el sector al que se está atendiendo, ya que la estrategia de desarrollo debe estar alineada con los intereses y las prioridades del sector privado mayoritario. Los beneficios que aportan estas iniciativas a las empresas son similares a los que consiguen los ciudadanos, en términos de ahorro de tiempo y dinero, y flexibilidad; además se puede alcanzar importantes ahorros en sus costas administrativas, demostrar transparencia en la gestión pública, agilizar los procesos de licitaciones, entre otros.

G2E: Son las iniciativas que desarrolla un gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la AP. Representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de GE si no se integra en su construcción a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un gobierno. Además, es una base para el desarrollo para nuevas capacidades de GE.

G2G: Responde a la creciente necesidad de coordinación intragubernamental para la gestión de diferentes tareas de la AP: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros.

los tratos reduciendo costos; sin embargo, se debe rediseñar los procesos internos de las organizaciones para proveer un buen servicio, además de que el Estado necesita crear nuevo marco legislativo para validar las transacciones electrónicas y de papeles con certificación legal. En esta etapa los procesos en línea incluyen pagos, firma digital, etcétera. Esto ahorra tiempo, papel y dinero, por lo que es redituable para la AP. En esta fase se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los ciudadanos, con pagos por la oferta de una función.

El cuarto nivel es la fase de transformación totalmente automatizada, en la cual el sistema de información y generación de bienes y servicios estará integrado y los ciudadanos podrán utilizarlos en módulos de atención virtual. La meta última es la unificación de un sitio para atender ingresos a todo lo que oferta la AP.

En esta última etapa todos los servicios gubernamentales son integrados en un único medio electrónico que reúne condiciones de funcionalidad y facilita información en forma completa acerca del gobierno y la AP. Esta etapa de desarrollo del mandato electrónico debe hacer posible el mayor nivel de interactividad entre ciudadanos y régimen, lo cual implica una adopción completa de las TIC para la consecución de sus objetivos de participación ciudadana, incidiendo en las políticas y decisiones que lo afecten, y sea capaz de transformar al gobierno mismo con propuestas de los ciudadanos.

Ésta es la etapa definitiva en la transformación del servicio público: el uso de las TIC adapta a los ciudadanos y produce contenidos personalizados. Es el nivel de máxima comunicación y mayor satisfacción de sus necesidades, el fin último que los promotores de su uso intensivo proponen debe buscar todo gobierno. Lazín (2007) señala que un cambio de proceso o tecnología debe conducir en términos claros hacia la estrategia planteada y así comunicarlo de manera efectiva a los afectados directos e indirectos, para lograr la mínima resistencia, entendiendo que impacta a la organización en su conjunto. Se busca que el proyecto signifique más que instalar una solución tecnológica y traducirlo en un beneficio para la sociedad.

Naser y Concha (2011) analizan el escenario del uso de las TIC en Latinoamérica con base en investigaciones en Brasil, Chile, Venezuela y Argentina, concluyendo que los actores empiezan a comprender que los medios electrónicos optimizan y agilizan las transacciones del ámbito de la AP. Asimismo, los países que asumen una responsabilidad

de cambio con el compromiso de fomentar las tecnologías de la información son: Argentina, Brasil, Bolivia, Costa Rica, Chile, México, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Sin embargo, en Latinoamérica los servicios por Internet son incipientes por la baja cantidad de equipamiento tecnológico de comunicaciones y recursos humanos con que se cuenta, resultado de la economía en subdesarrollo en la cual están inmersos, los bajos índices de educación, una historia cultural basada en relaciones cara a cara y cuyas leyes son heterogéneas en un mismo país debido a legislaciones subnacionales. En Sudamérica, en específico Venezuela, las alcaldías no se encuentran unificadas en materia judicial, los índices de pobreza y marginación son altos y las poblaciones crecientes demandan alimentos, viviendas, seguridad, salud y recursos para que los suelos fructifiquen. Respecto a estos factores el rubro de infraestructura tecnológica es considerado de los últimos del gasto público de los países latinoamericanos.

La heterogeneidad institucional que opera las actividades administrativas de los servicios públicos, además de la falta de recursos, no permite que el desarrollo digital se realice de forma conjunta y competitiva. Cada país procesa su información de manera independiente. Como ejemplo tenemos el Plan Puebla-Panamá, mediante el cual se planteaba homogeneizar las tecnologías de transmisión de voz, imágenes y datos, pero todo quedó en convenios, en documentos, pues por la falta de compromisos y decisiones en el ámbito de desarrollo tecnológico no avanzó.

En esta explicación se observa que las organizaciones gubernamentales en Latinoamérica comienzan a dar sus primeros pasos y para ello a incluir la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia. Asimismo, la demanda de mayor disciplina fiscal en una economía globalizada se ha combinado con la exigencia de los ciudadanos por una gestión más transparente y responsable de los servicios públicos en términos de accesibilidad y calidad.

En el caso latinoamericano el uso eficiente de las TIC podría impulsar las posibilidades de organización y participación de las comunidades más alejadas del ejercicio de la acción pública por no existir los canales idóneos para su vinculación con las instancias de gobierno.

El GE, según Martínez (2005), implica una reestructuración de la AP para hacer realidad la promesa de la democracia electrónica, que se supone es una de las bondades de las TIC.

En el contexto nacional existen experiencias de los gobiernos federal, estatal y municipal desarrollando esfuerzos para integrar soluciones de tecnología que ayuden a convertir sus funciones tradicionales en la gestión de una administración digital.

En la actualidad los países y sus gobiernos, en todas sus instancias, enfrentan retos muy importantes para el desarrollo de su economía, la sociedad, las relaciones internacionales, la seguridad, la generación de empleo y bienestar para sus comunidades; así mismo la población ha cambiado, se ha vuelto más demandante y requiere de mejores servicios gubernamentales, el uso de Internet, el entorno de *e-commerce*, comercio electrónico, de *e-business*, negocios electrónicos, y *e-government*, gobierno electrónico, se han extendido entre la población cambiando la mentalidad y las expectativas de los ciudadanos (Juárez González 2003, p. 1).

Juárez González (2003), al analizar a la AP, explica la existencia de vicios y problemas típicos en México por la gran concentración de operaciones, poder y dinero que un gobierno representa: la pesada tramitación auspiciada por las estructuras burocráticas y la corrupción. Ambos se presentan en todos los regímenes del planeta, pero el atraso del Tercer Mundo los hace de magnitudes impresionantes en México y Latinoamérica, aunque considera el autor que en muchos gobiernos estatales se ha avanzado en el desarrollo de sistemas de prestación de servicios públicos que involucran la utilización de las TIC.

De acuerdo con las características que la AP ha desarrollado en México, Méndez Martínez (2000) considera que de 1940 a la fecha el país ha transitado por tres periodos. Al primero, de 1940 a 1970, le llama el Estado estratégico y plantea que las funciones de éste tendían a concentrarse en la coordinación central y el control politicomilitar, en los cuales las secretarías de la Presidencia, Hacienda y Patrimonio conformarían el denominado “triángulo de la eficiencia”; después está el Estado populista, de 1970 a 1982, cuando el ejecutivo entró a la economía en forma abrumadora; por otra parte, para financiarlo se recurrió al endeudamiento externo; y finalmente de 1982 al presente lo considera como un

nuevo Estado estratégico, el cual ha privilegiado la estabilización económica, el redimensionamiento estatal y la reaparición de los tecnócratas¹⁷.

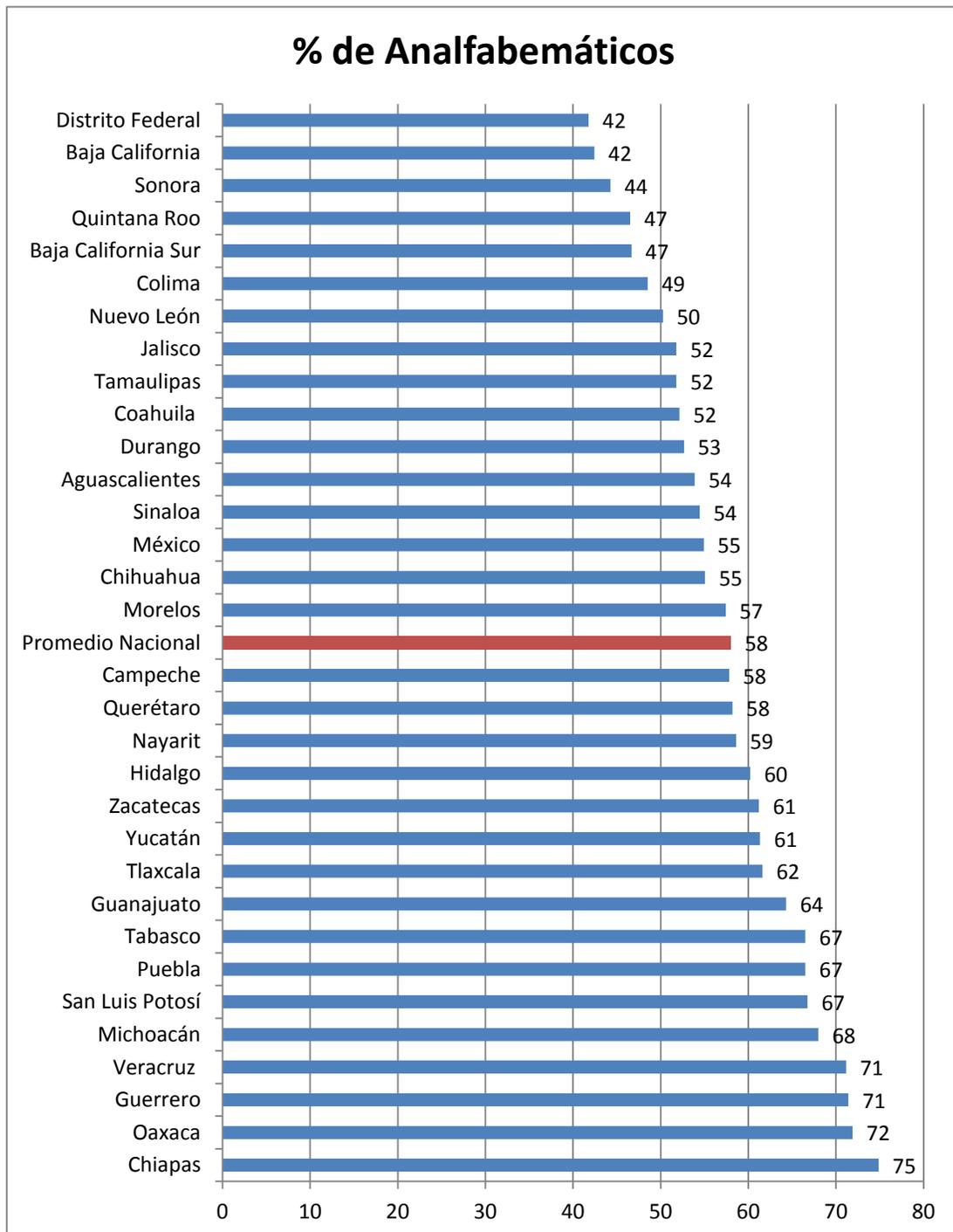
Sin embargo, en sociedades como la mexicana y en particular la chiapaneca el uso de las TIC no es generalizado y proponer un gobierno con servicios administrativos totalmente automatizados quizá no resuelva los problemas de la AP y, en contrapartida, excluya o complique el acceso a un conjunto de bienes y servicios a la población con menores recursos y poco acceso a la tecnología.

Arreola-Rueda (2012) explica que la situación crítica de la AP en México comienza a finales del 2001, pues se carecía de planes estratégicos para el correcto uso y explotación de las TIC. El estudio que México realiza para estar en competitividad al respecto es de hacer una propuesta que homologue y estandarice los sitios de Internet del Gobierno Federal, así como la instalación de intranet, la cual se utiliza para conectar a las dependencias de gobierno. La institucionalización de la firma electrónica para personas físicas y morales también crea un portal denominado e-gobierno, el cual ofrece servicios e información, habilita también e-procesos y con esto maximiza la velocidad de respuesta para los usuarios por medio de la eficiencia y la eficacia. El sistema nacional e-México surge como un proyecto integrador para los tres niveles de gobierno, de entidades y dependencias públicas, con la finalidad de ampliar los servicios básicos de salud, educación, comercio y gubernamentales. En este sistema integrador destacan Declaranet, Tramitanet y Compranet, se crea instituciones para la aprobación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la creación del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), las cuales contribuyen a los principios de un gobierno democrático en términos de transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas. Así, e-México se enfrenta a la heterogeneidad socioeconómica, por lo que debe ampliar las habilidades tecnológicas y de los servidores públicos donde también la

¹⁷ Es un neologismo creado por el ingeniero estadounidense William Henry en 1919, formado del griego *teche*=técnica-arte, *kratos*=poder-gobierno. Las funciones del sistema político se hicieron más variadas y complejas (sociales del Estado, planeamiento de la macroeconomía, promoción del desarrollo regional), y cobraron mayor importancia el sector de la administración estatal, la burocracia y dentro de ella aquellos sectores que poseen el conocimiento de las técnicas (económicas, sociológicas, ingenieriles) que son necesarios para atender estas funciones. Esos sectores vieron acrecentados su poder frente a los políticos tradicionales.

dimensión cultural de los diferentes comportamientos afecta a este proyecto integrador. Se representa en la siguiente gráfica los porcentajes de analfabéticos en México.

Gráfica de analfabéticos



FUENTE: Índice basado en datos del INEGI por el Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas (CEDES), UNACH 2013.

Esta gráfica muestra el porcentaje del promedio nacional de analfabemáticos¹⁸ en México, el cual es del 58%. Dieciséis estados se encuentran ubicados arriba del promedio nacional y 16 por debajo. Existe una polaridad en cuanto a cantidad de involucrados en estos índices de analfabematización. Estos porcentajes dan cuenta del desconocimiento en cuanto al uso, la adopción y el comportamiento que tienen los usuarios al interactuar con las computadoras. Este discurso se vincula con la propuesta de Hodgson (1997), en la cual los gustos y las preferencias alteran y modifican el comportamiento de los usuarios. Arocena (2010) también comenta que el entorno organizacional es un sistema abierto en donde las interacciones con los individuos son tanto endógenas como exógenas, lo cual provoca diferentes manifestaciones y percepciones en los comportamientos de los actores, y la dimensión cultural es un elemento fundamental que detona y delimita actitudes diferenciadas.

¹⁸ Guillermo Roquet García, *Glosario de educación a distancia*, enero de 2008, UNAM, p.11. Término que se aplica a las personas no capaces de utilizar los recursos tecnológicos de la computación y de las telecomunicaciones, así mismo que carecen de información y de la posibilidad de acceder a los medios para adquirir información.

CAPÍTULO 2

Las nuevas formas de gestión en la Administración Pública

2.1 Las organizaciones

El método de analizar los procesos sociales mediante sus organizaciones se basa en la idea de que es necesario pensar a la sociedad conformada por un conjunto de instituciones interactuando y estructurando el comportamiento del hombre.

Arocena (2010) señala que cuando dos o más personas se ponen de acuerdo para actuar juntos en pro de un objetivo común necesitan organizarse. Desde los actos más elementales de la vida hasta los más complejos tienen un funcionamiento organizado. Según él, las organizaciones humanas son creadas entonces en función de objetivos o de una finalidad que debe orientar todas las acciones, y en esta primera definición aparece la noción de racionalidad organizacional.

Lapassade (2008) entiende a una organización social formada por una colectividad instituida con miras a objetivos definidos. En esta categoría caben desde una asociación de padres de familia de una escuela, una empresa o un sindicato hasta una secretaría de Estado. Al respecto Arocena (2010) señala que las organizaciones humanas son instrumentos para alcanzar una meta colectiva.

Los autores mencionados consideran que las organizaciones funcionan de acuerdo con todos los usos y arreglos, formales e informales, del conjunto de normas y reglas que forman el entramado institucional que sus miembros adoptan.

La racionalidad de la organización para cumplir con su finalidad deberá asegurar que sus miembros actúen adaptando su comportamiento a lo que se pretende. Existe cuando todo el funcionamiento del conjunto se orienta a objetivos específicos. De ahí resulta la tesis de que tanto más racional sea el funcionamiento de un sistema organizado cumplirá más eficientemente con su finalidad.

Según Arocena (2010) la organización humana no es solamente una articulación racional de funciones y una de sus características específicas es la de constituir un sistema de relaciones sociales. Ninguna otra forma organizada las genera, pues debe desarrollarse entre agentes libres capaces de actuar más allá de los determinismos naturales, por lo cual puede ser definida como sistema social porque está formada por agentes libres muy imprevisibles. Las organizaciones son uno de los principales ámbitos del ser humano en la sociedad contemporánea. Los procesos de construcción de la identidad tienen un

componente básico, el otro me dice quién soy, y lo encontramos de manera muy relevante en los conjuntos organizados en los que las personas pasan buena parte de la vida.

Como el autor asegura, no es de extrañar entonces que numerosos autores de las tres décadas recientes hayan centrado sus estudios en este aspecto de la organización humana desde la perspectiva de la construcción de las identidades, y no se pasa por esos ámbitos laborales o de esparcimiento sin que cada uno deje huella. Sin embargo, el comportamiento organizacional humano no está predeterminado por un libreto inscripto en códigos genéticos y su capacidad de transformar el entorno desde la acción organizada es amplia. En definitiva, las organizaciones son creadas para incidir en su entorno.

Pero se plantea un problema debido a que la racionalidad no está en la organización sino en los seres humanos, y a su vez instituye objetivos y requiere que los individuos se ajusten a cumplir los objetivos mediante una acción colectiva. Por otra parte, el ensayo organizacional cambió sustancialmente cuando los analistas dejaron de preocuparse sólo por la gestión interna para comenzar a articularla con el entorno.

Esa caracterización de sistema social de la organización humana la convierte en un ámbito generador de normas, valores, ideas, pautas de conducta, etcétera. Puede ser definida por la cultura que distingue de otras, pues solamente será un fenómeno tal mientras se adapte a su entorno y lo transforme, por lo cual Arocena (2010) expone cómo definirla incorporando los sistemas de representaciones mediante los cuales el hombre percibe su realidad organizacional. Esto quiere decir que la racionalidad de tal funcionamiento está condicionada por esos sistemas de representaciones reales, por lo cual no alcanza entonces a definir el tipo más funcional de disposición, porque cada uno de los miembros hará actuar en el conjunto su modo de percibirla.

El autor incluye a la cultura como una dimensión al definir organización y comenta que es fundamental e indispensable, subrayando sea imposible comprender el funcionamiento de las organizaciones humanas si no se le considera. Cuando se piensa en el cambio organizacional, argumenta, muy frecuentemente se concibe formas más racionales de funcionamiento, se elabora organigramas racionales y se intenta mejorar la eficiencia y la eficacia, pero si no se considera la dimensión cultural los resultados son escasos. Ésta implica reconocer normas tácitas o explícitas, valores, prejuicios, pautas de comportamiento, hábitos y costumbres, por lo que los presuntos cambios organizacionales

quedan en el papel de los organigramas y no se reflejan en los miembros de la organización porque no tuvieron en cuenta la compleja trama de su cultura existente.

Arocena (2010) discute el tema de la identidad, resultado de todos esos sistemas organizados en los que las personas han pasado buena parte de sus vidas, con los componentes de cada cultura organizacional, condicionante relevante de la vida social. También explica que la regulación contemporánea sustituye el contacto interpersonal por una relación anónima y cambia al sujeto demandante y activo por uno pasivo ante la organización de la actividad que fuere.

Al respecto Drucker (1995) afirma que, dadas las necesidades del mundo contemporáneo, la organización se ha convertido en el más importante regulador de los comportamientos, y cuanto más especializado es el saber más necesario es el del fenómeno humano organizado en nuestra época:

Con el advenimiento de la sociedad del saber, la sociedad se ha convertido en una sociedad de organizaciones. La mayoría de nosotros trabajamos en y para una organización, dependemos del acceso a una organización para nuestra eficacia y también para ganarnos la vida, tanto si somos empleados o proveedores de servicios para una de ellas, como abogados por ejemplo, o transportistas. Y en un número cada vez mayor de estos servicios de apoyo a las organizaciones están ellos mismos, organizados como organizaciones... La sociedad del saber es una sociedad de organizaciones, en la cual prácticamente cada tarea social es realizada en y a través de una organización (Drucker 1995).

Así, analizar los procesos desde la perspectiva de las organizaciones involucradas permite la comprensión de los fenómenos, en este caso cómo las de la AP utilizan las TIC.

2.2 Desde la perspectiva de Max Weber, la burocracia como un tipo ideal

Hablar de las OAP es central para discutir el concepto de burocracia generado desde la perspectiva weberiana como punto de partida para esta tesis.

Arellano Gault (2006) retoma el planteamiento weberiano y describe a la burocracia como una categoría teórica de análisis al investigar las organizaciones contemporáneas estructuradas en la administración de los asuntos públicos, así como de las dificultades para encontrar alternativas radicalmente diferentes a lo planteado por el sociólogo alemán.

Weber (2008) definió a la burocracia como un tipo ideal que explica una forma de asociación de dominación, una relación social donde el orden es garantizado por actores específicos. Cabe señalar que es un mecanismo en este discurso.

Arellano Gault (2006) explica y analiza el término “tipo ideal” utilizado por Weber (1978), quien no pretendió hacer un juicio ético acerca de la bondad de un modelo social o histórico sino simplemente se refirió a un instrumento metodológico para intentar construir un modelo con alto nivel de racionalidad, en términos de medios necesarios para lograr resultados del fenómeno estudiado, porque su rol es revelado cuando una realidad actual o histórica es comparada, no buscando encontrar congruencias sino diferencias.

La construcción de una acción rigurosamente racional con arreglo a fines sirve en este caso a la sociología –en méritos de su evidente inteligibilidad y, en cuanto a racional de su univocidad– como un tipo (tipo ideal), mediante el cual comprender la acción real influida por las irracionalidades de toda especie (afectos, errores), como una desviación del desarrollo esperado de la acción racional (Weber 2008, p. 7).

En otra perspectiva, vista la burocracia como el tipo ideal weberiano, Gil (2007) opina que en este modelo se busca la forma más eficiente de orden y organización en una sociedad, porque las reglas son impersonales, los puestos asignados por méritos y los objetivos y metas relativamente claros para los actores, indicando que Weber (2008) recalca la posición del poder en las relaciones entre burócratas y el resto de los protagonistas y que la fórmula para explicarlo es la probabilidad de los individuos respecto a obedecer reglas.

Tanto Gil-García (2007) como Arellano Gault (2006) sostienen que uno de los problemas del tipo ideal de la burocracia fue no haber considerado que los burócratas podrían fijarse sus propios objetivos. Weber (1978) no supuso las características de los actores individuales, sino únicamente la racionalización, por lo que en esta tesis se pretende dar cuenta del comportamiento de los actores diferenciados en las OAP, especialmente con la implementación y el uso de las innovaciones tecnológicas en las tareas municipales, estatales y federales.

Por tanto, metodológicamente los aspectos importantes a estudiar no son las similitudes con el tipo ideal propuesto sino las desviaciones de la realidad observada respecto a las construcciones conceptuales racionalmente extremas. Arellano Gault (2006)

sostiene que aquellos factores evasores de la racionalidad definida por el modelo “tipo ideal” en comparación con el fenómeno son una expresión “real” de la acción de actores concretos. Entonces las disparidades tienden a mostrar importantes materias y objetos que se debe estudiar con profundidad en la lógica de “no hay lugar para la realidad en sí misma”.

La teoría de Weber (1978), plantea Arellano Gault (2006), trató a la burocracia en el contexto de lo que definió como tipo ideal. Sin embargo, este concepto metodológico no representa un promedio de los atributos existentes en todas las burocracias o de otras estructuras, llamándole como puro, derivado de la abstracción de las características más burocratizadas de todas las organizaciones, pues la perfecta nunca ha existido.

La crítica a este análisis se basa en que un tipo ideal imaginario no permite comprender las estructuras burocráticas concretas, a lo cual sus seguidores responden que tal constructo debe ser una guía en las indicaciones de las características de la burocracia en su forma pura como en los aspectos de las organizaciones a examinar. Los más significativos después de desarrollar un estudio particular son aquellos contrastes entre la realidad con sus elementos irracionales y el modelo racionalmente puro. Arellano Gault (2006) explica que no es hacer una prescripción acerca del mejor camino para llegar a ser tan racional como el tipo ideal, sino observar la compleja racionalidad expresada. En otro contexto, Aguilar (1989) opina que la burocracia es vista por Weber (1978) como un tipo ideal de acciones formales, legales y racionales de organización, y explica que su concepto es un tipo ideal histórico en busca de una conceptualización precisa, concreta y determinante, con un orden lógico y un significado estable. “El problema de Weber es entonces el de cómo formar conceptos históricos unitarios, no contradictorios, que recojan la originalidad peculiar de una sociedad o época histórica y, por otro lado, reproduzcan no contradictoriamente las inevitables diferencias individuales propias de los sucesos y realidades singulares que tienen lugar en una sociedad o época histórica determinada.” (Aguilar 1989, p. 573).

Arellano Gault (2006) refuta la calificación de histórica de la perspectiva weberiana planteando que el estudio de su autor se basa en aquellos componentes originales de un proceso quizá elaborados como elementos de una acción, con fines, medios, circunstancias o consecuencias, por lo cual se les puede ordenar como en una rigurosa acción racional. Por

lo tanto, el tipo ideal es un instrumento para analizar la historia mediante una conceptualización racional porque se le define con significados concretos para lograr fines específicos y no intenta describir o prescribir cómo deben comportarse los actores en circunstancias particulares sino apunta a proponer un mejor camino científico para comprender la realidad.

En el análisis de Weber (1978) se reconoce el orden en las relaciones sociales como la base de cualquier asociación y la continuidad de ésta depende de las capacidades de los individuos particulares y asumir responsabilidades para mantenerlo. En este espacio se señala las titularidades de gobierno y gobernados, el fin de la AP, ya que, en el sentido weberiano, toda asociación tiene un titular y eventualmente un aparato administrativo, por lo cual al orden lo define como el conjunto básico de estatutos a obedecer, distinguiendo y reconociendo dos niveles básicos: administrativo y regulativo. El primero es la garantía de obediencia a las reglas organizacionales y tiene dos metas: respetar ordenamientos y hacer que el resto de los miembros los obedezcan; el segundo se encarga de dar la certeza de beneficios para todos los participantes en la relación (Arellano Gault 2006).

Acerca del tema de dominación Weber (1978) refiere que en las relaciones sociales existe la esencia de obediencia como elemento central para explicar el mantenimiento de cierto orden de cosas, pero el fundamento de toda autoridad y del acatamiento de órdenes reside en una creencia que legitime esto, una identificación respecto al prestigio de la relación, el cual es una ventaja de los dominadores, y explica que los niveles de creencias en la legitimación de la autoridad por parte de los miembros de la asociación que son dominados conducen a estructuras de autoridad y por lo tanto a formas organizacionales.

Arellano Gault (2006) expone la propuesta de Weber (1978) que identifica tres tipos de creencias, la primera justificando la obediencia porque quien ordena es venerable o posee características sobresalientes, lo cual resulta en una dominación carismática; en la segunda se habla de orden, el cual se puede obedecer, aunque no existan diferencias gracias a modelos establecidos debido a la tradición que sobrevive de generación en generación, a lo cual se denomina dominación tradicional, y en la tercera la subordinación proviene de creer que quienes dirigen están investidos por una autoridad legal y técnica, y así este tipo de dominación tiene un subtipo, el más puro y drástico, en racionalidad entre los subgrupos organizacionales.

Para Weber (2008) la sociedad occidental se desarrolla con el modelo de racionalidad administrativa burocrática. Desde esta mirada weberiana la burocracia es el más sustantivo arreglo organizacional que las sociedades modernas han creado, por lo cual la superioridad técnica, basada en su impersonalidad e imparcialidad, no crea un mundo de autómatas sino uno dominado por organizaciones dirigidas por el principio de eficiencia. En este caso adopta el rol de la superioridad técnica de los titulares y el aparato administrativo ejecutivo, que les otorga poder para centralizar e interpretar las órdenes. Así, las leyes pueden generar ineficiencia porque los burócratas toman decisiones de acuerdo con reglas estrictas, pero en la práctica las dinámicas de un mundo complejo permiten el uso de algún poder discrecional.

En el siguiente apartado se revisará la aportación de la teoría de Weber (1978) en relación con el tema de la burocracia. Las contribuciones en esta controversia están sustentadas en Arellano Gault (2006), quien considera a Merton (1944), Selznick (1949), Gouldner (1948) y Crozier (1964) los críticos más importantes de este modelo.

Arellano Gault (2006) cita a Albrow, quien propone que las burocracias tienen disfunciones, por ejemplo las acciones basadas en instrucciones y técnicas pasadas, bajo condiciones cambiantes, las cuales llegan a ser incompatibles con los fines que buscaba la organización. Además señala que Merton (1944) se preocupó en relación con la disciplina como camino para obtener un comportamiento confiable, el cual puede crear un proceso de replazo de metas o desplazamiento de objetivos, y los valores instrumentales se vuelven terminales. Aunado a esto, el seguimiento estricto de las reglas puede inferir en el desempeño de los propósitos de la organización. En conclusión, señala entre los más importantes aspectos de esta crítica el otorgar demasiada importancia al comportamiento confiable y a la devoción a las reglas, provocando disfuncionalidades en los actores diferenciados. Enfatiza que las reglas no pueden predecir del todo cómo evolucionará una realidad, por lo que la burocracia debe adaptar sus reglas con el fin de asegurar el logro de las metas.

Arellano Gault (2006) analiza la crítica de Selznick (1949) acerca de que la burocracia weberiana se concentra en la división de funciones en una organización y muestra cómo las subunidades establecen metas por sí mismas, lo cual entra en conflicto con los propósitos de las organizaciones como un todo. Según sustenta, la presión

burocrática con reglas y leyes hace se mantenga el proceso de toma de decisiones, pero no asegura que los resultados sean los esperados, por lo cual los individuos buscan estrategias para controlar las imposiciones de esta teoría en el comportamiento de los actores diferenciados, ya sean estrategias políticas, económicas o educativas que fomenten de manera motivacional el quehacer de las funciones, argumentando que las burocracias tienen una estrategia clara para enfrentar y lidiar con consecuencias no previstas, esto es, generar compromisos y cumplirlos.

Otro crítico del planteamiento weberiano que revisa Arellano Gault (2006) es Gouldner (1948), quien analiza las dificultades que se presentan a las estructuras organizacionales burocráticas y profesionales respecto a la consecución de sus metas y distingue dos grandes tipos de burocracias, una centrada en el castigo y otra representativa. En la primera los miembros de la organización obedecen las reglas, a las cuales consideran impuestas por un grupo ajeno; en la segunda las suponen como necesarias por su importancia técnica y apropiada para sus intereses. Estos dos tipos de actitud tienen una marcada influencia en la eficiencia de la organización, por lo cual se crea un círculo vicioso conformado por control y supervisión. En el análisis que el autor hace los burócratas no pueden ser supervisados en todos los aspectos de su trabajo. Manifiesta que intentarlo no sólo sería imposible sino quizá generaría severas presiones sobre ellos, quienes necesitan algún espacio de libertad para adaptarse a una realidad dinámica.

Algunos investigadores plantean críticas a las disfuncionalidades de la organización burocrática. Uno de éstos es Crozier (1964), quien propone verlas como contradicciones lógicas y normales dentro de su naturaleza.

Arellano Gault (2006) aborda el trabajo de Crozier (1964) acerca del fenómeno burocrático y examina la estructura jerárquica, las operaciones rutinarias de una rama de la burocracia contable del gobierno francés, los organigramas formales y las jerarquías de la organización, la relación y la posición de los actores y su efecto en los procesos de toma de decisiones, y compara la burocracia real con la del tipo ideal para explicar que lo argumentado por Weber (1978) permite la observación de elementos importantes, necesarios para entender la realidad organizacional de forma, exponiendo la existencia de relaciones de poder al interior de una estructura como elemento básico y su utilización por algunos actores, unas veces para controlar los procesos y otras para reducir las áreas de

incertidumbre, algo fundamental para el estudio de los modos burocráticos y de los actores involucrados en organizaciones formales. Las burocracias, en lugar de parecer estáticas, resultan dinámicas y complejas.

Otro elemento a considerar es que cuando la acción colectiva necesaria para lograr los objetivos entra en franca contradicción con los intereses o valores de los integrantes de la organización se presenta la resistencia o hasta el boicot por parte de los burócratas y entonces se comprende que la racionalidad está depositada en los individuos y su acción colectiva; por lo tanto, en el diseño organizacional es necesario considerar los mecanismos que los alienten a actuar en conjunto.

Los actores son capaces de comportarse ofensivamente, haciendo uso de oportunidades para mejorar su situación, o defensivamente, manteniendo y ampliando su margen de libertad y capacidad para actuar; en consecuencia, la organización es un constructo social que permite a los seres humanos enfrentar la incertidumbre mediante mecanismos de racionalidad con legitimidad social.

Entonces, en el escenario organizacional los actores son libres, tienen opciones, por lo que el proceso de toma de decisiones para la acción colectiva requiere cierto grado de flexibilidad.

Propone que la libertad generada por los elementos de incertidumbre naturales como el contexto de los mercados, la tecnología y artificiales como la estructura autoritaria son reguladas por las estructuras de poder, visto el poder como una relación y no como un atributo que permite a los actores negociar e interactuar en una relación equilibrada, por lo que los actores organizacionales adquieren conciencia respecto de la expresión formal del poder, llegando a pertenecer al sistema de regulación organizada (Friedberg 1993, p. 85).

En las propuestas de Hempel (1996) y Campero Cárdenas (2008) se concibe que el tipo ideal sirva como un esquema interpretativo encarnando un conjunto de reglas empíricas y generales con conexiones subjetivamente significativas entre aspectos de un proceso social que nos permite explicar cómo transcurren las relaciones sociales, estimando la forma en la cual se ajusta a este modelo.

Gerth y Mills (2002) refieren también el tipo ideal como la estructuración lógicamente exacta. Según la concepción de Weber, los modos contruidos hacen posible

explicar fenómenos sociales e históricos concretos mediante una aprehensión de las relaciones causales particulares que interconectan los elementos del acontecimiento. Éstas han de tener una explicación sociológicamente significativa y no sólo ser adecuadas en forma causal sino también sentido, tratando aspectos del comportamiento humano, precisando la construcción de conexiones adecuadas de nuestro saber nomológico del conocimiento de las regularidades y considerando los juicios de valor.

Así, desde la perspectiva weberiana, para que un proceso de análisis de cambio y desarrollo organizacional tenga éxito debe ser gobernado por una teoría comprensiva, un tipo ideal construido para medir, comparar y explicar la realidad de la organización y aplicar los resultados de la investigación como base para planificar la acción. Se reformula este proceso iterativo con el modelo ideal para acrecentar la percepción de la realidad empírica, siendo esto el elemento clave para la comprensión del comportamiento social manifiesto y en la solución de problemas por los actores. Mediante el tipo ideal se trata de entender y transformar el objeto cultural en su unicidad o singularidad, y es aquí donde se soporta la veta de esta tesis, en los procesos de institucionalización de los comportamientos de los actores diferenciados en las OAP.

Comprensión equivale en todos estos casos a: captación interpretativa del sentido o conexión de sentido: a) mentado realmente en la acción particular (en la consideración histórica); b) mentado en promedio y de modo aproximativo (en la consideración sociológica en masa); c) construido científicamente (por el método tipológico) para la elaboración de un tipo ideal de un fenómeno frecuente (Weber 2008, p. 9).

2.3 La organización de la administración en el sentido posweberiano: la Nueva Gestión Pública (NGP)

Durante los años ochenta la crisis generalizada en los países occidentales generó profundas reformas administrativas originadas en las dificultades que de años atrás enfrentaban las formas de estados sociales para sostener el crecimiento económico de sus sociedades y el bienestar y la seguridad de los actores mediante el esquema del Estado benefactor. El impulso provino de los daños provocados por las crisis fiscales de las naciones desarrolladas y en vías de desarrollo.

Aguilar (2009) propuso que la efervescencia de interrogantes en los años ochenta en relación con el tamaño de la estructura y las funciones de la AP había crecido de manera exorbitante. Uno de los cuestionamientos es: ¿Qué tanto el Estado debe intervenir? Ya que la AP creció y no había cómo controlarla, la pregunta en este caso es: ¿Cuál debe ser el tipo de organización para que opere con mayor eficiencia?

Sin embargo, en toda esta discusión cuestionando la eficacia del aparato administrativo no reluce la esencia de lo planteado por la teoría burocrática weberiana, que son las estructuras y el funcionamiento de la dominación, porque lo central del postulado de su racionalidad es poner de relieve una asociación de dominación entre gobernantes y gobernados. Por esto Weber (2008) dedica todo un capítulo de su libro al tema.

Sin embargo, la crisis global genera respuestas que en muchos países representaron las reformas administrativas, acerca de las cuales el Banco Mundial (2005), como organismo multilateral internacional, a mitad de la década de los noventa se preguntaba: ¿Cuál debe ser el papel del Estado, qué puede y qué no hacer y cómo debe hacerlo? Las respuestas fueron contundentes en la concepción de la función estatal y del papel de los gobiernos y produjeron cambios en las instituciones políticas, en los sistemas fiscal y administrativo, en la idea del desarrollo, en la cultura política de la sociedad y en las disciplinas académicas de la AP (Banco Mundial 1997).

La ampliación de las funciones del Estado desde la segunda posguerra había generado crecimiento del gasto público y el déficit fiscal era una constante en los países, por lo que una de las recomendaciones tanto del Banco Mundial como del Fondo Monetario Internacional fue equilibrar las finanzas públicas, lo cual significaba reducir el gasto mediante el retiro estatal de actividades y funciones consideradas como no esenciales e incrementar impuestos, sobre todo al consumo, y precios a bienes y servicios públicos.

En los hechos el gobierno de Margaret Thatcher en Inglaterra, entre los países desarrollados, emprendió las reformas hacendarias, organizacionales y administrativas y propició un escenario para estudios. Al respecto se retoma a Aguilar (2009), quien menciona a autores involucrados en el análisis de estos hechos que expresan los primeros conceptos intentando registrar los cambios en tamaño, organización y alcance de la acción administrativa gubernamental, particularmente en los estados democráticos de las naciones industrializadas.

Se necesitaba elaborar un discurso teórico que explicara la necesidad de los cambios. Las nuevas ideas de organización de la AP fueron llamadas paradigmas posburocráticos, por lo cual Aguilar (2009) menciona enfoques de éstos, por ejemplo los de Barzelay (2000), “gobierno empresarial”; Osborne y Gaebler (1992), “emprendedor”; Pollitt (1993), “gerencialismo”, y Self (1993), “gobierno por el mercado”.

Aguilar (2009) expone que quien plantea la propuesta de nueva gestión o gerencia pública acuñada por el investigador británico Hood (1989) gana el consenso de los diseñadores de políticas públicas y los investigadores interesados en el tema.

Hood (1989), casi al comienzo de las reformas británicas, describió, valoró y analizó los cambios organizativos, directivos y operativos que durante los años ochenta sucedían en el sector público de muchos países y cuyo punto de partida y referente mundial fueron los impulsados por la primera ministra Margaret Thatcher y continuados por el primer ministro John Major, extendiéndose a los gobiernos de los países del Commonwealth y posteriormente a los de otros. Al comienzo el término NGP compitió con el de gobernanza/gobernación (*governance, new governance*), pero finalmente se impuso en el ámbito administrativo el primero, el cual en su nacimiento tuvo un propósito y tono crítico hacia las reformas con un alcance y un carácter estrictamente administrativos.

Araya y Cerpa (2008) también consideran el análisis de la NGP y señalan que proviene del estudio cumbre que realizó Christopher Hood titulado *A public management for all seasons*, cuya traducción de inglés a español es “Una gestión pública para todos los tiempos”, obra respecto a estudios de 15 años anteriores a la aparición del trabajo en cuestión, también causando polémica y rompiendo las tendencias internacionales referentes a los temas de administración pública, específicamente debido a la reforma y la modernización de ésta.

Araya y Cerpa (2008) consideran trascendental incluir cuatro grandes temas que regulan y reforman la AP en la aportación de los estudios realizados por Hood y sustentan los cambios que sufrió:

- El primero trata los esfuerzos por disminuir, o revertir, el crecimiento del gobierno en lo referente a provisión de personal y gasto público.

- El segundo es el cambio hacia la privatización, o cuasi, con renovado énfasis en la subsidiariedad de la provisión de servicios.
- El tercero enfoca el desarrollo de la automatización, particularmente en tecnologías de la información, la producción y la distribución de servicios públicos, y
- El cuarto trata el desarrollo de una amplia agenda internacional, enfocada e incrementada en los grandes temas de administración pública, diseño de políticas, estilos de decisión y cooperación internacional, todo esto considerando el tema de la globalización.

En el ámbito interno de los gobiernos este conjunto de transformaciones confluye en la NGP, concepto cuya aplicación implica asumir una serie de principios que definen una nueva forma de pensar la gestión gubernamental y la incorporación de nuevas pautas de desempeño institucional.

Araya y Cerpa (2008) plantean que la NGP representa un cambio trascendental de la perspectiva tradicional de la AP a un sistema enfático en los resultados, reclamando mayor responsabilidad y flexibilidad institucional, y esto, no exento de controversias, obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y, según este autor, será gerencial, tanto en teoría como en práctica.

Por tanto, la NGP, considerada como un paradigma gerencial por Aguilar (2009), significa para muchos autores la superación del modelo burocrático weberiano, básicamente en razón de los tres planos en que se han manifestado las transformaciones del Estado, en uno primero atendiendo al acercamiento entre las técnicas de gestión de los sectores privado y público y en segundo considerando el cambio de un modelo legal funcional a un estilo de gestión que pone énfasis en los resultados y, en tercero, a la mayor preocupación por la calidad y la efectividad en el servicio.

Respecto a las principales implicaciones de la política, como se puede apreciar, la NGP promueve, en términos generales, la idea de un Estado más descentralizado, con menos control jerárquico y mayor rendición de cuentas, por lo que defiende la participación como insumo con resultados significativos, asegurando el éxito y la efectividad, además de reclamar mayor capacidad para el análisis estratégico, comunicaciones activas, horizontalidad y potenciación de las capacidades organizacionales, así como construcción

de redes institucionales. Cada una de estas premisas produce implicaciones al interior de la AP que se supone vinculan con nuevos procesos, valores y pautas para su desempeño.

La propuesta de NGP es generar una cultura que empiece por abandonar inercias, costumbres y reglas no escritas prevalecientes, sin duda los principales obstáculos para el cambio y el establecimiento de planes y programas de modernización que a menudo fracasan precisamente porque el peso de aquellos factores resulta una gran carga que define el comportamiento de los funcionarios en las instituciones del sector público.

En un esfuerzo de sistematización de las experiencias de los países que han incorporado los principios del paradigma gerencial, Aguilar (2009) incluye en el grupo que ha aplicado mayor cantidad de reformas en la perspectiva de la NGP dentro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2002) a Suecia, Canadá, Nueva Zelanda, Australia y Reino Unido. Uno segundo con algunos avances significativos integraría a Francia, Dinamarca, Noruega e Irlanda y, en tercer lugar, con menos logros, están Alemania, Grecia, España, Suiza, Japón y Turquía.

En el caso de los países latinoamericanos debemos afirmar que, luego de las reformas de primera generación –apertura, desregulación, privatización y financieras– del Estado ha avanzado muy poco en el campo de la gestión. Sin embargo, ya en 1998 los 25 países¹⁹ miembros del Consejo Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) suscribieron el documento *Una nueva gestión pública para América Latina*, en el cual se definió la agenda de la reforma gerencial para los países de la región.

En el texto se afirma: “América Latina pasó por una gran crisis en la década de los ochenta y está buscando la superación de la misma a lo largo de los años noventa. En donde ya existe una conciencia de los errores cometidos por las reformas anteriores, y por eso es preciso asumir la reforma gerencial, para la cual América Latina ya está preparada, como el instrumento fundamental para hacer al Estado capaz de actuar positivamente en pro del desarrollo económico sustentado, de la mejor distribución de la renta y de la consolidación de la democracia en el CLAD (1998), el cual propone que en el contexto de reformas posestructurales y la consolidación democrática que viven nuestros países, entre ellos

¹⁹ Argentina, Bolivia, Brasil Chile, Colombia, Costa rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala , Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela

México, hacen propicia la implementación de procesos de innovación en el sector público a partir de las variables que promueve la nueva gestión pública.”

Un aspecto fundamental es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La NGP, como hemos visto, constituye el puente hacia una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, porque algunos autores sugieren se presenta como un importante desafío para el sector público desde principios de siglo en Estados Unidos, recientemente ha cobrado relevancia al incorporarse al debate respecto a las reformas de segunda generación luego de los procesos de ajuste, apertura, desregulación y privatización que experimentan los países capitalistas desde los años ochenta.

Vilas (2001), en un análisis crítico del proceso, vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que, después de un primer momento de énfasis en el tamaño del primero, la agenda se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal y la utopía del Estado mínimo dio paso a la necesidad del Estado efectivo.

Consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión pública, al diseño y el funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos y organizacionales adquirió preminencia.

La calidad logró de esta forma una dimensión diferente de las tradicionales, revelándose como un activo político que impactó directamente en el fortalecimiento de la legitimidad institucional reconociendo como real el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales o internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas. En consecuencia, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de qué manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas para responder a este nuevo enfoque en la relación cliente-proveedor.

Aguilar (2009) plantea que los gobiernos y sus administraciones públicas empezaron por adaptar la filosofía de la calidad total a fin de cambiar la imagen de ineficiencia del sector público y fortalecer la legitimidad estatal, erosionada en razón de la crisis fiscal que obligó a la reestructuración del Estado de bienestar.

No debemos perder de vista que los discursos respecto a modernización, cambio y calidad son eminentemente políticos, conteniendo desde luego una concepción acerca del Estado, y tienen por objeto legitimar un estilo de gobierno y un modelo de gestión.

Vilas (2001) explica que los cambios en las relaciones sociales de poder se traducen en nuevos diseños institucionales y modificaciones en la gestión pública. Las capacidades de gerencia estatal tienen como referencia y horizonte los objetivos de la acción política, y siempre expresan intereses, metas, aspiraciones, afinidades o antagonismos del conjunto social y de la jerarquización recíproca de sus principales actores.

Barzelay (2000) explica que en la segunda mitad del siglo xx gran parte de los estudios referentes a las políticas de administración y gestión de los gobiernos quedaron, en la lógica del Estado de bienestar, entre márgenes muy estrechos, pues lo que más interesaba al Estado de posguerra eran la seguridad nacional, los logros económicos, la seguridad social, la salud y la previsión. Se consideró, por lo tanto, a la gestión como un instrumento mediante el cual se formulaba políticas e implementaba programas en lugar de que ella fuese objeto de debate político. Asimismo, Gran Bretaña, con Margaret Thatcher, logró exitosamente la cultura, las dimensiones, el costo y el desempeño de la AP, por lo que aplicó políticas en áreas tales como organización y métodos, gestión pública y relaciones laborales, planeación de gastos y gestión financiera, auditoría, evaluación y contratación.

Araya y Cerpa (2008) consideran que la aportación de la categoría de Hood denominada NGP es un término impreciso debido a que no da cuenta de mejor forma de los cambios recién reseñados. Por lo tanto, tiene objetivos como aumentar la eficiencia de la administración, la reducción de los costos asociados a la prestación de servicios y con esto su calidad al introducir modalidades de competencia interna que permitan a los ciudadanos elegir. Aguilar (2009) enfatiza los sustentos de Hood respecto a formar sistemas de control dirigidos a otorgar plena transparencia en procesos, planes y resultados para, por un lado, perfeccionar el modo de elección y, por otro, favorecer la participación ciudadana.

Al cambio de modelo en las ideas de la NGP se le pudo implementar en momentos críticos en países, por ejemplo Nueva Zelanda, en los cuales existían crisis fiscales, por lo que Aguilar (2009), acerca de las aportaciones de Van der Meer, Raarschelders y Toonen (2008) opina que precisamente el mercado muestra un profundo brete. Por eso, y por los resultados incompletos con algunas reformas, fortalece esta propuesta explicando que estamos frente a un momento propicio para dilucidar cuál es el tipo de AP requerido.

Plantear que la propuesta de la NGP nos permite un nuevo abordaje de la AP diferente a la burocrática weberiana es algo impreciso porque Weber concibe a la racionalidad más allá de la pura esfera administrativa:

La burocracia constituye el tipo técnicamente más puro de la dominación legal. Sin embargo, ninguna dominación es exclusivamente burocrática, ya que ninguna es ejercida únicamente por funcionarios contratados. Esto no es posible en modo alguno. En efecto, los cargos más altos de las asociaciones políticas son o bien monarcas (soberanos carismáticos hereditarios) o bien presidentes elegidos por el pueblo (o sea señores carismáticos plebiscitados), o son elegidos por una corporación parlamentaria, en la que, por consiguiente, los miembros o, mejor dicho, los jefes más o menos carismáticos de los partidos mayoritarios, son los verdaderos señores (Weber 2008, p. 708).

Así, transcurridas casi tres décadas de haber comenzado las prácticas de transferencias de las experiencias administrativas del mundo privado a lo público, estamos en la búsqueda de nuevos modelos. Barzelay (2000) señala que las propuestas y las materias abordadas por la NGP se han dispersado en muchas direcciones, haciendo perder forma y estructura a este cuerpo de pensamiento, lo cual ocurre según lo mencionado por Weber (2008): la dominación burocrática no es sólo funcionarios a sueldo, sino una lógica organizativa de opresión en la que la parte de éstos es un componente de esta racionalidad legal y cambiar el servicio de los trabajadores a sueldo del Estado no alteró el sentido esencial de dominio sustentada en la racionalidad administrativa.

Por otro lado, el sistema de incentivos de la administración de la empresa privada no puede ser transferido tal cual a la esfera de lo público porque la esencia de las relaciones es diferente, si bien implementar algunas de las prácticas puede hacer eficientes algunos procesos, pero la redefinición de las reglas que relacionan a gobernantes y gobernados no puede ser tocada sustancialmente sólo mediante lo administrativo. Se requiere la construcción de nuevas reglas que rijan tal relación para mantener la dominación en condiciones de consenso.

Desde hace algún tiempo se ha consolidado la idea de que no es posible copiar mecánicamente lo hecho por el sector privado, pues el público tiene especificidades propias hoy valoradas más, entre ellas sus fines, su marco normativo, el origen de los recursos, los

mecanismos de control, el régimen del personal. A ellas se debe agregar otras ya claras en los años recientes. Es el proceso político, y no el mercado, el mecanismo de asignación de recursos; la administración tiene el carácter de poder público o la naturaleza de los procesos de creación de valor y las dificultades de medirlo. Cualquier modelo o paradigma debe considerar esas cuestiones como condición de éxito.

A propósito de los acontecimientos recientes en la economía mundial, considerando que los principales países impulsores de la NGP han entrado en recesión y, más aun, algunos han llevado adelante fuertes medidas de carácter estatista, se ha llegado a plantear que seguirá siendo capitalista, pero ya no neoliberal, lo cual pondrá en tensión la continuidad de las nuevas propuestas.

Por lo tanto, para que la organización cumpla con su cometido sus miembros deberán actuar de manera racional, es decir, adaptando su comportamiento a lo pretendido. La teoría weberiana utiliza y analiza el término “tipo ideal”, el cual es un instrumento metodológico para construir un alto nivel de racionalidad, en términos de medios necesarios para lograr los resultados.

La racionalidad para Arocena (2010) está ligada a medios, métodos y procesos con los cuales la organización considera alcanzará determinados fines. Por tanto es compleja y abarca múltiples aspectos de una organización para determinar si ésta es eficaz y de calidad, procurando satisfacer simultáneamente lo relacionado con su racionalidad legal, técnica, económica, social, política, cultural, y la eficiencia es la medida normativa para la utilización de los recursos en determinado proceso y lograr los objetivos.

Ahora bien, en el contexto de la NGP, menciono la aportación de Aguilar (2009), quien considera que el actuar de los individuos y la reconstrucción de la capacidad de la AP, al igual que Araya y Cerpa (2008), quienes en la propuesta de Hood no tratan el entorno, quedándose con el individualismo metodológico,²⁰ por lo cual plantean que el colectivismo debe guiar el proceso de reflexión porque es el análisis completo, no sólo del actor, abordando sus necesidades, percepciones, gustos y patrones de comportamiento. El estudio debe ir más allá al analizar las interacciones de los actores y las conductas generadas, las cuales son diversas en el mercado de bienes y servicios.

²⁰ Es un método utilizado en las ciencias sociales, que explica la estructura y los cambios de los fenómenos sociales, es decir los comportamientos y elección de los individuos.

En otra explicación acerca del actor y el comportamiento en las organizaciones Aguilar (2009) expresa dos tendencias acerca de las cuales se reflexiona desde la perspectiva de la NGP. La primera está enfocada en la apertura hacia la democratización, a la consideración del individuo como elemento fundamental; habla del respeto a los ciudadanos, quienes evalúan la actuación de la AP. Los actores se interesan por la supervivencia, la convivencia y la calidad de su vida personal y social, con la importancia de los actores libres, diferenciados y abiertos, esperando recibir un bien o servicio eficiente sin abordar las relaciones más profundas entre la estructura de la nueva gestión de la AP. Ésta es la manera de reconstituir la relación gobernante-gobernado hacia una de gobierno-ciudadano.

En la segunda tendencia se enfoca la reconstrucción de la capacidad de la AP, la cual se vincula con medidas de ajuste y equilibrio hacendario de los años ochenta de manera indispensable para sacar de su bancarrota fiscal, mantener la salud de las finanzas estatales y asegurar la viabilidad del mismo, y se aborda sólo en eficiencia, en la cual la relación gobernante-gobernado se quiere expresar en una de gobierno-cliente, como si fuera privada y no pública.

Al respecto Arocena (2010) propone entender al cambio en los sistemas organizacionales donde se concibe formas más racionales de funcionamiento. En primera instancia, toda organización debe tener una estructura jerárquica con organigramas intentando mejorar la eficacia. Este autor reitera que en estos procesos no se debe olvidar el entorno donde la dimensión cultural es relevante, por lo cual no se puede actuar como si no existieran normas tácitas o explícitas, valores, prejuicios, pautas de comportamiento, hábitos y costumbres.

La NGP tiene el propósito de restablecer una rigurosa dirección financiera y la eficiencia administrativa para fomentar calidad en el servicio. No se le puede definir como una relación gerencial/privada, como creen Araya y Cerpa (2008) en el análisis de Hood y los estudios de Aguilar (2009). Con servicios de calidad, está en transformación. Se debe estudiar a estas organizaciones como sistemas sociales abiertos (Arocena 2010), cuidando el análisis minucioso del comportamiento de sus actores y sus relaciones (Hodgson 2006).

Si bien es cierto la NGP argumenta la necesidad de reestructurar el tamaño del aparato administrativo, números de programas y personal y monto de gasto público, los

cuales fueron el signo y la consigna de las políticas de ajuste de los años ochenta y noventa en respuesta a la crisis fiscal del estado social, no significa un giro en la esencia de la relación gobernante y gobernados.

Por eso Arellano Gault (2006) sostiene la propuesta de Weber (1978) y señala que una asociación de dominación es una relación social y el orden es garantizado por actores específicos, señalando a las titularidades de gobierno y gobernados, por lo cual en este sentido weberiano toda asociación tiene un titular y un aparato administrativo, quienes mandan y quienes obedecen, requiriendo un conjunto básico de estatutos que reconoce dos órdenes básicos, administrativo y regulativo. El primero es la garantía de obediencia a las reglas organizacionales y señala que tiene dos metas: una, respetar los ordenamientos y, dos, hacer que el resto de los miembros los obedezcan. El segundo es el encargado de dar certeza de la existencia de los beneficios para todos los actores.

De esta asociación de dominación weberiana retomo también a Arellano Gault (2006) respecto a la propuesta de Crozier (1964), crítico importante de la postura weberiana que abona y está de acuerdo con estos estudios, y dice que la existencia de relaciones de poder al interior de una estructura formal es un elemento básico de orden, organización y disciplina.

Por lo tanto se concluye que la NGP aborda sólo una parte de la perspectiva de la racionalidad burocrática en el ánimo de mejorar su estructura organizacional y hacer eficientes los procesos administrativos del personal a sueldo, pero que en los caminos de la modernidad debe considerar las necesidades de los actores, cada uno de los cuales, o su grupo, tiene una identidad construida y moldeada en la subsidiariedad de la provisión y la ejecución de los servicios, y hará actuar sobre el conjunto organizacional su modo de percibir la funcionalidad de éstos, condicionada por sistemas de representaciones de la realidad (sociales, económicos, políticos, culturales y tecnológicos).

CAPÍTULO 3

Cambios en la institucionalización con el uso y la adopción de las TIC en la organización de la AP

3.1 Origen, análisis y evolución del institucionalismo

En sentido general, las instituciones son el sistema de reglas que rigen las relaciones dentro de y entre las organizaciones, siendo una categoría analítica ampliamente utilizada en sociología.

Hasta ahora el estudio de las instituciones incumbía esencialmente a los sociólogos. A comienzos del siglo xx, Fauconnier (1998) y Mauss (1972) definen a la sociología siguiendo las huellas de Durkheim (1990) y Alburquerque (2000), como una ciencia de las instituciones, entendiendo a las instituciones como un conjunto de actos o ideas completamente instituidas que los hombres encuentran delante de ellos y que se les impone en mayor o menor medida (Lapassade 2008, p. 213).

Sin embargo, la economía retoma desde uno de sus enfoques a la categoría instituciones para debatir con los planteamientos teóricos marginalistas que metodológicamente parten de una perspectiva individualista, analizando las características del consumidor y de la empresa como punto de arranque.

Este enfoque institucional se basa en la revisión de los economistas clásicos para tratar de comprender la perspectiva de los arreglos institucionales en los procesos de producción, circulación y distribución de bienes y servicios.

Según Nohlen (1993), el tema de las instituciones se presenta con los economistas clásicos, quienes fueron, en buena medida, los primeros en analizarlas para explicar el intercambio económico. Smith (1979), Mill (1971) y Marx (1967) destacaron en la anterior dirección, aunque no desarrollaron una teoría formal. Sin embargo, los de los siglos xviii y xix, con Smith a la cabeza, formularon cuatro ideas trascendentales: a) la concepción, según los humanos, tiene una propensión innata al intercambio como una conducta humana sustantiva; b) el egoísmo de los individuos y la búsqueda del logro de sus intereses conducen al bienestar de toda la sociedad; c) los mercados libres permiten maximizar el bienestar individual por medio de la cooperación con otros y d) la libre competencia entre los individuos es la institución reguladora del mercado.

Nohlen (1993) plantea que los clásicos estaban conscientes de que la conducta humana no depende la mayoría de las veces del cálculo económico sino de los hábitos y aun de las emociones, y muchas ocasiones sus metas no son materiales. Ellos aceptaron en mayor medida que las instituciones, las reglas, los contratos y, en general, las regulaciones del gobierno eran indispensables para entender el funcionamiento de los mercados, pero en el análisis marginalista el intercambio y el comportamiento económicos fueron estudiados como procesos al margen, sólo determinados por la conducta de los actores.

El institucionalismo considera el control social del ejercicio de la acción colectiva, la cual enfatiza a la economía donde los mercados son y se desempeñan como lo hacen porque las instituciones restringen a los individuos.

Por eso Nohlen (1993), según el estudio de Romero, se pregunta por qué la importancia de las instituciones, y March y Olsen (1995) plantean que, ante acciones posibles en una situación determinada, el individuo tenderá a realizar aquella institucionalmente apropiada, y los actores ejecutarán en un momento hechos que los otros esperan de ellos en el ambiente donde se desenvuelven.

Otros pensadores siguieron la perspectiva weberiana, por ejemplo Veblen (1899), considerado el fundador del institucionalismo económico moderno o americano, quien reaccionó frente a la economía dominante y criticó la esterilidad del análisis marginalista para comprender la influencia de los valores, las tradiciones, las leyes y la cultura en la conducta económica de los actores.

En consecuencia, la economía institucional despierta y retoma el interés de los estudios para el surgimiento de nuevas teorías y enfoques acerca de temas que la convencional había ignorado por mucho tiempo.

Muchas organizaciones públicas gubernamentales y no gubernamentales han comenzado a admitir la importancia de las instituciones en el diseño de políticas y programas. El nuevo institucionalismo argumenta que los contextos donde se tejen las relaciones políticas, sociales, tecnológicas y económicas mediante las cuales se desenvuelven los actores influyen de manera importante en su comportamiento.

Douglas North (1981) es uno de los autores más conocidos acerca de la revitalización del institucionalismo; sin embargo, es severamente cuestionado porque expresa planteamientos del individualismo metodológico, muy arraigado en la tradición

neoclásica. Él definió a las instituciones como un conjunto de reglas, procedimientos de aceptación y normas de comportamiento morales y éticas, diseñados para restringir a los individuos con el fin de maximizar la riqueza o la utilidad de los participantes en las transacciones mediante la reducción de conflictos, subrayando las relaciones contractuales o términos de intercambio entre agentes, que podían ser escritas o no. Además, adoptaba los supuestos tradicionales del análisis neoclásico de individuos que maximizan la utilidad, sujetos a restricciones que hacen posible la organización humana, limitando ciertos tipos de conducta.

North (1981) distingue entre organizaciones e instituciones, es decir, reglas del juego y jugadores. Las primeras son grupos de individuos limitados por algún propósito común, político, social, económico o educativo, limitadas por las segundas, y viceversa.

Según Hodgson (2007), la incorporación de las organizaciones al análisis es una innovación en la obra de North (1981) en comparación con sus escritos anteriores, y enriquece su estudio del cambio y el desempeño económico. Sin embargo, se mantiene fiel al racionamiento neoclásico y al individualismo metodológico cuando afirma que su teoría de las instituciones debe empezar por el individuo por cuanto que son una creación de los seres humanos. Por eso su unidad de observación es el ciudadano, excepto que en su marco teórico las instituciones imponen fuertes restricciones al conjunto de elección enfrentado por las personas.

En sus primeros trabajos North (1981) expone planteamientos neoclásicos acerca de que las presiones competitivas conducen a eliminar las instituciones ineficaces. En sus escritos posteriores las organizaciones modelan el proceso de cambio institucional mediante la interacción. Este proceso de retroalimentación explica por qué las instituciones ineficientes se mantienen durante siglos, desde la óptica del crecimiento económico: se debe buscar la causa de su permanencia en la estructura de incentivos que ofrecen a las organizaciones y los procesos de retroalimentación conducentes a modificar el conjunto de oportunidades de los individuos.

Hodgson (2007) establece que es problemático definir las instituciones como reglas del juego o restricciones creadas por los seres humanos porque se les reduce a una simple redefinición del conjunto de elección de los individuos en el marco de maximización de la utilidad basada en lo racional. En cambio, el concepto vebleniano es evolutivo y social y

subraya los hábitos de pensamiento de los individuos en su interacción con la comunidad cuando examina las relaciones entre la tecnología y las instituciones ceremoniales. Además, señala que no sólo son restricciones sino también instrumentos del cambio social.

Según la aportación de Hodgson (1997), las instituciones son un conjunto de reglas socialmente aceptadas como hábitos de pensamientos compartidos. Han sido erigidas durante el tiempo y personifican el conocimiento comunicado y las adaptaciones sociales. Manifiesta que no funcionan como meras restricciones al comportamiento individual, pues afectan también las necesidades y las preferencias personales en sí. Tal conducta no sólo está rodeada y dirigida por las relaciones habituales con los sujetos de su grupo; éstas, al presentar un carácter institucional, varían tanto como los escenarios constitucionales. Necesidades y deseos, fin y objetivo, formas y medios, alcance y amplitud de la conducta individual son funciones de una variable institucional cuyo carácter es muy complejo y enteramente inestable.

Entonces, la perspectiva del institucionalismo como enfoque teórico metodológico analiza los procesos por los cuales las instituciones desarrollan sus características particulares, además de cómo se da el cambio de reglas y normas, generándose y describiéndose los factores que influyen en el comportamiento de los miembros.

Acerca de lo que Hodgson (1997) considera nuevo institucionalismo establece que las instituciones pueden prescindir de organizaciones, y pone de ejemplo al dinero, aunque comparten el conjunto de características siguientes:

- Implican la interacción de los agentes, con retroalimentaciones cruciales de información.
- Tienen características, concepciones y rutinas comunes.
- Sustentan y son sustentadas por concepciones y expectativas compartidas.
- Aunque no son inmutables ni inmortales, tienen cualidades relativamente duraderas, autorreforzantes y persistentes.
- Incorporan valores y procesos normativos de evaluación. Refuerzan especialmente su legitimación moral: aquélla que perdura se ve a menudo

–correcta o incorrectamente– como moralmente justa (Hodgson 2007, p. 68).

El institucionalismo es un movimiento intelectual rico, complejo y diverso. En sus variantes no presupone armonía y consistencia analítica; por el contrario, enfatiza los conflictos y las contradicciones, no sólo en el nivel de los modelos analíticos sino también en la realidad que analiza.

Se hace hincapié citando a Coase (1984) por el prefacio de su teoría de la empresa, el divorcio entre la teoría neoclásica y el mundo real. Él explica que sin la especificidad de las instituciones existe un vacío en la humanidad, en las empresas y por ende en el mercado.

Hodgson (1997) expresa una pregunta clave de la cual parte el institucionalismo: ¿Por qué surgen las instituciones? En una primera respuesta dice que nacen y prevalecen en dondequiera que los individuos intenten vivir y trabajar en sociedad. Se basa en el estudio del comportamiento y las elecciones individuales, y el modo en que ambos procesos son moldeados por las instituciones existentes. Los seres humanos crean, demandan, rechazan, operan y, finalmente, las alteran, como un resultado primigenio de sus decisiones egoístas y racionales.

3.2 Organización e institución

Ayala (2003) refiere que los individuos se encargan de diseñar organizaciones para maximizar beneficios y utilidades. Insiste en que los aspectos organizacionales del intercambio son dimensiones destacadas en las economías modernas, por lo que una organización contiene una estructura interna de reglas diseñadas con los acuerdos de orden institucional, de tal forma que son estructuras económicas, administrativas, políticas y sociales en las cuales los agentes realizan intercambios.

Lapassade (2008) propone a las instituciones como sistemas de reglas socialmente incrustadas y a las organizaciones como lugares particulares para generar reglas considerando características como la existencia de una frontera concreta que permite distinguir a los miembros de quienes no lo son, principios de jerarquía de mando y cadenas de autoridad y responsabilidad.

En otro discurso Ayala (2005) dice que el institucionalismo se identifica con la economía política clásica, pues ésta se encarga de examinar las relaciones entre los aspectos prácticos de la acción política y la teoría pura de la economía. Subraya el estudio de la evolución económica social planteando que la historia ha sido hecha con opiniones y actitudes, con una evolución en la naturaleza del capitalismo, por lo cual las instituciones no son estáticas sino un conjunto de reglas dadas. El argumento es que cambian y evolucionan hacia nuevas formas.

Hodgson (2007) propone que los hábitos individuales refuerzan y son reforzados por las instituciones, a lo cual él llama engranaje recíproco, pues proporcionan una estructura cognitiva que permite interpretar los datos sensibles y fijar hábitos intelectuales y rutinas, transformando la información en conocimiento útil. En este discurso se subraya su fuerte influencia en la cognición humana, la cual aporta cierta estabilidad significativa a los sistemas socioeconómicos, por lo que el institucionalismo opera con base en hechos del sistema macroeconómico, e intenta revelar las características estructurales fundamentales.

En esta observación se argumenta algunos puntos. Primero, en el enfoque del institucionalismo se hace un énfasis relativo en los factores que generan el conjunto de normas así como su evolución y, segundo, la perspectiva del análisis es interdisciplinaria al reconocer aportaciones provenientes de la política, la sociología, la psicología y otras. En el tercero se enfatiza el predominio del hábito a la vez que la posibilidad de la innovación aleatoria y, como cuarto punto, se hace uso de un amplio material empírico, histórico y comparativo respecto a las instituciones socioeconómicas.

Por otro lado, la comprensión y la explicación no son posibles sin teoría. Como plantea Hodgson (2007), Veblen y Commons (1899) son fundadores del viejo institucionalismo, sabían que la teoría no surge por inducción a partir de los datos. Todos los análisis empíricos presuponen un conjunto de conceptos y una teoría implícita o explícita. Por esa razón comenzar por los datos exige una estructura conceptual. El institucionalismo intenta proporcionar una estructura general en términos de un conjunto de guías metateóricas y metodológicas. Comparten algo del paradigma evolucionista, el cual proporciona el fundamento para abarcar tanto la continuidad como el cambio, la inercia y la innovación. Señala que cuando los agentes intentan ciertas mejoras, quizá los hábitos o las

rutinas se adapten o deformen lentamente; además existe un proceso de selección por medio del cual conservamos e imitamos algunos, mientras otros caen en desuso.

3.3 Cambios en las instituciones que modifican a las organizaciones

La explicación comienza con Durkheim (1990), Hodgson (1997, 2007), Coase (1984), North (1999) y Lappassade (2000), quienes se sitúan en la perspectiva de las teorías de la economía y las propuestas innovadoras en las organizaciones, las cuales fortalecen su administración.

Retomo la discusión acerca del institucionalismo como elemento metodológico desarrollado en el debate de la economía para tratar los elementos más relevantes en el cambio de las organizaciones de la AP.

Aunque el institucionalismo no se ha constituido como un cuerpo teórico del mismo nivel que otras escuelas del pensamiento, una serie de características permite distinguir los principales rasgos de esta corriente surgida en Estados Unidos a finales del siglo xix y principios del xx. Hodgson (2007) considera que desde ésta la aproximación al análisis económico se realiza de un modo holístico o sistémico, con énfasis en los factores institucionales y culturales para explicar el comportamiento de los individuos, rechazando al individualismo metodológico. Con referencia al primer aspecto, el holismo, la escuela institucionalista indica la necesidad de analizar las relaciones sociales y económicas de tal modo que ninguna parte del conjunto del sistema quede aislada, pues perdería su significación. Así, éste es mayor que la suma de sus partes y, además, éstas se relacionan entre sí de manera que su funcionamiento está condicionado por sus relaciones.

A modo de ejemplo, dentro del análisis de la actividad económica ésta se articula con los valores sociales mediante la asignación de recursos, que simultáneamente refleja dicho proceso e influye en él. Por tanto, la escuela institucionalista enfatiza el estudio de las consecuencias distributivas derivadas de la estructura institucional existente o los cambios producidos en la misma, prestando especial atención a los conflictos entre grupos, clases y subsistemas sociales.

Estas posturas de análisis comparan las teorías consideradas de acuerdo o que difieren respecto a causas, procesos y resultados del cambio institucional. La contribución de Hodgson (2007) es en relación con la construcción de un nuevo paradigma, en el cual las instituciones son las estructuras más importantes en el ámbito social, su sustancia. Expresa que permiten, limitan y contribuyen a construir patrones de comportamiento. Son sistemas duraderos de reglas establecidas e incrustadas que estructuran las interacciones sociales. Su importancia y la durabilidad resultan de su capacidad para crear expectativas estables respecto a las conductas de individuos y grupos.

De tal manera, todo cambio social constituye un arreglo institucional que genera un pacto de estabilidad y transita por una valoración y la justificación moral del nuevo cuerpo de reglas que rigen las relaciones.

Explica Hodgson (2007) que la intencionalidad del comportamiento humano es al mismo tiempo causa y consecuencia de esa conducta en presencia de instituciones, proponiendo un esquema dinámico interactivo llamado causalidad reconstitutiva que relaciona al actor con el entorno institucional de manera interdependiente. Cuando es descendente reconoce que los individuos no son autónomos porque por medio de procesos de enculturación se puede modificar su aprendizaje y sus preferencias, dirigiendo cambios radicales no lineales en los modelos cognitivos de las personas. Al mismo tiempo el entorno no los domina totalmente, ya que en el sentido de un colectivismo metodológico los actores participan en la construcción de las instituciones. Entre todas las variantes de arreglos institucionales que incluyen convenciones se introducen las reglas como paradigmáticas porque expresan el sentido general de disposiciones de comportamiento socialmente transmitidas e indican a los individuos cuándo reaccionar con una acción particular en circunstancias específicas. Estas conexiones se sustentan en una mezcla de conocimiento explícito, colectivo y compartido. La transmisión de las normas depende esencialmente de estructuras sociales contingentes, como la cultura o el lenguaje, siempre específicos.

Hoy son muy comunes los intentos de explicar que las instituciones con modelos de elección racional combinada con la teoría de juegos son una vertiente básica del pensamiento económico acerca de las que destacan en el campo institucional.

Hodgson (2007) habla de los aspectos racionales del comportamiento humano y los orientados por reglas y a desarrollar una teoría de la ideología y el cambio ideológico. Planteo que quienes hacen Economía Institucional Original (EIO) deben emplear un marco analítico más sistemático y unificado. Este esfuerzo puede llevar a la creación de la institución por medio de los procesos políticos, mientras otras enfatizan la aparición espontánea de las instituciones mediante el proceso evolutivo. Otros pensadores combinan elementos de la evolución y el diseño. Existe una variedad de enfoques para conceptualizar la interacción entre las reglas formales e informales.

Aquí el elemento relevante es analizar los procesos sociales a partir de la racionalidad de los actores y las reglas en que se mueven e intercambian.

El acercamiento teórico a la conceptualización del cambio institucional no es para descubrir lo mejor de la teoría, ni pretende construir una nueva; se quiere comparar las hipótesis consideradas de acuerdo o que difieren respecto a causas, procesos y resultados de los cambios institucionales. Algunas de las conjeturas para discutir versan respecto a la creación deliberada de las instituciones por medio del proceso político, mientras otras hacen hincapié en su aparición espontánea mediante procesos evolutivos.

Esto es, se trata de entender el origen de las reglas a partir de los arreglos sociales que tienen como objetivo desarrollar los sistemas de normas escritas y formalizadas; otras surgen de procesos de interacción social y se van ajustando según las necesidades de interacción.

Algunas reflexiones combinan elementos de la evolución y el diseño, por lo que hay una variedad de enfoques para la conceptualización de la interacción entre reglas formales e informales. Se discute las teorías recientes con base en la visión equilibrada de las instituciones y las que enfatizan el papel de la costumbre, el aprendizaje y la racionalidad limitada.

El punto de partida del enfoque metodológico de la Nueva Economía Institucional (NEI) tiene esencia individualista. Las instituciones surgen del comportamiento personal mediante la interacción entre individuos. Aquí, se mantiene fiel a la economía neoclásica. Este aspecto no carece de importancia. Como señaló Hodgson (1993), al individuo, junto a sus supuestas características de comportamiento, se le concibe como el fundamento de la teoría del sistema social o económico, mientras que la EIO subraya más el papel de la

sociedad en la definición de valores, costumbres e instituciones. Entonces es posible distinguir el nuevo institucionalismo del viejo mediante estos criterios.

Otra diferencia importante entre la EIO y la NEI es la del papel de la racionalidad en el seguimiento de las reglas sociales. Cabe mencionar algunas diferencias. La primera subraya el papel de los hábitos, las normas y las instituciones en la orientación del comportamiento humano, sin descartar cierta racionalidad, aunque restringida por los ambientes social y económico, mientras que la segunda mantiene el principio neoclásico de un individuo racional que intenta maximizar utilidad.

Según Parada (2003), la EIO siempre ha cuestionado al individuo que maximiza la utilidad, desde que Veblen (1899) lo describió como una calculadora instantánea. Asimismo, para Hodgson (1997) los hábitos se forman en la repetición de las actividades, resultado de mecanismos como la restricción, la convención, el incentivo o la imitación, y entonces no significan irracionalidad sino racionalidad limitada porque los seres humanos están restringidos, sin capacidad para efectuar en un instante todos los cálculos y las comparaciones que la economía neoclásica supone, y no cumplen con la norma de racionalidad sustantiva, pero no por ello son irracionales, pues no se tiene tiempo ni recursos infinitos para resolver los problemas.

El uso de los hábitos puede convertirse en un comportamiento racional. Quien propone una visión que relaciona los problemas de cognición, aprendizaje y comunicación desde la perspectiva de la interacción entre múltiples agentes y entre éstos y el ambiente señala el origen y la adopción de reglas y costumbres. Elabora una taxonomía de la racionalidad limitada, la cual le permite integrar de manera sistemática a las instituciones. Enuncia que los hábitos son el material constitutivo de éstas, proveyéndolas con una durabilidad, un poder y una autoridad normativa incrementada. La propensión a comportarse de una manera particular en determinado tipo de situaciones es la base tanto de comportamientos conscientes o reflexivos como de los no conscientes o irreflexivos, y así define las rutinas como disposiciones organizacionales que fomentan patrones condicionales de conducta en el interior de un grupo de individuos (Hodgson 2006).

Así, la EIO parte de un individuo que no maximiza la utilidad sino que es un ser racional limitado, porque así son los agentes humanos intencionalmente. En relación con este planteamiento se establece que las personas pueden elegir modos organizacionales que

minimicen los costos de transacción; la racionalidad restringida hace referencia a la imposibilidad de encontrar siempre soluciones óptimas y es capaz de hallar las formas de gobierno que economizan los costos de transacción (Hodgson 2007).

No se puede negar que estos supuestos de la teoría de Williamson (2010) modifican un tanto los fundamentos tradicionales de la economía neoclásica; no obstante esos avances, tiene razón cuando sostiene que la ruptura con ésta es parcial e incompleta, pero mantiene buena parte del núcleo del aparato neoclásico (Hodgson 2007).

De acuerdo con Parada (2003), las diferencias metodológicas entre la EIO y la NEI establecen que la primera subraya el papel de la sociedad en la definición de valores, costumbres e instituciones, porque el individuo nace y actúa en el marco social que en un momento le es dado, evolucionando en el transcurrir de su historia personal, de tal manera que la metodología empleada es el estudio comparativo de estudios de caso que crean un registro etnográfico mediante el cual se establece generalizaciones conceptuales mientras que la NEI parte de supuestos generales para deducir el comportamiento de individuos, instituciones, autoridades y Estado.

Hodgson (1993) considera a Menger (1988) y hace un análisis básico del desarrollo de las instituciones, por ejemplo la del dinero, que resultó de una economía del trueque de una manera involuntaria por la interacción y la comunicación de los agentes individuales. El problema bien conocido del intercambio es en general la falta de una doble coincidencia de necesidades. Para enfrentarlo los comerciantes buscan una mercancía totalmente intercambiable y conveniente para usarla en sus transacciones. Una vez que su uso se vuelve predominante, sucede un proceso circular de reforzamiento institucional. Para solucionar las dificultades del cambalache, una mercancía monetaria, por ser usual y conveniente, es seleccionada. Esa retroalimentación positiva origina la situación del dinero.

Sin embargo, el debate acerca de cómo nacen las instituciones establece un punto central acerca de las dos corrientes y, al no entenderse el sentido evolutivo, se llega a conclusiones erróneas.

Se pone de ejemplo la discusión respecto al dinero, interpretada como un intento por mostrar cómo algunas instituciones pueden surgir con base en la interacción de los individuos en un estado natural libre de ellas. Este tipo de explicaciones es evidente en la

NEI, en la cual se intenta demostrar cuán espontáneamente pueden surgir, cada cual persiguiendo sus propósitos y preferencias.

El problema de la EIO es no querer comprender que ciertas normas de interacción en el intercambio existían previas al dinero, por lo que éste es una institución evolucionando, no es que surja de la nada y se instaure.

Hodgson (2007) propone su famosa definición de las instituciones como acción colectiva que controla, libera y amplía la acción individual, por lo cual la EIO las examina desde un punto de vista holístico e histórico, aunque no sólo basado en lo cultural, sin ignorar el papel de la acción individual, involucrada en los procesos colectivos.

Se entiende la evolución de las instituciones en un sentido analógico al darwinismo, no en una interpretación exacta de la expresión biológica de éste.

Por lo que la evolución de las instituciones se explica mediante el enfoque evolutivo que Veblen (1899) esbozó recurriendo a una analogía con la evolución darwinista. En la evolución social, los hábitos cumplen un papel crucial, enmarcado en la historia y la cultura, aunque también se derivan del carácter biológico del hombre como “animal social”. Las instituciones no se construyen a partir del concepto de economización y de reducción de los costos de transacción (Parada 2003, p. 98).

De esta forma la teoría que sustenta esta tesis es la EIO, la cual contempla el papel de la sociedad en la definición de valores, costumbres e instituciones porque el individuo nace y actúa en el marco social que en un momento le es dado, evolucionando en el transcurrir de su historia personal, de tal manera que la metodología empleada es el estudio comparativo de estudios de caso, que crean un registro etnográfico mediante el cual se establece generalizaciones conceptuales. Esto es lo que ocurre en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez y la interacción entre los organismos de la AP y los usuarios de una nueva interface, las TIC, para generar nuevas reglas en el marco de la relación gobierno y gobernados, en el sentido de realizar una exploración al respecto.

Sin embargo, se plantea la tensión actor-estructura porque no se asume que una vez dado el marco social con sus instituciones éstas sean inmutables. Se debe entender en esta

visión evolutiva qué papel juegan los actores en la modificación del marco institucional en que interactúan.

Esas instituciones, hábitos y normas originales son inevitables. Aun en un hipotético experimento pensado nunca podríamos vislumbrar un estado natural original sin incluirlas, a menos que se pueda descubrir uno sin instituciones. Todas las interacciones entre los individuos dependen inevitablemente de alguna forma de lenguaje por rudimentario que pueda ser. Éste es una institución. Los individuos dependen de hábitos y normas, y del habla para interactuar; por tanto, la comunicación interpersonal, parte esencial de toda descripción del origen de las instituciones, también.

La elección individual necesita un marco conceptual para percibir el mundo. La recepción de la información por los individuos requiere un paradigma o marco cognitivo para procesarla. La adquisición de ese aparato epistemológico involucra procesos de socialización y educación y de la interacción con otros (Hodgson 1988), la cual, como el lenguaje, requiere de instituciones preexistentes, pues los conceptos y elementos que nos permiten comprender son adquiridos por tal medio.

La literatura del cambio institucional y organizacional constituye un elemento de gran utilidad en el análisis de la acción pública organizada. Se plantea tal problema como un concepto consustancial al de organización. Hodgson (1997) retoma propuestas de Hinings y Greenwood (1988), las cuales parten del supuesto de que todas las organizaciones cambian, pero a ritmos diferentes. De la misma manera, han desarrollado teorías acerca de la naturaleza evolutiva o revolucionaria del cambio, por lo cual éste y la estabilidad son las dos caras de la moneda, parte del mismo proceso de movimiento de la acción organizada, en unos casos dominado por la inercia, la permanencia en el mismo arquetipo o conjunto de ideas, creencias y valores organizacionales o la reorientación del original.

Por lo tanto esta investigación continúa con el hilo conductor de cambios institucionales en las organizaciones de la AP, cabe señalar que con base en Lapassade (2000), Ayala (2003, 2005), Hodgson (1993, 1997, 1998, 2006) y Gandlgruber (2010).

Se sitúa el discurso en la perspectiva de teorías de la economía y propuestas innovadoras en las instituciones y organizaciones de la AP y en la perspectiva de la NGP de Araya y Cerpa (2008), que consideran a Hood como el crítico más preponderante de

quienes estudiaron este fenómeno. En este tejido de modificaciones se genera una sociedad de la información (Castells 2006a) en la cual las TIC interactúan en estas formas de reorganizar a los actores.

Esta tesis analiza los nuevos modos de administrar con la utilización de las TIC, una serie de características de esta corriente de pensamiento que mediante un estudio de tipo sistémico con énfasis en los factores institucionales y culturales pretende entender el comportamiento y las necesidades de los actores.

De acuerdo con la pluralidad de los comportamientos respecto a causas, procesos y resultados de la interacción de los actores con los sujetos de estudio (diversos, profesionistas y empresarios) con su entorno, se teje el hilo conductor para analizar las conductas y cómo se estructuran estos patrones para normar y regularizar estos cambios.

Finalmente, refiero la propuesta de Arocena (2010) que plantea a la organización desde la perspectiva de la teoría de sistemas, abierta, modificada por la relación con su entorno. Considera una característica específica la de construir relaciones sociales en las cuales actuación, percepción y adopción de la realidad impactan. Cada actor tiene su identidad constituida y se moldea, cambia en el conjunto de servicios con los que interactúa.

En consecuencia, las organizaciones contienen reglas internas diseñadas con los acuerdos de orden institucional, de tal forma que, señala Ayala (2003), son estructuras económicas, administrativas, políticas y sociales en las cuales los agentes realizan intercambios, además de lo que plantea Hodgson (2006) respecto a la intencionalidad del comportamiento humano, al mismo tiempo causa y consecuencia de esa conducta en presencia de instituciones, y lo describe como una alternativa al individualismo metodológico. Lo interesante de esta propuesta es un esquema dinámico interactivo llamado causalidad reconstitutiva que interrelaciona al actor con el entorno institucional.

En esta explicación Hodgson (2006) y Arocena (2010) convergen en que el entorno está ligado al comportamiento de cada actor y altera su actuación de manera independiente, generando una relación actor-institución. La causalidad reconstitutiva reconoce que los individuos no son autónomos porque por medio de la enculturación se puede modificar su aprendizaje y sus preferencias, es decir, en los procesos cognitivos de los actores.

Al mismo tiempo el entorno no domina totalmente a los individuos en el sentido de que un actor social por medio de su práctica participa en la construcción de las instituciones. Entonces éstas operan como mecanismos de control social y del ejercicio de la acción colectiva, por lo que Hodgson (2004) supone que permiten, limitan y contribuyen a construir patrones de comportamiento en las interacciones sociales de los actores. Su importancia se debe a la capacidad de crear expectativas estables respecto a los comportamientos de actores y grupos.

Finalmente, se trata de explorar esta veta al analizar patrones de comportamiento, hábitos, costumbres, actuación, percepción y adopción de los actores en cuanto a gustos y preferencias en el uso de las TIC para la interrelación con las OAP, e indagar si al interactuar por medio de sitios y páginas *web* estos servicios ofrecidos, para lograr la eficiencia que propone Aguilar (2009), satisfacen las necesidades de los gobernados y provocan cambios institucionales y ver de qué manera se construye normas para estos nuevos procesos.

3.4 Estrategia metodológica

El eje de análisis de esta tesis se centra en los patrones de comportamiento que los actores sociales tejen en la subsidiariedad de sus actividades y la relación con su entorno, en función de un conjunto de reglas formales y no formales. Es la primera mirada de esta tesis, enfocando comportamientos, hábitos, costumbres, rutinas, actuación, percepción y adopción en cuanto a gustos y preferencias en el uso de las TIC con base en las ideas de Hodgson (1993, 1997, 2006, 2007), Lapassade (2000, 2008) y Castells (1996, 1997, 2006a, 2006b).

En esta tesis se da cuenta de la relación y los comportamientos de los actores en las OAP y se busca construir evidencias de si existen nuevas formas de reorganizarlos desde la perspectiva de las propuestas de la NGP funcionando de manera diferenciada respecto a la estructura burocrática analizada por Weber (1978).

Se trata de observar si la organización de la AP puede funcionar en un sentido posburocrático weberiano, como plantea la NGP, aunque en este discurso existe una contradicción según Araya y Cerpa (2008), porque salen de la discusión elementos

centrales de sus organizaciones respecto a la propuesta de fomentar la eficiencia y la eficacia en la calidad de los servicios, de reducir el aparato administrativo y con ello el gasto público para sanear las finanzas públicas, pero no entiende las funciones de regulación social y ejercicio del poder.

Según otra explicación, esencialmente se mantienen las estructuras burocráticas y los gobiernos enfrentan nuevas condiciones; en primera instancia fue la crisis del modelo de Estado benefactor, además de que en este siglo xxi deben enfrentar la globalización económica mediante la revolución tecnológica de la información y las telecomunicaciones, en la cual se requiere del posicionamiento en una nueva economía global; en segunda instancia, actuar con disciplina y práctica administrativa, evaluando las actuaciones de los funcionarios en relación con el acceso a la información acerca de la actuación del gobierno y las condiciones de la sociedad, así como la rendición de cuentas a los ciudadanos, para lo cual se requiere crear nuevas políticas públicas.

Se trata de obtener evidencias de si los servicios que ofrecen las OAP pueden cumplir con las propuestas de la NGP centrados en la eficacia, la eficiencia y la calidad, si está ocurriendo una reducción de la estructura administrativa. Esto se sustenta con los planteamientos de la teoría de Hood en Araya y Cerpa (2008) y Aguilar (2009).

De esta forma la tesis se aproximará a la perspectiva de la economía institucional original en el sentido de explorar lo que ocurre en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez acerca de los procesos de interrelación entre los organismos de la AP y los usuarios de una nueva interface como las TIC para generar nuevas reglas en el marco de la relación entre gobernantes y gobernados.

Esta primera mirada analizó a los actores y cómo sus gustos, preferencias y hábitos interactúan mediados por las TIC, provocando cambios en las normas de sus relaciones. Se parte de la propuesta del colectivismo metodológico en el sentido de que los individuos nacen en una sociedad con organizaciones e instituciones (Hodgson 1997), pero al actuar estratégicamente pueden constituirse en intérpretes sociales que transforman también al entorno. Por lo tanto, el actor está inmerso en un sistema social abierto, donde en su interrelación con los otros sujetos y organizaciones enlaza necesidades y oportunidades, y los cambios en el proceso de uso y adopción de nuevas tecnologías generan otras

conductas, hábitos y rutinas que requieren regulación para controlar las relaciones sociales, tecnológicas, políticas, culturales y ambientales.

Se visualiza al actor dentro de estructuras sociales histórica y culturalmente dadas que, por la emergencia de nuevas prácticas, se encuentran en permanente reconstrucción. En este caso particular de estudio, con base en el surgimiento de una nueva era tecnológica, se plantea una etapa de sociedad de la información circunscrita en el uso de las TIC (Castells 1996, 1997, 2006c).

Las aportaciones de Hodgson (2007) y Arocena (2010) convergen en la descripción del entorno ligado al comportamiento de cada actor, que modifica y altera sus acciones de manera diferenciada, generando una relación actor-institución bidireccional. El contexto no domina totalmente a los individuos en el sentido de un colectivismo metodológico, dado que, por medio de la práctica, participan en la construcción de las instituciones, las cuales operan como mecanismos de control social y del ejercicio de la acción colectiva, por lo que Hodgson (1997) retoma contribuciones de Veblen (1899), señalando que el concepto es evolutivo y social, e insiste en que los hábitos de pensamiento de los actores en su interacción con su ámbito modifican y moldean el comportamiento.

La veta de estudio de esta tesis son los patrones de conducta, los hábitos, las costumbres, la actuación, la percepción y la adopción de los actores en cuanto a gustos y preferencias en el uso de las TIC.

Se trata de analizar la lógica de las organizaciones y, según Arocena (2010), más allá de esa estructura interna y rígida. A la organización se le estudia como una estructura flexible que permite adaptarse a las necesidades de su entorno, resultando un sistema abierto porque los elementos exógenos tienen relación con los endógenos. Esta articulación en estudio se mantiene en constantes cambios, pues se vive en una era informacional (Castells 1997), en una sociedad mediada por la tecnología.

Las unidades de observación consideradas para el desarrollo de la tesis son: la AP estatal por medio de organigramas y financiamiento, las páginas y sitios de dependencias federales, estatales y municipales y los usuarios de los servicios ofrecidos.

- a) Se observará el comportamiento de la AP estatal a partir de los organigramas de algunos sexenios del Gobierno del Estado de Chiapas para analizar si se ha ido

simplificando o ha seguido la inercia de generar estructuras administrativas más complicadas en los ámbitos federal, estatal y municipal, aplicado en salarios y costos de funcionamiento de la burocracia. Además se trata de observar si el aparato administrativo disminuye como lo plantea la NGP o, por el contrario, sigue la indiferencia de crecimiento de acuerdo con la perspectiva burocrática, por lo que se analiza su tamaño mediante la representación gráfica de la estructura organizacional, para lo cual se considera los organigramas de 1981, 1988, 1995, 2000, 2007-2012 (Anexo 1).

- b) Los portales de las dependencias de los gobiernos federal, estatal y municipal de los sitios y páginas *web* han sido rediseñados con la finalidad de conocer los servicios que ofrecen las OAP a los actores que utilizan las TIC. Para construir el instrumento de observación se toma las propuestas del Banco Mundial (2005)²¹ respecto a las aplicaciones del gobierno electrónico y sus condiciones favorables para estandarización, regulación y desarrollo de la presentación de la información en los países adheridos a la ONU (2002)²² y unificar criterios de usos y aplicaciones. Dentro de la gestión de los asuntos públicos se considera tareas esenciales del gobierno como: documentación, registros, comunicación interna y encuesta ejecutiva. En otro rubro denominado transparencia se integra portales oficiales, publicación en línea de leyes, decretos y normas, y en otra clasificación se le

²¹ El Banco Mundial en su reporte *E-Government Knowledge Map* (2005), Mapa de Conocimiento de Gobierno Electrónico, explica que éste pasa por las etapas de: 1. Publicación: Se refiere únicamente a ofrecer información a los ciudadanos por medio de un portal gubernamental, 2. Interacción: Respecto a establecer una comunicación bidireccional entre el ciudadano y alguna dependencia de gobierno mediante Internet, 3. Transacción: Implica realizar un trámite o servicio completamente desde un sitio oficial.

²² Naciones Unidas, Consejo Económico y Social E/C.16/2002/7, 13 de mayo de 2002, Comité de Expertos en Administración Pública, primer periodo de sesiones, Nueva York, 22 al 26 de julio de 2002. Tema 3 del programa provisional ampliación de la capacidad de la administración pública para aplicar la *Declaración del Milenio* de las Naciones Unidas. Principales modos de concebir el gobierno electrónico y las condiciones que permiten crear un entorno propicio para su adopción. Gobierno electrónico: Esferas de aplicación conocidas y servicios para los que se ha utilizado, Aplicaciones del gobierno electoral. Esferas: Gestión de los asuntos públicos, tareas esenciales del gobierno, gestión en materia de secuencia de operaciones, finanzas, personal, documentación, registros, información, conocimientos, comunicación interna, información ejecutiva y toma de decisiones, Transparencia: Adquisición electrónica, portales oficiales, publicación en línea de leyes, decretos y normas. Participación: Peticiones, asambleas públicas, notificaciones y comentarios en línea, redes de ciudadanos, publicación de los resultados de las votaciones, correo electrónico para los parlamentarios. Economía: Generación de ingresos, información sobre impuestos, aranceles, aduaneros y tasas y gestión tributaria. Gestión financiera: Planificación del presupuesto, contabilidad, gastos, inversiones, nóminas y otras gestiones de pagos.

etiqueta como participación, integrada de peticiones, notificaciones y comentarios en línea.

Para el análisis de los portales, sitios y páginas *web* se elegirá secretarías en los tres ámbitos de gobierno. Se comienza la explicación de las federales que cumplen con los lineamientos y parámetros de los organismos internacionales así como las instituciones federales y estatales autorizadas por la Secretaría de la Función Pública²³, encargada de regular la calidad y la eficiencia de las actividades que realiza el Estado de manera directa por medio de la AP, a nivel federal las secretarías de Gobernación, Relaciones Exteriores, Defensa Nacional, Marina, la Armada de México, Seguridad Pública, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Energía, Economía, el Servicio de Administración Tributaria y las comisiones Nacional de Acuicultura y Pesca y Nacional del Agua; en el ámbito estatal son cinco, de Medio Ambiente e Historia Natural, General de Gobierno, del Trabajo, de la Función Pública y de Hacienda; en el municipal son dos, el Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez y el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado, que cumplen con requisitos y lineamientos en los rubros antes señalados.

El análisis versa acerca de tres características: informativa, interactiva no transaccional (comunicación bidireccional) e interactiva transaccional (trámites en línea). La segunda categoría de estudio es la de interacción, la cual se refiere a establecer una comunicación bidireccional entre los actores y alguna dependencia gubernamental mediante un sitio o página de Internet utilizando los medios asociados como correos electrónicos, chats o redes sociales. La tercera es la de trámites e implica gestionar un servicio completamente desde un sitio o página de alguna organización de la AP.

²³ *Periódico Oficial* No. 164, miércoles 13 de mayo de 2009. Art. 2. El presente acuerdo tiene por objeto regular los sitios de Internet del poder ejecutivo para que sean desarrollados de manera que garanticen la usabilidad y accesibilidad de los contenidos e información pública, así como promover la generación de contenidos, trámites y servicios en beneficio de la ciudadanía en general. Art. 3. Para efectos del presente acuerdo se entendió por I. Secretaría: A la Secretaría de la Función Pública, II. Acuerdo: Al acuerdo por el que se regula la usabilidad y accesibilidad para los sitios de Internet del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas, III. Organismos Públicos del Ejecutivo: A las dependencias, entidades, órganos desconcentrados que tengan o administren un patrimonio o presupuesto formado con recursos o bienes del erario estatal, IV. Accesibilidad: A la posibilidad de que un sitio de Internet puede ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, independientemente de las limitaciones propias del individuo y de las derivadas del contexto de uso.

Se analizará la información y se capturará en las tablas observables (ver Anexo III) como instrumentos de recopilación de datos, utilizando mediciones dicotómicas que darán cuenta de forma muy puntual y estricta de la ponderación de las unidades de observación respecto al atributo de interés, por las características de las variables a medir.

- c) Las otras unidades de análisis están constituidas por los usuarios de los servicios ofrecidos por las organizaciones de la administración pública. Se considera a tres grupos tramitando para sí mismos y que hemos denominado: actores diversos, usuarios con actividad profesional ligada a la gestión ante la AP y empresas relacionadas con ésta.

Fueron aplicados cuestionarios de tres tipos (ver Anexo II). Del primer instrumento enfocado a los actores diversos se aplicó 100, del segundo a los profesionistas 20 y del tercero dirigido a empresarios 10, con la finalidad de observar cómo perciben y se comportan ante las condiciones que presentan portales, sitios y páginas *web* por medio de consultas, búsquedas, interacción bidireccional, llenado e impresión de formatos y transacciones que ofrece la AP.

El muestreo es una herramienta de la investigación científica cuya función básica es determinar qué parte de una población se debe examinar con la finalidad de hacer inferencias sobre la población. El método para esta tesis es el no probabilístico, mediante el cual se selecciona a los actores con determinados criterios, en la medida que la muestra sea representativa. Para este fenómeno en estudio se seleccionó a los actores diversos que contaran con computadora e Internet en casa, profesionistas de acuerdo con su perfil y empresarios que utilizan y median con las TIC. Se utilizó también el muestreo por cuotas, denominado accidental, eligiendo a quienes tienen equipos de cómputo en casa y utilizan Internet. Para cumplir con el objetivo de esta tesis se determinó aplicar 130 cuotas, 100 de actores diversos, 10 de empresarios y 20 de profesionistas, a las cuales se les organizó y codificó construyendo una matriz $n \times m$, la que, para su análisis e interpretación de los resultados, fue exportada de Excell al programa Statistical Package for the Social Sciences (estadístico SPSS), paquete estadístico para las ciencias sociales.

CAPÍTULO 4

Nuevas formas de interacción entre las organizaciones de la AP con los usuarios diversos mediante las TIC en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

4.1 Consideraciones generales acerca del acceso a las TIC y evolución de la AP

Mediante esta tesis se busca entender y dar respuesta a la introducción, el uso y la adopción de las TIC como innovaciones que producen cambios en normas, leyes y contratos en el escenario de la oferta y la demanda de los servicios de las organizaciones de la AP en los tres ámbitos de gobierno, siendo el eje regulador el comportamiento de los actores intermediados.

En el Cuadro 1 se presenta la información referente a los porcentajes nacional, estatal y municipal de acceso al uso de las TIC por viviendas particulares habitadas.

Cuadro 1: Acceso al uso de las TIC en viviendas particulares en el país, Chiapas y Tuxtla Gutiérrez.

	NACIONAL		CHIAPAS		TUXTLA	
	No. viviendas	%	No. viviendas	%	No. viviendas	%
Radio	22'373,499	79.51	708,316	66.1	112,344	78.09
Televisión	26'048,531	92.57	822,036	76.7	136,652	94.99
Teléfono fijo	12'055,701	42.84	175,273	16.3	59,687	41.49
Teléfono móvil	18'318,374	65.10	461,973	43.1	118,122	82.11
Computadora	8'279,619	29.42	135,322	12.6	53,595	37.25
Internet	6'004,315	21.33	76,943	7.2	37,263	25.90
Total	28'138,556		1'090,914		143,852	

Fuente: *Censo de Población 2010*. INEGI.

Según los datos del INEGI, el acceso a las TIC en las viviendas particulares del estado de Chiapas en todos los rubros está por debajo de los valores a nivel nacional. Sobre todo es evidente acerca de las líneas telefónicas fijas, computadoras e Internet, 12.6% por debajo de la mitad de las primeras. Sin embargo, se ve que en el municipio de Tuxtla respecto a los valores nacionales son semejantes o incluso los superan, como ocurre en el caso de acceso a televisión nacional, 92.57 por ciento, y Tuxtla, 94.99, también está por encima del porcentaje nacional en líneas de teléfono celular porque en el país 65.10 por ciento de las

viviendas tiene este servicio, mientras que en la capital chiapaneca es de 82.11; lo mismo ocurre con computadora e Internet, cuyos valores nacionales de cobertura son de 29.42 y 21.3 por ciento, respectivamente, mientras que los estatales son de 37.25 y 25.90.

Los indicadores anteriores presentan problemas de acceso a computadora e Internet en general para el estado de Chiapas. Sin embargo, hay polarización al interior, pues en el municipio de Tuxtla el ingreso a estas TIC está por encima de los valores nacionales.

Es importante considerar estos resultados porque, según el planteamiento de reorganización de la AP, es necesario que los ciudadanos tengan acceso a las TIC ya sea en sus hogares o en centros prestadores de tales servicios, en este caso los “cibers”, locales con Internet, situación cuyo impacto en esta tesis no es considerada. Para Tuxtla hay una base que refleja en los porcentajes la cuarta parte de los hogares, el 26 por ciento, cifra que supera a la nacional.

Esta tesis pretende dar cuenta de la relación y los patrones de comportamiento, hábitos, costumbres, actuación, percepción y adopción de los actores en cuanto a gustos y preferencias utilizando las TIC para relacionarse con la AP y observar cómo con estos nuevos procesos se teje una sociedad informacional (Castells 1997). De acuerdo con las propuestas de la NGP de Hood (1989) y Aguilar (2009), se parte de la premisa de la eficiencia, la eficacia y la calidad en la impartición de servicios públicos mediante la utilización de estas herramientas, para lo cual es necesario analizar los cambios institucionales en la pluralidad de los comportamientos respecto a causas, procesos y resultados de la interacción de los individuos con su entorno.

Se trata de analizar estas conductas que demandan nuevas reglas para los sistemas sociales ante interacciones por tecnologías modernas (Hodgson 2007). Las instituciones nacen y prevalecen en dondequiera que los ciudadanos intenten vivir y trabajar en sociedad, pues, según Lapassade (2008), son un conjunto de reglas que evolucionan en función del comportamiento de los individuos.

Los cuadros 2 y 3 refieren a la relación de empleados gubernamentales en función de las poblaciones ocupada y total a nivel nacional y a ésta se remite las del estado de Chiapas. En particular el índice de burócratas por cada 10,000 habitantes se obtiene de la siguiente formula:

$$IB = \frac{PO}{PT} * 10,000$$

IB= PO/PT(10,000), donde:

PO= Población Ocupada

PT= Población Total

(10,000) Unidades de Valor

La NGP además plantea la reducción del aparato administrativo en función de las nuevas reformas hacendarias de los años ochenta (Hood 1989; Aguilar 2009). Esta teoría abona en relación con el tamaño de la estructura y las funciones de la AP debido al impulso de las reformas provocadas por las crisis fiscales de los países, ya fueran desarrollados o en vías de desarrollo, en los años ochenta (Aguilar 2009). La discusión al respecto es acerca de la eficacia, la eficiencia y la calidad que se debe ofrecer en los servicios. Las características fundamentales de esta teoría tienen relación con el tamaño, la organización y el alcance del aparato administrativo en cuanto a su reducción y, por ende, para fomentar la acción en este sentido del gobierno (Araya y Cerpa 2008).

Cuadro 2: Relación de empleados en el gobierno en función de las poblaciones ocupada y total a nivel nacional.

	1985	1991	1995	1998	2002	2006	2010
Población ocupada ²⁴	24'497,000	30'534,083	32'832,680	38'617,511	40'301,994	42'197,775	44'651,832
Población ocupada en el gobierno	935,357	1'294,884	1'282,665	1'606,995	1'802,661	2'020,879	2'254,117
Población total nacional	76'826,000	85'510,297	91'823,000	96'461,898	101'398,353	104'748,320	108'292,131
Índice de burócratas por cada 10,000 habitantes	121.75	151.43	139.68	166.59	177.78	192.92	208.15

Fuente: *Encuesta Nacional de Empleo* (1985, 1991, 1995, 1998, 2002, 2006 y 2010).

Cuadro 3: Relación de empleados en el gobierno a la cual se remite a las poblaciones ocupada y total en Chiapas.

	1980	1990	2000	2005	2010
Población ocupada del estado	710,228	854,159	1'206,621	1'482,852	1'884,858
Burocracia de administración pública en el estado	12,881	20,227	32,649	45,055	87,263
Población total	2'084,717	3'210,496	3'920,892	4'293,459	4'796,580
Índice de burócratas por cada 10,000 habitantes	61.78	63.02	83.26	104.93	181.92

Fuente: INEGI. *Censo de Población y Vivienda* (1980, 1990, 2000 y 2010) y *Conteo de Población y Vivienda* (2005).

²⁴ Hace referencia a una población determinada que se encuentra activa laboralmente, es decir, que está en edad de laborar o que efectivamente lo hace por poseer algún tipo de ocupación.

En los cuadros 2 y 3 se indica el número de burócratas por cada 10,000 habitantes para mostrar la evolución de éstos en la sociedad con base en el debate planteado por la NGP de que era necesario reducir los aparatos burocráticos y funcionar en estructuras de *outsourcing* y con otro tipo de incentivos para mejorar la eficiencia de los trabajadores. En el Cuadro 2 se observa que a nivel nacional existe una caída en el índice de 1995, quizá atribuible a la crisis económica y al ajuste del gasto público consecuente, más que a un cambio en el paradigma administrativo, pues en el periodo analizado, de 1985 a 2010 el índice de burócratas por cada 10,000 habitantes creció de 121.75 a 208.15, lo cual representa el 70.96 por ciento, utilizando estos términos relativos.

Tomando como referencia el *Censo de Población y Vivienda*, para el estado de Chiapas encontramos en el periodo 1980-2010 que el índice de burócratas era de 61.78 al principio y para el final 181.92 (Cuadro 3). Esto muestra una tasa de crecimiento de 194.46 por ciento, lo cual significa una expansión del aparato burocrático en estos 30 años, o sea un incremento en términos de estructuras, aunque este indicador está por debajo del valor nacional, de 208.15, mientras que el del estado es de 181.92. En particular el índice de burócratas por cada 10,000 habitantes se obtiene de la fórmula anterior.

En relación con estos resultados en el debate de la propuesta de la teoría de la NGP se propone que existe un cuestionamiento central acerca de la disminución del tamaño de la estructura y las funciones de la AP. En la información presentada en los cuadros 2 y 3 no se aprecia dicho cambio excepto en 1995, cuando disminuyó el índice de burócratas a 139.68, pues en 1991 era de 151.43, y de 1998 a 2010 siempre se incrementó. Esto muestra que no se cumple con la oferta de modernizar, minimizar y lograr la eficacia, la eficiencia y la calidad en las organizaciones públicas.

Otro elemento analizado fueron los organigramas del Gobierno del Estado de Chiapas para ver cómo evolucionó la estructura burocrática y, según las evidencias encontradas (Cuadro 4), se muestra la expansión en las organizaciones de la AP estatal, como resultado de la división de secretarías, a las nuevas responsabilidades que ha asumido el Estado en actividades de preservación del ambiente, derechos humanos y de la mujer, y órganos electorales. En los organigramas las estructuras son jerárquicas, pocos órganos son

autónomos, por lo que en términos generales las OAP continúan desarrollándose controladas y subordinadas.

Cuadro 4: Cuantificación de las estructuras en los organigramas de la administración pública del estado de Chiapas.

	AÑOS				
	1981	1988	1995	2000	2006-2012
Secretarías	7	8	10	15	28
Subsecretarías	6	11	13	18	28
Direcciones generales	43	2	4	10	12
Consejos				6	7
Subdirecciones			4	9	11
Centros estatales				6	4
Organismos descentralizados del ejecutivo	2	1	1	8	10
Oficinas auxiliares o adjuntas	6	16	4	6	8
Comisiones	3	2	3	5	4
Delegaciones			3	8	10
Unidades		7	12	10	6
Institutos			4	6	34
Coordinaciones		7	1	6	8
Departamentos			3	12	16
TOTAL	67	54	62	125	186

Fuente: 1981, La administración centralizada del estado de Chiapas 6/organigrama de la AP; 1988, Tres años de modernización administrativa en Chiapas, Sistema Estatal de Informática Integral (SEII); 1995, Administración pública y finanzas. Planeación, control y evaluación de la gestión pública; 2000, Informe de Gobierno “Un año con paso firme”, Pablo Salazar Mendiguchía, gobernador constitucional del estado de Chiapas; 2007, <http://www.chiapas.gob.mx/media/organigrama/organigrama.pdf>.

La tasa de crecimiento de las estructuras burocráticas en el estado de Chiapas durante el periodo 1981-2012 se expresa sobre todo en el número de secretarías, que pasaron de 10 a 15 durante 1995-2000 y a 28 en el siguiente sexenio.

4.2 Evaluación de los servicios ofrecidos por los portales, sitios y páginas *web*²⁵ de los tres niveles de gobierno de las OAP

Este apartado analiza portales, sitios y páginas *web* de las dependencias federales, estatales y municipales que han sido rediseñadas para trabajar en la plataforma de Internet con la finalidad de conocer los servicios que ofrecen las OAP a los diversos actores.

Para elaborar el instrumento de observación se toma las propuestas del Banco Mundial (2005) acerca de las aplicaciones del gobierno electrónico y las condiciones favorables del mismo para estandarizar, regular y desarrollar la presentación de la información en los países adheridos a la ONU, y se considera al Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval) con la finalidad de unificar criterios de usos y aplicaciones en portales, sitios y páginas *web*. Para la gestión de los asuntos públicos se considera tareas esenciales del gobierno como: documentación, registros, información, comunicación interna e información ejecutiva. En otro rubro denominado transparencia se integra portales oficiales, publicación en línea de leyes, decretos y normas; otra clasificación etiquetada como participación está integrada de peticiones, notificaciones y comentarios en línea.

Para este análisis se eligió OAP federales a partir de la información de la Secretaría de la Función Pública²⁶, la cual es la encargada de regular calidad y eficiencia de las actividades que realiza el Estado de manera directa mediante la AP. A nivel estatal son

²⁵ **Portal:** Es un sitio *web* cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada (única) para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y servicios relacionados con un mismo tema.

Sitio: Es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Es una colección de páginas *web* relacionadas, imágenes, videos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet, subdominio en la World Wide Web.

Página *web*: Es un documento electrónico adaptado para la *web*, pero normalmente forma parte de un sitio. Está compuesta principalmente por información (sólo texto o módulos multimedia) así como por hiperenlaces; además puede contener o asociar datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse, y también aplicaciones embebidas para hacerla interactiva.

²⁶ *Periódico Oficial* No. 232, miércoles 12 de mayo de 2010, publicación No.1768-A-2010. Estados Unidos Mexicanos, Poder Ejecutivo del estado de Chiapas, Samuel Toledo Córdova Toledo, secretario de la Función Pública, con las facultades que me confieren los artículos 43, de la Constitución Política del Estado 27, fracción III, 30, fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas. La aplicación de las TIC en el desempeño de actividades de las instituciones gubernamentales ha generado beneficios propuestos. Sin embargo, su innovación constante hace necesaria la actualización de la normatividad con la finalidad de un desarrollo homogéneo que establezca mecanismos de control, acorde con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012, las medidas de austeridad, disciplina y racionalidad del gasto y los lineamientos para la aplicación y el seguimiento, en beneficio de las dependencias y entidades por aprovechar el potencial que ofrecen. El decreto 019, en el *Periódico Oficial* número 132, segunda sección, de fecha 24 de diciembre de 2008, reforma, adiciona y deroga disposiciones de la *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado*. Actualmente corresponde a esta Secretaría de la Función Pública, como nueva dependencia del Poder Ejecutivo del estado, normar y validar los procesos de desarrollo o adquisición de las TIC.

cinco. En el municipal fueron consideradas dos, la global del Ayuntamiento de Tuxtla y la del organismo descentralizado del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado.

Cuadro 5: Observación de variables²⁷ ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet²⁸ de las OAP de los niveles de gobierno.

		LyN	Pre	Dir	Suel	Org	CV	Agen	Lic	Prog	Inf	Pub	Noti	Dir	BC	LINEAM	%	CALI
Federal	Secretaría de Gobernación	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	6	43	D
	Secretaría de Relaciones Exteriores	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11	79	MB
	Secretaría de la Defensa Nacional	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	8	57	R
	Secretaría de Marina	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	9	64	B
	Secretaría de Seguridad Pública	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	9	64	B
	Secretaría del Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	9	64	B
	Secretaría de Energía	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	9	64	B
	Secretaría de Economía	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	9	64	B
	Servicio de Administración Tributaria	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	8	57	R
	Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	10	71	B
	Comisión Nacional del Agua	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	8	57	R
Estatal	Secretaría del Medio Ambiente e Historia Natural	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	6	43	D
	Secretaría General de Gobierno	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	8	57	R
	Secretaría del Trabajo	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	8	57	R
	Secretaría de la Función Pública	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	9	64	B
Municipal	Secretaría de Hacienda	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	11	79	MB
	Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	8	57	R
	Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	7	50	R

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta de las secretarías a niveles federal, estatal y municipal.

La calidad de la información presentada en las plataformas de Internet es un punto de partida fundamental en la primera fase de desarrollo de servicios porque desde la perspectiva de organismos como la ONU, el BM, el FMI y el Coneval abona a los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

En el Cuadro 5, para evaluar la información de esta primera etapa, se revisó 14 variables cualitativas, las cuales nos indican cantidad y calidad de la información. El valor 1 indica la ocurrencia de la variable y el 0 la no ocurrencia, y el cumplimiento de cierto número de parámetros muestra la calidad de la información presentada, calificada como se establece en el pie de página.

²⁷ Nomenclaturas de la tabla informativa: LyN (Leyes y normas), Pre (Presupuestos), Dir (Directorios), Suel (Sueldos), Org (Organigrama), CV (*Curriculum Vitae*), Agen (Agenda), Lic (Convocatoria, adquisición y licitación), Prog (Información sobre programas de la dependencia), Inf (Información sobre servicios), Pub (Publicaciones), Noti (Noticias, novedades, salas de prensa), Dir (Dirección con mapa geográfico), BC (Base de consulta). Calificaciones de las variables: De 13 a 14 = Excelente, de 11 a 12 = Muy bien, de 09 a 10 = Bien, de 07 a 08 = Regular, de 01 a 06 = Deficiente.

²⁸ **Plataforma de internet:** Son sistemas tecnológicos inteligentes para gestionar activamente la transmisión de datos y modulares, donde el dueño de la plataforma y terceros pueden ofrecer sus contenidos y servicios de forma complementaria para aumentar el valor de la plataforma con el encuentro de clientes y proveedores en un entorno de servicio garantizado.

Es relevante explicar que las OAP federales muestran buena calidad en relación con las calificaciones que se observa y con base en este modelo presentan una escala de buena información y cumplen con los lineamientos de los organismos internacionales señalados en los rubros anteriores, mientras que las estatales y municipales tienen información de menor calidad en la presentación; por tanto, no siguen sus normas, lo cual indica que el Gobierno Federal se ha preocupado por desarrollar sistemas que cumplan con los estándares de desarrollo en la plataforma de Internet. Ahora bien, el discurso en Chiapas acerca del gobierno electrónico estuvo en boga en el sexenio 2000-2006 pero en el siguiente hubo falta de inversión al respecto. Por otra parte, se debe resaltar que la calidad de la información en las plataformas de las OAP estatales y municipales resulta en el análisis estatal evaluado como bueno y a nivel municipal es regular.

Una de las características subrayadas en este discurso es la calidad en la presentación de la información, la cual va entrelazada con la eficacia que la NGP busca en el nuevo contexto de servicios ofrecidos y que es la propuesta detonante de los años ochenta por Araya y Cerpa (2008) y Aguilar (2009).

Cuadro 6: Evaluación de las herramientas de interacción y uso que tienen en las plataformas las OAP de las dependencias federales, estatales y municipales.²⁹

		CORREO			CHAT			REDES SOCIALES			CAL
		QUEJAS	SOLICITUDES	BOLETINES	QUEJAS	SOLICITUDES	ASESORÍA EN LÍNEA	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	
Federal	Secretaría de Gobernación	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría de Relaciones Exteriores	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría de la Defensa Nacional	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría de Marina	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría de Seguridad Pública	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría del Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría de Energía	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría de Economía	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Servicio de Administración Tributaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	EX
	Comisión Nacional de Acuicultura y Pesca	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
Comisión Nacional del Agua	1	1	0	1	1	1	0	1	0	B	
Estatal	Secretaría del Medio Ambiente e Historia Natural	0	0	0	0	0	0	1	1	1	R
	Secretaría General de Gobierno	1	1	0	0	0	0	1	1	1	B
	Secretaría del Trabajo	0	0	0	0	0	0	1	1	0	D
	Secretaría de la Función Pública	1	1	0	0	0	0	0	0	0	D
Municipal	Secretaría de Hacienda	1	1	1	1	1	1	0	0	0	B
	Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez	0	0	0	0	0	0	1	0	1	D
	Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	1	1	0	0	0	0	0	1	0	R

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta de las secretarías a niveles federal, estatal y municipal.

²⁹ Escala de calificaciones: De 1 a 2 = Deficiente; de 3 a 4 = Regular; de 5 a 6 = Bien; de 7 a 8 = Muy Bien; 9 = Excelente.

La segunda etapa del análisis de la tabla de observables es la de interacciones en las cuales los actores utilizan correos, *chats* y redes sociales. Se nota que el primero es la herramienta más utilizada y los resultados de las evidencias de los cuestionarios arrojan también estos parámetros de preferencias por parte de los usuarios, lo cual es puesto a disposición para quejas, solicitudes y asesoría en línea.

Resalta que las redes sociales que ofrecen las OAP como *Facebook*, *Twitter* y *Youtube* no son retroalimentadas por los gestores de la plataforma de manera cotidiana para interactuar con los usuarios, por lo que el potencial de estas herramientas está subutilizado.

En este análisis se distingue que las dependencias fiscales federales y estatales son las OAP que utilizan de manera más eficiente las herramientas de interacción (correo, *chat* y redes sociales) para recibir las evidencias que aluden a quejas, peticiones y dar asesoría en línea, lo cual resulta por el interés recaudatorio, por lo que el comportamiento de los actores difiere porque ofrecen el servicio en línea y así satisfacen este tipo de necesidades. En el Cuadro 6, como en las gráficas 7 y 13 de los cuestionarios, se observa que las preferencias en el uso de las TIC son modificadas. Con base en los resultados, la tendencia de uso la tiene el correo electrónico, seguido del *chat* y las redes sociales (gráficas 4, 19 y 32). Los actores en estos escenarios de interacción en los procesos de innovaciones tecnológicas (Castells 2006b), según gustos y preferencias, generan nuevos comportamientos, los cuales necesitan ser normados para su mejor interacción (Hodgson 2007).

Cuadro 7: Evaluación de los trámites que ofertan las OAP de las dependencias federales, estatales y municipales.

		Trámites analizados	Trámites parciales	Trámites con emisión de documentos
Federal	Secretaría de Gobernación	9	8	1
	Secretaría de Relaciones Exteriores	7	7	0
	Secretaría de la Defensa Nacional	5	5	0
	Secretaría de Marina	6	6	0
	Secretaría de Seguridad Pública	6	2	4
	Secretaría del Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca	10	10	0
	Secretaría de Energía	10	10	0
	Secretaría de Economía	8	3	5
	Servicio de Administración Tributaria	11	5	6
	Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca	8	7	1
	Comisión Nacional del Agua	6	0	6
	Estatal	Secretaría del Medio Ambiente e Historia Natural	4	4
Secretaría General de Gobierno		5	5	0
Secretaría del Trabajo		3	3	0
Secretaría de la Función Pública		4	2	2
Secretaría de Hacienda		6	1	5
Municipal	Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez	7	4	3
	Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	2	1	1

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta de las secretarías a niveles federal, estatal y municipal.

Cuadro 8: Porcentajes de los trámites que ofertan las OAP de las secretarías federales, estatales y municipales.

	Federal	%	Estatal	%	Municipal	%
Trámites analizados	86	100%	22	100%	9	100%
Trámites parciales	63	73.3%	15	68.2%	5	55.6%
Trámites con emisión de documentos	23	26.7%	7	31.8%	4	44.4%

Este análisis corresponde a la tercera etapa en estudio en relación con trámites que ofrecen las OAP por medio de las TIC.

El Cuadro 7 muestra los trámites que las dependencias ofrecen en los tres niveles de gobierno. En el 8 se puede apreciar que el porcentaje en las federales es el 26.7 por ciento,

secretarías que cumplen con la emisión de trámites, con lo cual se acercan a la teoría de la eficiencia, la eficacia y la calidad de Hood (1989) y Aguilar (2009). Las secretarías de Administración Tributaria y Economía y la Comisión Nacional del Agua concluyen y emiten los trámites, situación en la que a nivel estatal sobresale la Secretaría de Hacienda de Chiapas y en el ámbito municipal la de Tuxtla Gutiérrez. El comportamiento de los actores con las TIC en la emisión de documentos todavía es incipiente. Son muy pocos los documentos que se puede obtener de manera automatizada.

Cuadro 9: Observación de variables³⁰ ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel federal.

		Clave de acceso	Registro en base de datos	Instrucciones de llenado	Formato	Firma electrónica	Solicitud de cita	Emisión de documento	Vínculo para trámite mediante otra página	Pago	Pago vía Internet	CALIF
Secretaría de Relaciones Exteriores	Pasaporte	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	MB
	Nacionalidad y naturalización: certificado de nacionalidad mexicana	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB
	Permisos para la constitución de sociedades	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	B
	Permisos para la constitución de fideicomisos	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB
	Legalizaciones de documentos	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	MB
	Venta de publicaciones del acervo histórico diplomático	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	B
	Adquisiciones por extranjeros: convenio de renuncia para obtener concesiones para exploración y explotación de minas y aguas en territorio nacional	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta en la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Se elige este ejemplo en particular para mostrar la tesis realizada de manera específica con cada OAP a nivel federal. Este Cuadro 9 corresponde a la primera etapa de análisis, llamada Informativa, que trata el comportamiento de las variables cualitativas, las cuales indican cantidad y calidad de la información. Acerca de ésta, el cumplimiento de cierto número de parámetros muestra la que presenta el portal de la Secretaría de Relaciones Exteriores con base en la calificación mediante valores dicotómicos.

Se decidió por esta OAP precisamente porque cumple con la mayoría de los parámetros de calidad y las normatividades de los organismos internacionales señalados en los rubros anteriores. Ésta permite hacer pagos vía Internet solamente a personas físicas que

³⁰ Escala de calificaciones: De 1 a 2 = Deficiente; de 3 a 4 = Regular; de 5 a 6 = Bien; de 7 a 8 = Muy Bien; 9 a 11 = Excelente.

cuenten con clave de banca electrónica (*Bancanet*), caso estricto que descarta a personas morales y grupos. Es un acercamiento del servicio mediado por las TIC a los usuarios, con la finalidad de optimizar tiempos y espacios.

Cuadro 10: Observación de variables³¹ ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel federal.

		Clave de acceso	Registro en base de datos	Instrucciones de llenado	Formato	Firma electrónica	Solicitud de cita	Emisión de documento	Vínculo en la página para trámite a través de otra página	Pago	Pago vía Internet	CALIF
Secretaría de Economía	Firma digital	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	B
	Autorización para el establecimiento de personas morales extranjeras en la República Mexicana	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB
	Solicitud de logotipo hecho en México	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	B
	Autorización para el uso de unidades previstas en otros sistemas de medición	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	R
	Certificación a solicitud de parte de normas oficiales mexicanas competencia de la Secretaría de Economía	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB
	Asignación del Código Identificador de Fabricante Internacional (CIF)	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	EX
	Solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Inversiones Extranjeras	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB
	Certificados de origen TLC G3 electrónicos	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	EX

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta en la Secretaría de Economía.

Esta OAP federal es elegida por cumplir con la mayoría de los parámetros de calidad de información y presentación.

En este caso se tiene la lectura en dos servicios, el primero la asignación del código identificador del fabricante internacional y el segundo respecto a certificados de origen TLC G3 electrónicos con calificación de excelente. Portal, sitio y páginas *web* ofrecen información en línea de manera que los usuarios puedan mediar con las TIC para gestionar servicios. En esta relación se van tejiendo nuevas estructuras de organización, en formas que la AP presenta para tener un mayor acercamiento gobierno-gobernados con la finalidad de fomentar la transparencia y la eficacia (Castells 2006a; Aguilar 2009).

³¹ Escala de calificaciones: De 1 a 2 = Deficiente; de 3 a 4 = Regular; de 5 a 6 = Bien; de 7 a 8 = Muy Bien; 9 a 11 = Excelente.

Cuadro 11: Observación de variables³² ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel federal.

	Clave de acceso	Registro en base de datos	Instrucciones de llenado	Formato	Firma electrónica	Solicitud de cita	Emisión de documento	Vínculo para trámite mediante otra página	Pago	Pago vía Internet	CALIF	
Servicio de Administración Tributaria	Declaración anual	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	EX
	Corrección de datos	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	B
	Operaciones con terceros	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	B
	Avisos en cero	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	B
	Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	B
	Clave de Identificación Electrónica Confidencial Fortalecida(CIECF)	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	MB
	Cambio de situación fiscal	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	B
	Devoluciones y compensaciones	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	B
	Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC)	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	R
	Inscripción en el padrón de importadores	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	B
	Declaración de impuestos federales	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	EX

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta en la Secretaría de Administración Tributaria.

Esta OAP federal se distingue por cumplir con la mayoría de los parámetros de calidad en relación con la evaluación de las 14 variables cualitativas, señaladas en el Cuadro 5, y su portal es de mucha interacción, regulando la rendición de cuentas y la transparencia; por tanto cuenta con mayor calificación de excelencia debido al cumplimiento en los estándares de presentación de la información.

³² Escala de calificaciones: De 1 a 2 = Deficiente; de 3 a 4 = Regular; de 5 a 6 = Bien; de 7 a 8 = Muy Bien; 9 a 11 = Excelente.

Cuadro 12: Observación de variables³³ ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel estatal.

		Clave de acceso	Registro en base de datos	Instrucciones de llenado	Formato	Firma electrónica	Solicitud de cita	Emisión de documento	Vínculo para trámite mediante otra página	Pago	Pago vía Internet	CALIF
Secretaría de Hacienda	Tenencia vehicular	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Cambio de situación fiscal	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	R
	Declaración anual	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	B
	Constancia de no adeudos fiscales	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Constancia de no inhabilitación	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Registro y pago de impuestos estatales y federales coordinados	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta en la Secretaría de Hacienda del Estado de Chiapas.

Esta OAP estatal se distingue por cumplir con los parámetros de calidad en la presentación de la información en la plataforma de Internet. Depende del portal del SAT federal y tiene las directrices de su operación, lo cual en gran medida obedece a los vínculos institucionales entre el estado y la federación mediante el Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal y sus respectivos anexos.

³³ Escala de calificaciones: De 1 a 2 = Deficiente; de 3 a 4 = Regular; de 5 a 6 = Bien; de 7 a 8 = Muy Bien; 9 a 11 = Excelente.

Cuadro 13: Observación de variables³⁴ ligadas a tipos y características de la información presentadas en las plataformas de Internet de las OAP a nivel municipal.

	Clare de acceso	Registro en base de datos	Instrucciones de llenado	Formato	Firma electrónica	Solicitud de cita	Emisión de documento	Vínculo para trámite mediante otra página	Pago	Pago via Internet	CALIF	
Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez	Pago del impuesto predial	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Constancia de alineamiento y número oficial	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Factibilidad de uso de suelo	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Licencia de construcción	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	MB
	Licencia de funcionamiento	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	R
	Permiso de construcción de obra menor de 20 metros	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	R
	Sistema de apertura rápido de empresas	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	MB

Fuente: Elaboración con base en observación y consulta en el Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez.

A nivel municipal se distingue la organización de la administración pública de Tuxtla Gutiérrez, pues los servicios de su plataforma de Internet cumplen con los parámetros de calidad de la información. Se observa la calificación de muy bien, como resultado del cumplimiento de eficacia al mediar con las TIC.

Es una estructura organizacional competitiva que utiliza a las TIC para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones con el gobierno municipal, que permite optimizar tiempos y maximizar beneficios en las OAP (Castells 2006^a). En este caso la OAP cuenta con servicios de buena calidad, cinco con Muy Bien y dos con calificación asignada de Regular.

³⁴ Escala de calificaciones: De 1 a 2 = Deficiente; de 3 a 4 = Regular; de 5 a 6 = Bien; de 7 a 8 = Muy Bien; 9 a 11 = Excelente.

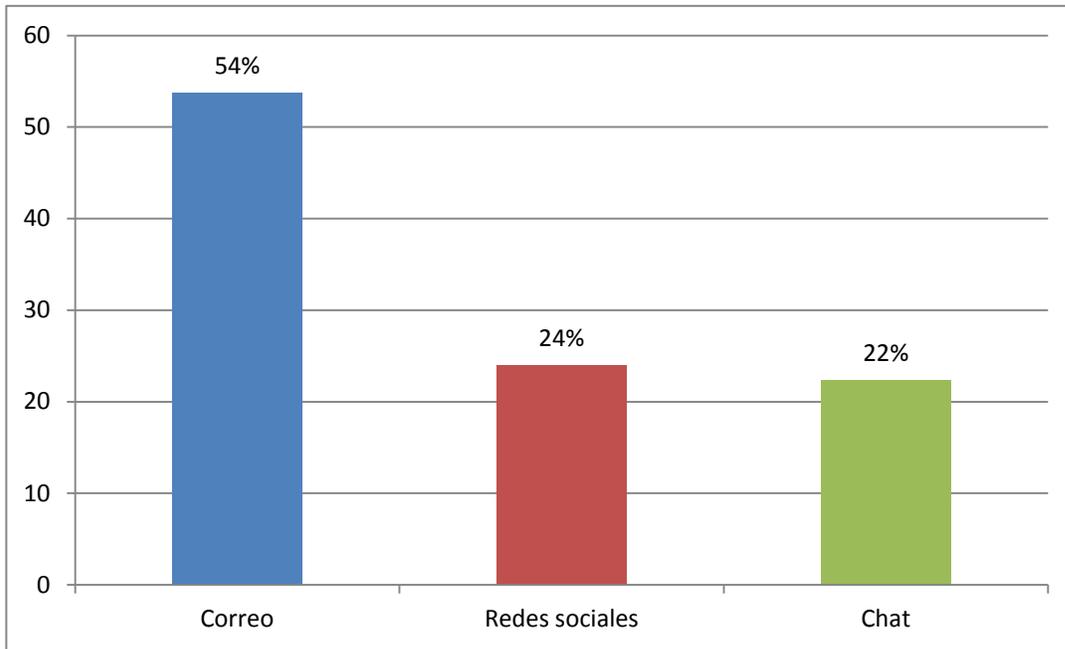
4.3 Tendencias de los usuarios para interactuar mediante las TIC con organizaciones de la AP

Las unidades de análisis fueron constituidas por los usuarios de los servicios ofrecidos por las OAP. Consideramos tres grupos que realizan trámites para sí mismos, a los cuales hemos denominado diversos, con actividad profesional ligada a la gestión y de empresas relacionadas con ésta.

Fueron aplicados cuestionarios de tres tipos (ver Anexo II). Del primer instrumento enfocado a los actores diversos, 100; del segundo a los profesionistas, 20, y del tercero, dirigido a empresarios, 10, con la finalidad de observar cómo perciben y se comportan ante las condiciones de portales, sitios y páginas *web* mediante consultas, búsquedas, interacción bidireccional, llenado e impresión de formatos y diversas transacciones que ofrecen las OAP.

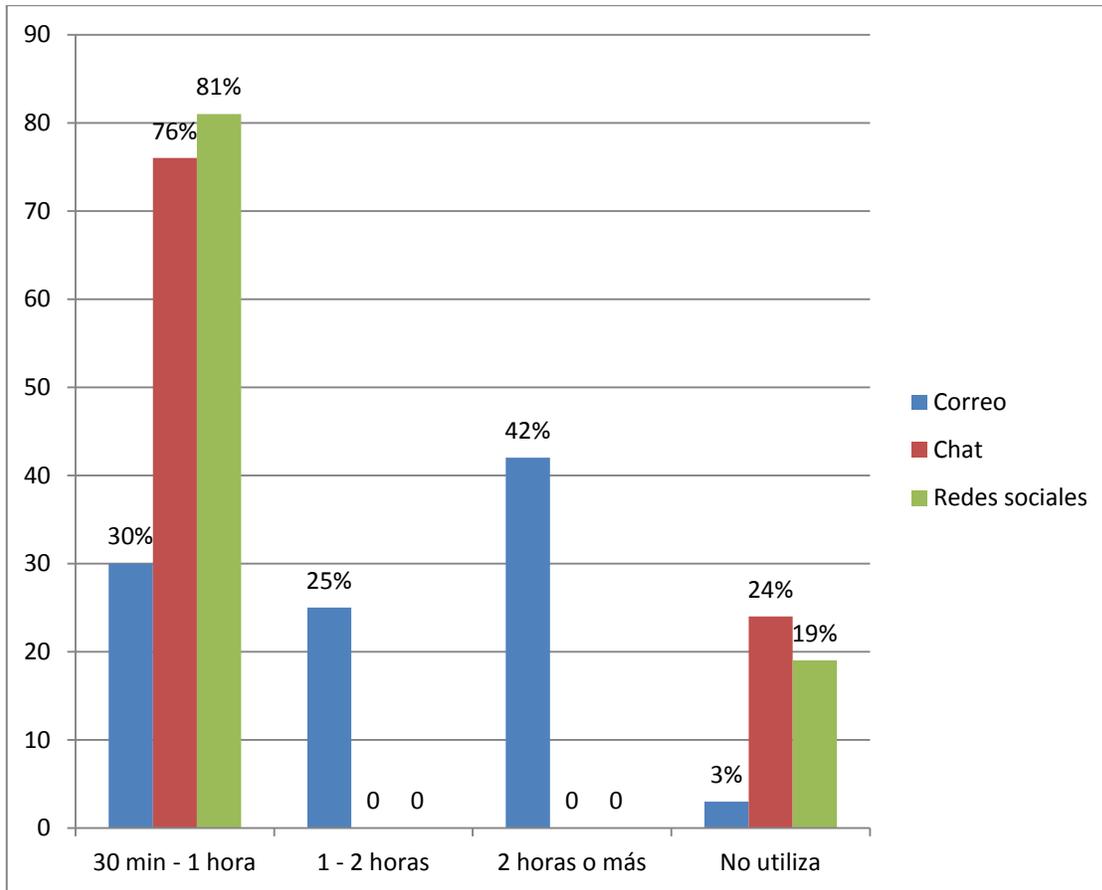
Para medir las tendencias del uso de Internet se decidió encuestar a usuarios que realizaran trámites para sí mismos y tuvieran acceso a computadora con esta tecnología. El resultado de la primera encuesta a usuarios diversos arroja que el 88 por ciento tiene computadora en casa y el 84 cuenta con Internet; esto es, sólo el 16 por ciento utiliza su centro de estudios o trabajo o ciber como acceso a la *web*. Encontramos entonces que el uso de ésta se encuentra mucho más asociado a la posibilidad privada de acercamiento al servicio y mucho menos a éste en otros espacios.

Gráfica 3: Usuarios diversos que utilizan correo, chat y redes sociales para consultar información en las dependencias gubernamentales.



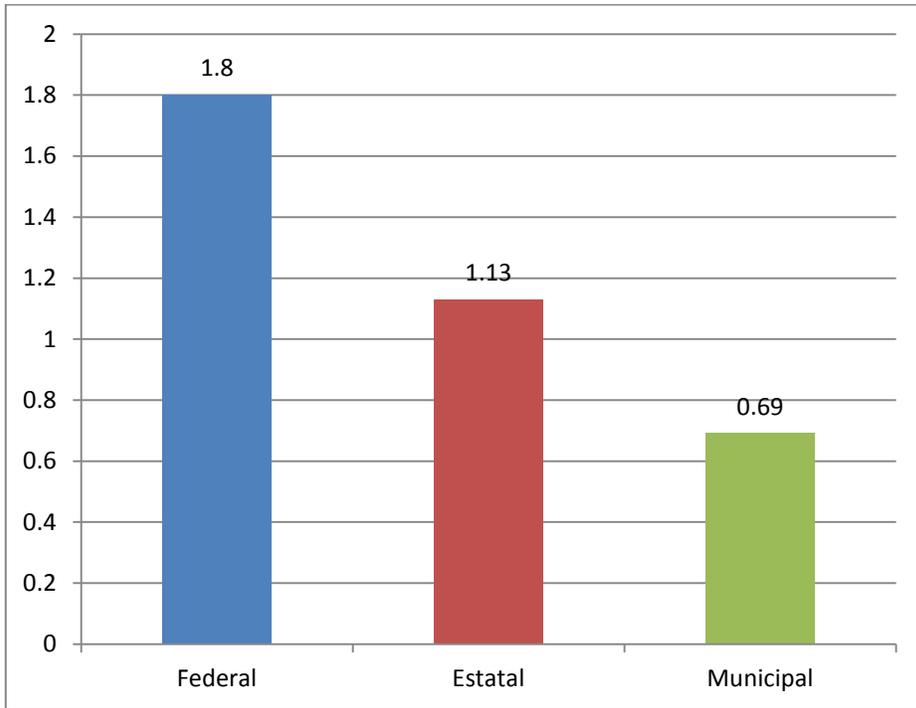
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 4: Tiempo diario promedio de utilización por los usuarios diversos de correos, chats y redes sociales en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.



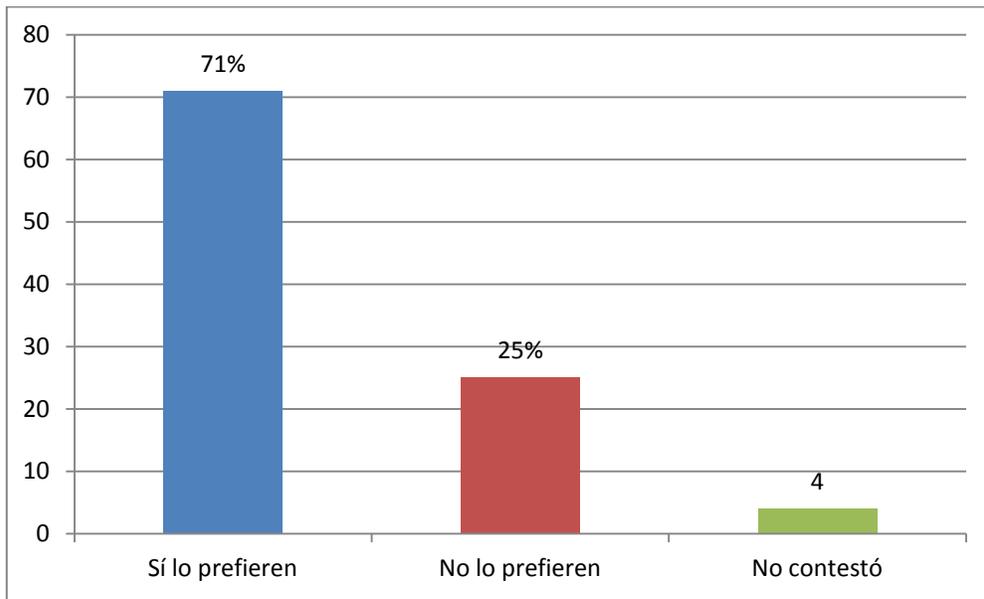
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 5: Conocimiento que tienen los usuarios diversos en relación con los trámites promedio y servicios que ofrecen las AP federal, estatal y municipal.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 6: Preferencia de los usuarios diversos en relación con el servicio de Internet vs la atención directa de la secretaría.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

De acuerdo con la Gráfica 3, el correo electrónico es una herramienta prioritaria para los usuarios diversos porque lo utiliza el 54 por ciento de éstos. Según la Gráfica 4 el 42 por ciento lo usa dos horas a más por día y el 30 una o menos; sin embargo, el *chat* y las redes sociales son importantes, pues el 76 por ciento los aprovecha y 81 lo hace aunque dedicándoles menor tiempo. El envío y la recepción de la información simulan a las cartas de papel tradicionales, pero ahora mediante las TIC son electrónicas. En términos de Nohlen (1993) y Hodgson (1997), estas actividades son propicias para cambios en la conducta humana, la cual depende de los hábitos, las emociones y la repetición de las actividades. El *e-mail* fue el primer servicio ofrecido por Internet a los diversos usuarios, por lo que a este tipo de comportamiento se le considera una actividad de comunicación. Cambian las acciones al transformar los hábitos mediante tal tecnología.

Sin embargo, el alto uso y el conocimiento de instrumentos de comunicación que tienen los usuarios son muy poco aplicados en la interacción con las instancias gubernamentales (Gráfica 5), pues sólo el 1.8 por ciento conoce trámites del Gobierno Federal posibles de realizar por esta vía, 1.13 del estatal y 0.69 del municipal. Estas cifras muestran el bajo promedio en cuanto a interacción, uso y adopción de portales, sitios y

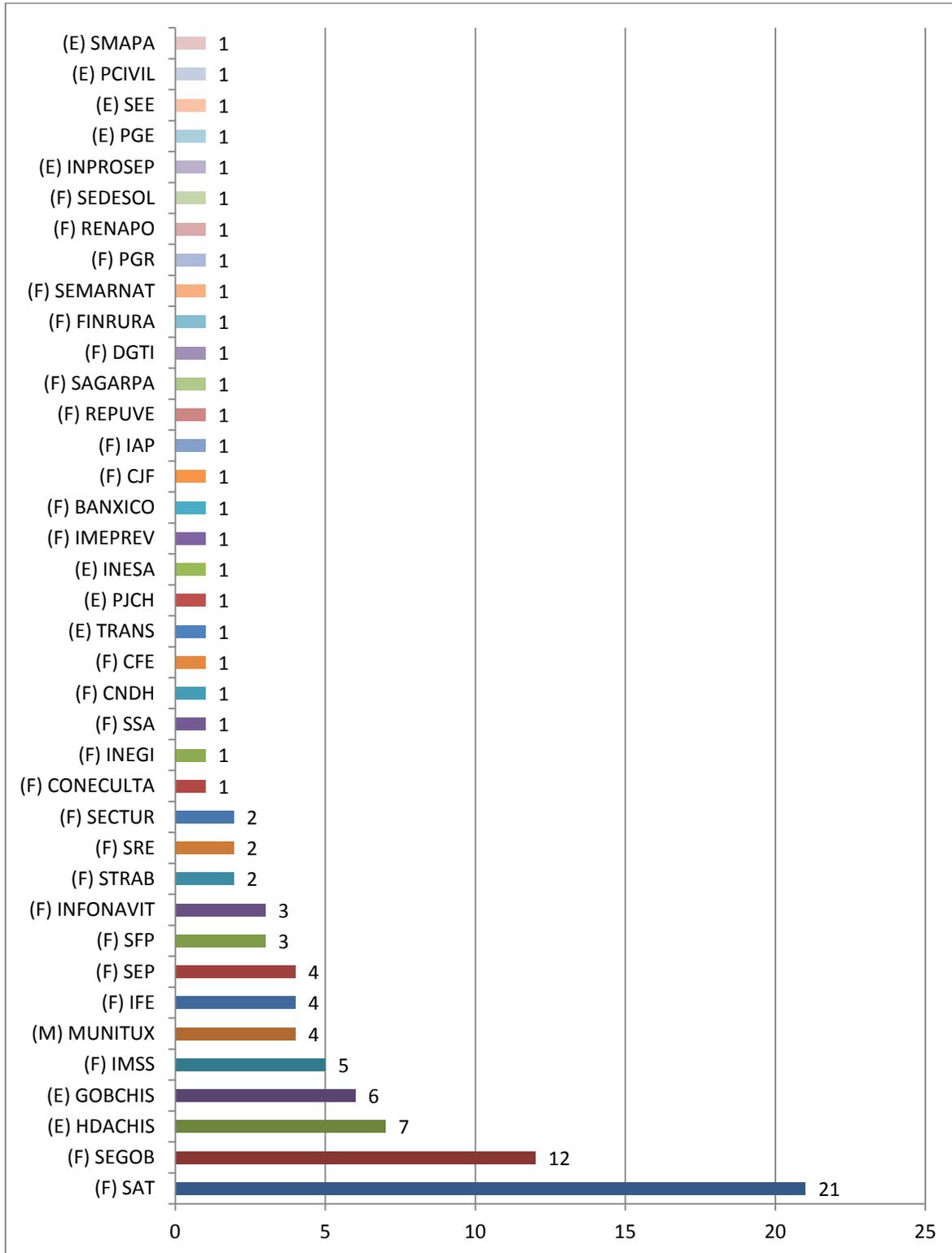
páginas *web* que ofrecen las OAP en los tres niveles. Como no existen los hábitos correspondientes por parte de los usuarios para interactuar en cuanto a los servicios ofertados por la AP, hay que modificar su conducta y prepararlos para mediar con las TIC. Se debe normar el uso de las tecnologías como hábitos hacia la interacción. Retomando los planteamientos de la NGP (Hood 1989; Aguilar 2009), para fomentar la eficiencia en el uso de éstas son importantes las políticas públicas establecidas y las venideras, se dé fácilmente a conocer leyes reglamentos y manuales de los tres niveles de gobierno y sean herramientas de transparencia y agilización de trámites.

Para mejorar los hábitos correspondientes al mediar los servicios públicos con las TIC se debe crear un proceso social que capacite respecto a la adopción de éstas por medio de una enculturación que despierte el interés y fomente la cultura informacional (Arocena 2010).

Se observó también gran desconocimiento de los trámites y un alto porcentaje de usuarios no diferencia si son municipales, estatales o federales.

La Gráfica 6 señala que un 25 por ciento siente incertidumbre para gestionar servicios de esta manera, aunque el 71 indica estar dispuesto a practicarlos y el 4 no contestó.

Gráfica 7: Dependencias gubernamentales en las que los usuarios diversos han consultado información por medio de portales, sitios y páginas web.

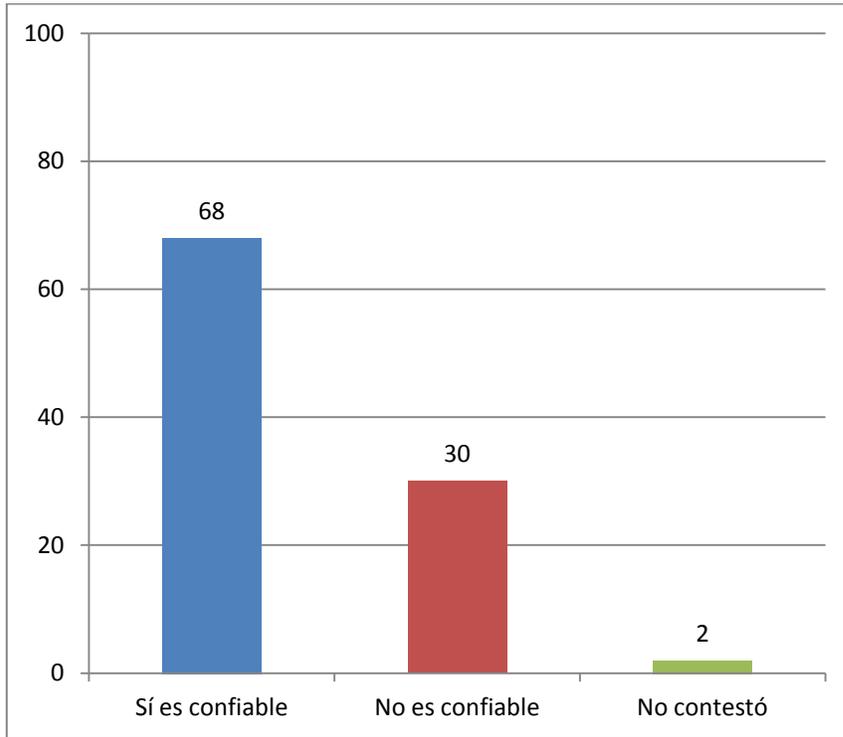


Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

En esta gráfica la lectura es que el SAT presenta el mayor porcentaje, 21, ubicándose como el más consultado, seguido de la Secretaría de Gobierno con 12, Hacienda Chiapas 7 y Gobierno de Chiapas 6.

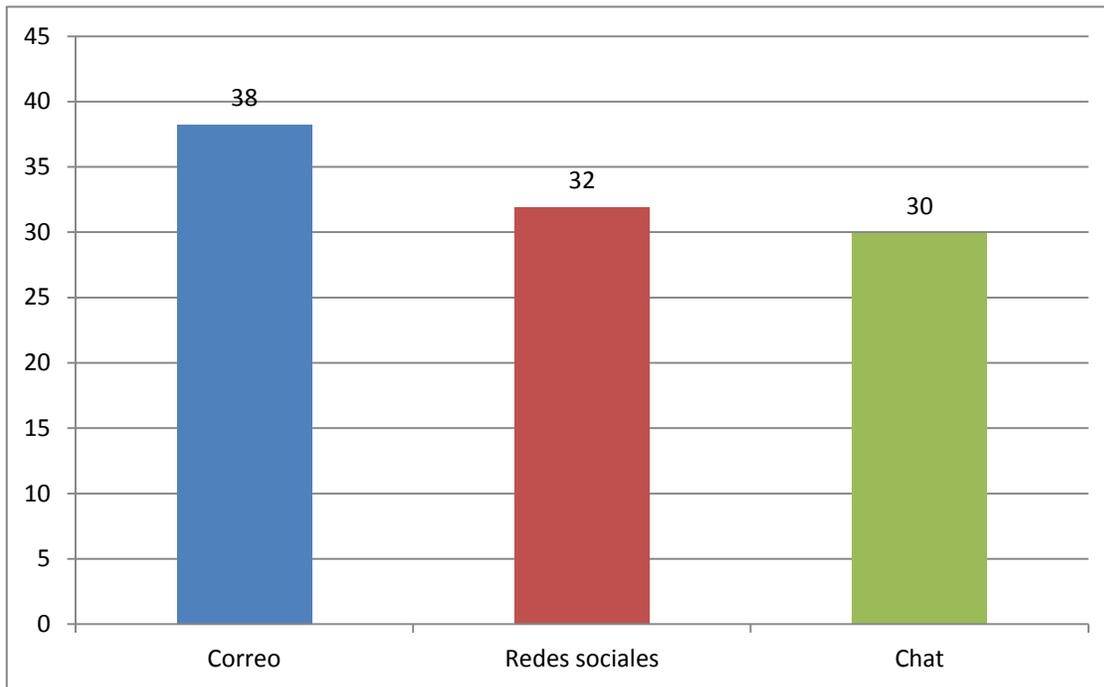
Para abreviar consecuentemente, acá las siglas: Servicio de Administración Tributaria (SAT), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Secretaría de Gobernación (Segob), Instituto Federal Electoral (IFE), Instituto de Medicina Preventiva (Imeprev), Banco de México (Banxico), Consejo de la Judicatura Federal (CJF), Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), Secretaría del Trabajo (Setrab), Secretaría de la Función Pública (SFP), Instituto de Administración Pública (IAP), Registro Público Vehicular (Repuve), Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa), Secretaría de Educación Pública (SEP), Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGTI), Financiera Rural (Finrura), Secretaría de Salud (SSA), Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), Secretaría de Turismo (Sectur), Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), Procuraduría General de la República (PGR), Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), Comisión Federal de Electricidad (CFE), Registro Nacional de Población (Renapo), Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), Instituto de Profesionalización del Servidor Público (Inprosep); estatales: Consejo Estatal para las Culturas y las Artes de Chiapas (Coneculta), Instituto Estatal del Agua (Inesa), Gobierno del Estado de Chiapas (Gobchis), Secretaría de Hacienda del Estado de Chiapas (Hdachis), Tránsito del Estado de Chiapas (Trans), Procuraduría General del Estado de Chiapas (PGE), Secretaría de Educación del Estado de Chiapas (SEE), Poder Judicial del Estado de Chiapas (PJCH), Protección Civil del Estado de Chiapas (Pcivil); municipales: Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA) y Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez (Munitux).

Gráfica 8: Confiabilidad de los usuarios diversos al mediar con las TIC en las dependencias gubernamentales.



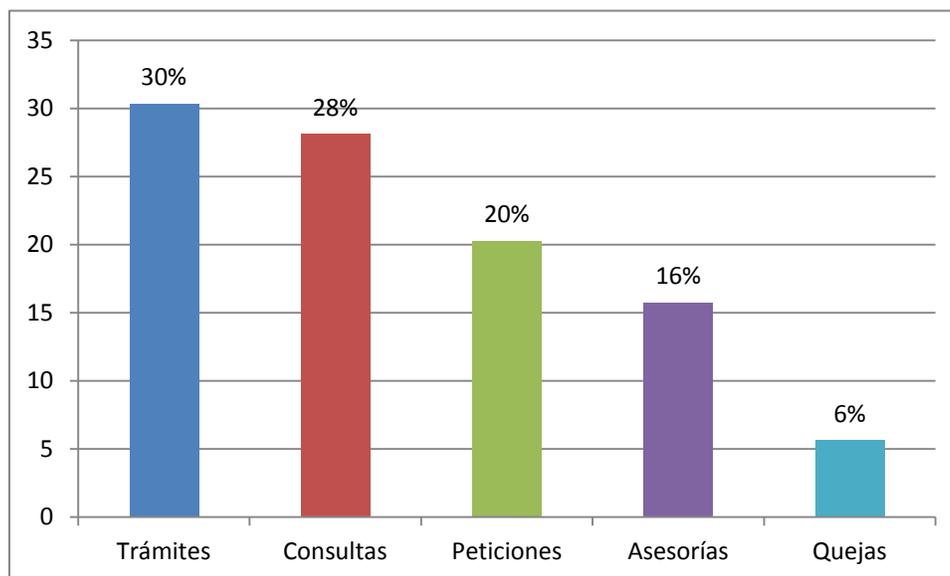
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 9: Usuarios diversos que utilizan correo, chat y redes sociales para obtener información en las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 10: Interacción y uso de los usuarios diversos con las TIC en las dependencias gubernamentales mediante el correo electrónico.

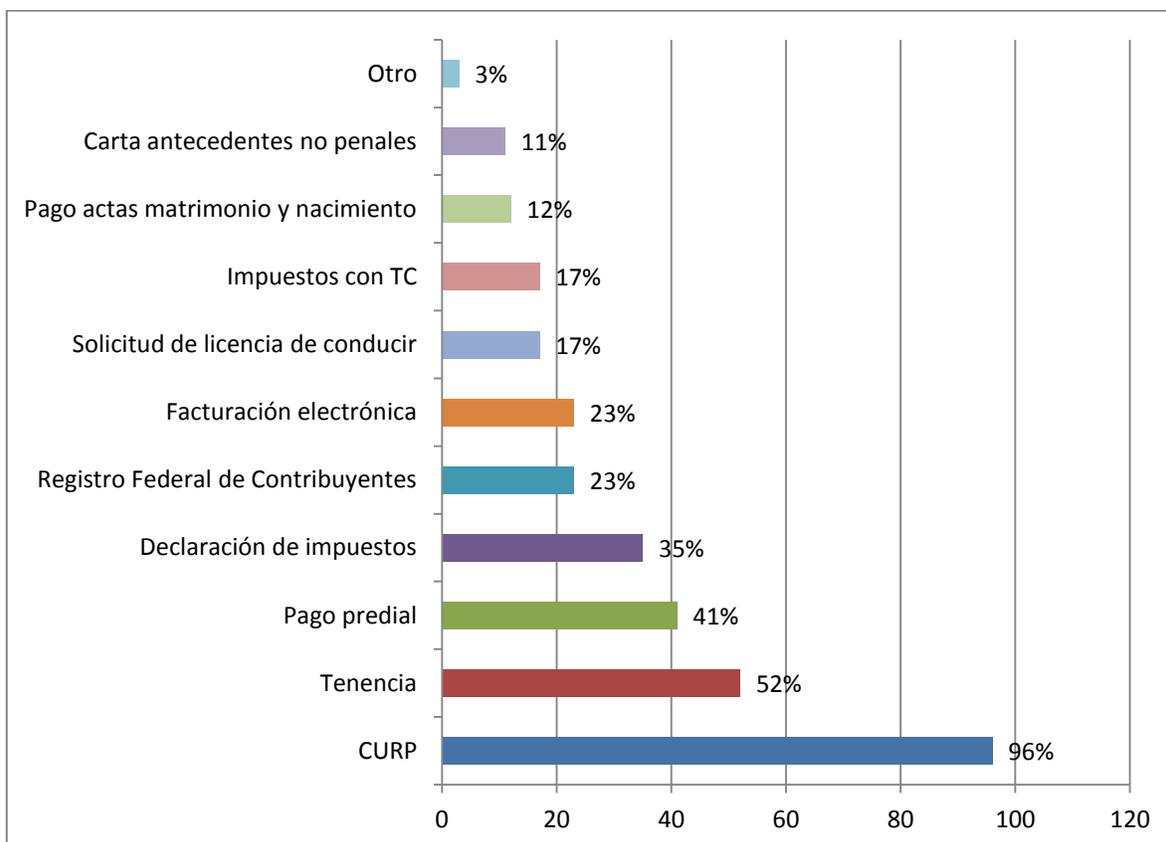


Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Este gráfico presenta un menor nivel de desconfianza respecto a la calidad de la información, pues el 68 por ciento de los usuarios diversos tiene confianza y el 30 considera no es confiable la de la plataforma de Internet en relación con la que pueden proporcionarles las dependencias gubernamentales de manera directa. El 2 por ciento no contestó.

De los usuarios diversos que utilizan las TIC como herramientas de interacción como correo, *chat* y redes sociales para relacionarse con las dependencias gubernamentales y obtener información o asesoría (Gráfica 9), 38 por ciento utiliza el primero, 30 el segundo y 32 las terceras. Se observa nuevamente que el *e-mail* es el más recurrido para relacionarse con la AP. De quienes emplean éste (Gráfica 10), 44 por ciento solicita consultas y asesoría para trámites, 20 para peticiones y 6 para quejas. Esta misma tendencia se expresa en *chat* y redes, básicamente para consulta y asesoría en trámites y, en menor medida, quejas y peticiones.

Gráfica 11: Principales servicios que los usuarios diversos consultan y utilizan en las dependencias gubernamentales mediante portales, sitios y páginas *web*.



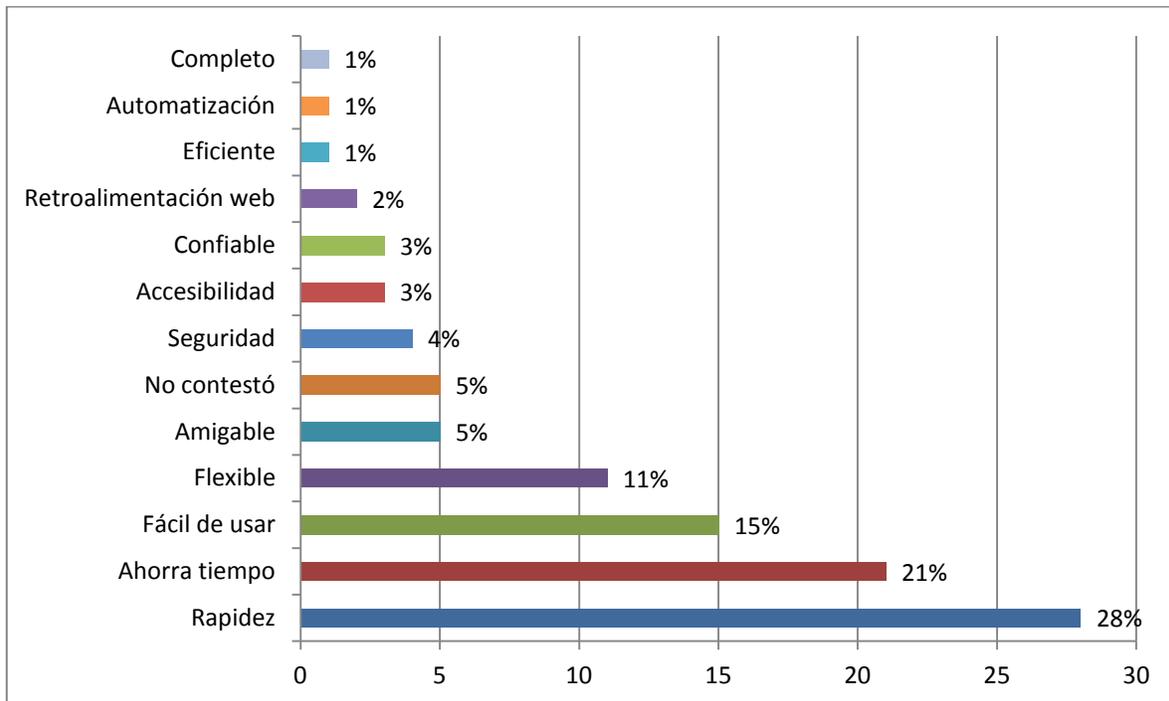
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Se observa que el 96 por ciento de los usuarios diversos utiliza Internet para tramitar la Clave Única de Registro Público (CURP), con el porcentaje más alto y completo. El 52 se conecta al portal de la Secretaría de Hacienda para gestionar en relación con tenencia vehicular, cambio de situación fiscal y declaración anual, el 41 paga predial por medio del sitio del municipio, el 35 interactúa con los portales *web* para declaración de impuestos, y el 23 recurre al Registro Federal de Contribuyentes, para preafiliación y cuya página permite imprimir la carátula con el RFC, documento que se presenta al SAT de forma directa, éste valida los datos y se da la alta. Quienes constituyen el 23 por ciento mencionaron la facturación electrónica como tipología informativa, pero portales, sitios y páginas *web* no la realizan. El 17 por ciento usa la solicitud de licencia de conducir y el 12

paga derechos de matrimonio y acta de nacimiento; con el 11 aparece la carta de antecedentes no penales. Los usuarios diversos sólo entran al sitio *web* para obtener datos en relación con este rubro. Se registró el 3 por ciento para otros trámites.

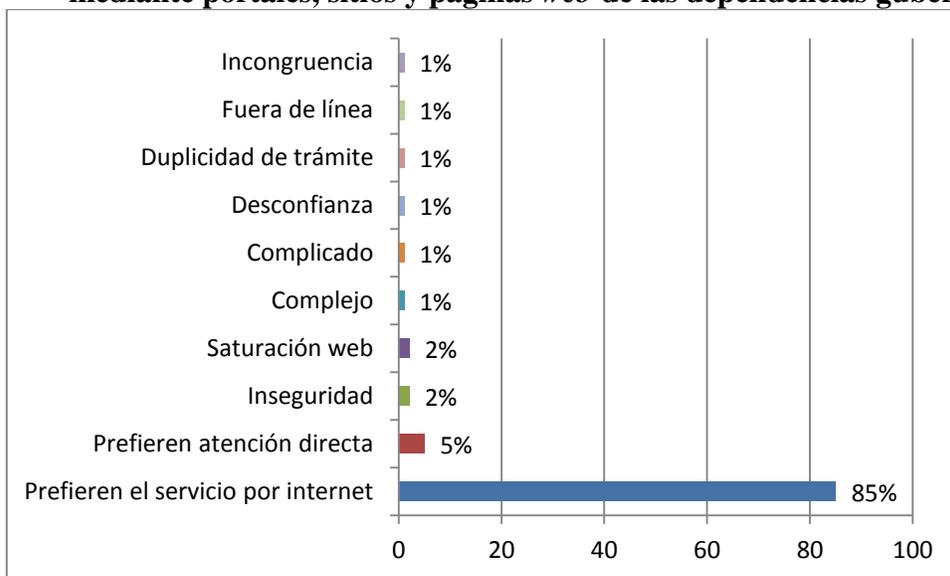
En información que se detalla de manera más amplia adelante la mayoría de procesos que presentan de manera electrónica las organizaciones de la administración pública son de tipo informativo. Pocos trámites culminan. A nivel federal se observa más avances de información electrónica con el objetivo de hacer más eficientes sus trámites. En la pregunta relativa a las preferencias de los usuarios diversos por los servicios que ofrecen las dependencias gubernamentales mediante Internet manifestaron estar dispuestos a tramitar por esta vía el 71 por ciento, mientras que el 25 (Gráfica 6) no prefiere este mecanismo. Profundizando en los motivos para aceptar o rechazarlo, se encontró que la rapidez en el trámite y la facilidad de uso del Internet son las motivaciones para aceptar el proceso, mientras que la preferencia al trato cara a cara, la sensación de inseguridad y la saturación de las páginas conducen a rechazar los trámites en la plataforma. Según resultados de la Gráfica 13, las características de los actores en la interacción con las TIC, como rapidez y confianza, modifican positivamente su incremento, mientras que la desconfianza y la cultura de relaciones cara a cara desincentivan el uso del mecanismo de relación. Éstas son motivaciones que dirigen la evolución de los sistemas de reglas sociales (Hodgson 1997, 2007).

Gráfica 12: Por qué los usuarios diversos estarían dispuestos a tramitar mediante portales, sitios y páginas *web* con las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

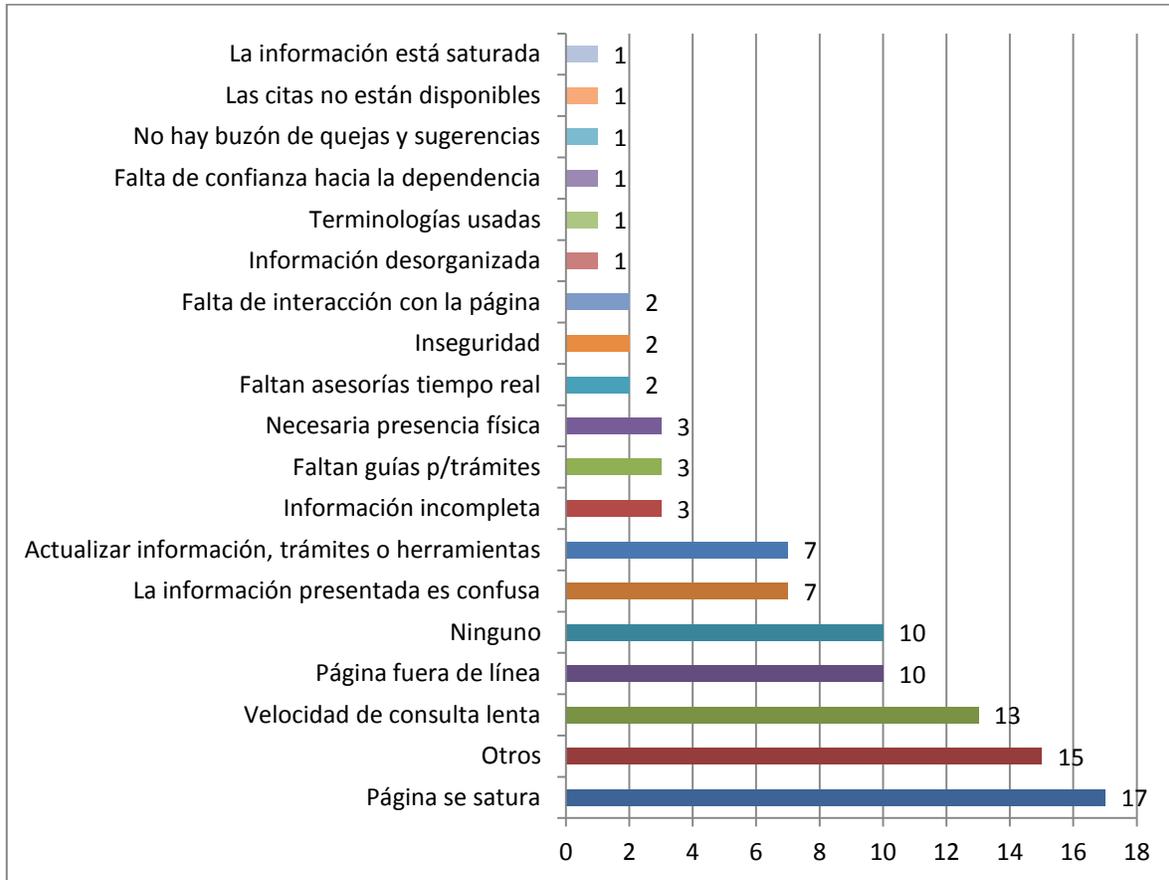
Gráfica 13: Por qué los usuarios diversos no están dispuestos a realizar sus trámites mediante portales, sitios y páginas *web* de las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

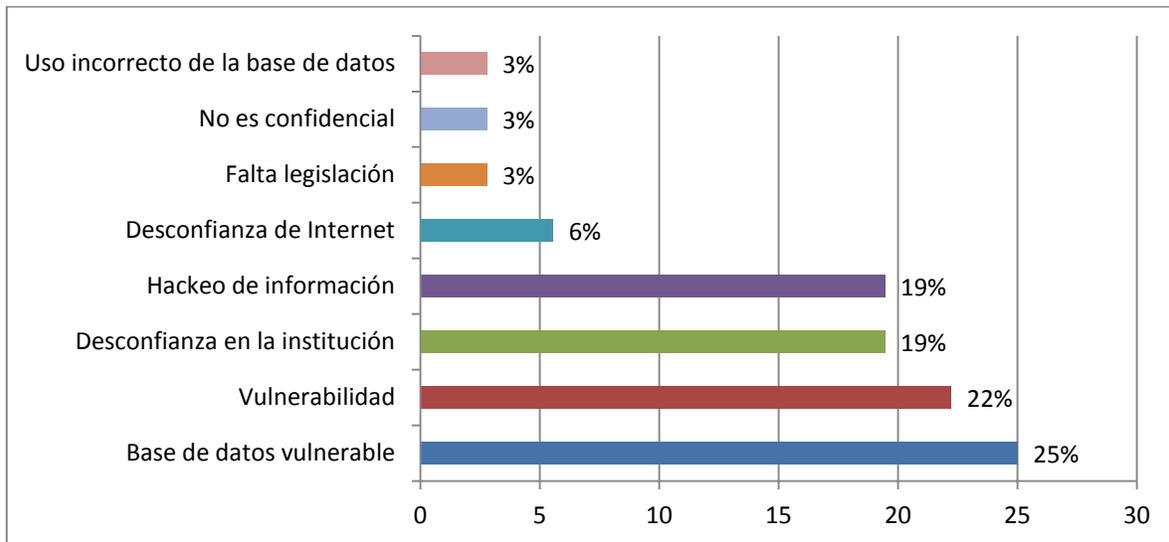
El comportamiento diferenciado de los actores mostrado en las gráficas 9 y 10 manifiesta las interacciones sociales (Hodgson 2007), las cuales estructuran y provocan la intencionalidad del humano, al mismo tiempo causa y consecuencia de esa conducta. Por tanto, el lenguaje es una institución, y los individuos dependen de éste, de hábitos y normas para interactuar, pues la comunicación interpersonal es parte esencial de este proceso (Gandlgruber 2010).

Gráfica 14: Principales problemas que los usuarios diversos encuentran cuando interactúan con las TIC para asesorías, consultas, peticiones y quejas con las dependencias gubernamentales.



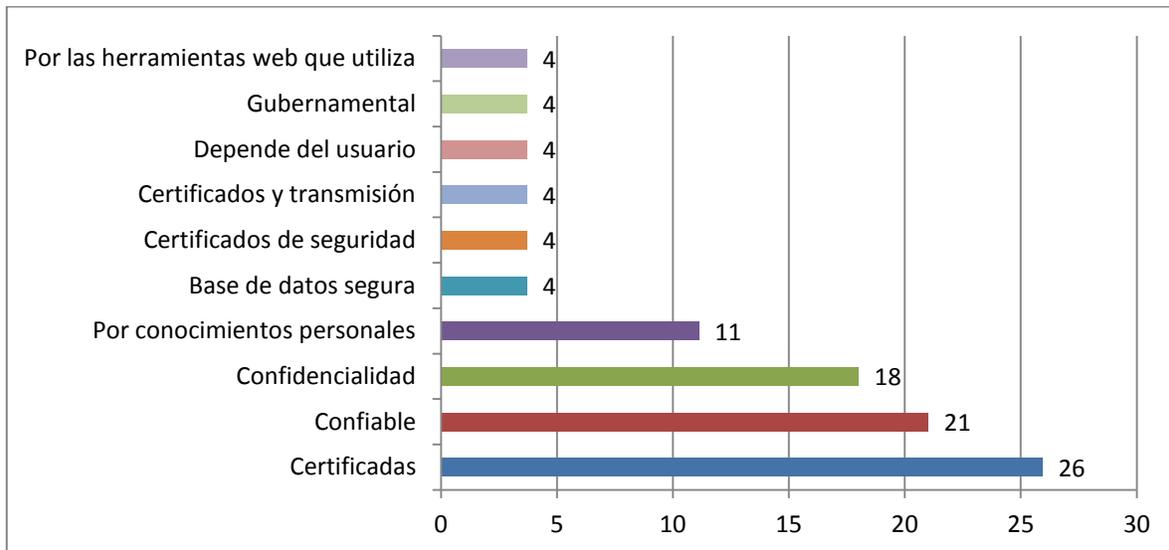
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 15: Factores que los usuarios diversos consideran cuando no existe seguridad al mediar con las TIC.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 16: Factores que los usuarios diversos consideran cuando existe seguridad al mediar con las TIC.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Entre los problemas considerados por los usuarios de los servicios vía línea que prestan las OAP los tres principales son de tipo técnico (Gráfica 14): saturación de páginas, lentitud en las consultas y páginas fuera de línea; en posición secundaria está la calidad de la información en términos de actualización, precisión y falta de guías para llenado de formatos.

La gráfica recién referenciada señala las manifestaciones de los actores en relación con las problemáticas al interactuar con portales, sitios y páginas *web*. Estos resultados son indicadores valiosos mediante los cuales la percepción de la necesidad de los usuarios es que las TIC tengan respuestas rápidas. El comportamiento de cada uno de los individuos es diferenciado, pero la petición de rapidez es la característica principal de una atención directa en una dependencia a la interacción electrónica. Cabe señalar en este discurso que la celeridad depende de muchos factores de innovaciones en comunicación por parte de las dependencias gubernamentales como también del equipo con el cual se cuente. En este caso, con estos datos de evidencias se puede decir que falta implementar normatividades y lineamientos en los sistemas de las organizaciones de la AP y capacitación a quienes utilicen portales, sitios y páginas *web*.

Cada nivel de gobierno muestra necesidades propias de su entorno, por lo que se debe analizar procesos y cambios de institucionalización y tratarlos de forma particular considerando el ámbito, federal o estatal. Arocena (2010) y Hodgson (2004) expresan que las instituciones permiten, limitan y contribuyen a construir patrones de comportamiento en las interacciones sociales de los actores.

De acuerdo con el resultado de encuestas, la Gráfica 16 tiene el 96 por ciento. Expresa que portales, sitios y páginas *web* no tienen certificación en la información, y el 79 considera no son confiables, el 82 que no hay confidencialidad y el 89 dice que la información no es entendible, lo cual muestra la inseguridad entre los usuarios al interactuar socialmente vía Internet.

Estas percepciones fortalecen la hipótesis de que el comportamiento de los actores resulta en primera instancia porque no tienen hábitos de interacción con las organizaciones de la AP, no conocen los mecanismos que la norman; por otro lado, la forma digital adolece de instructivos específicos que conduzcan a los usuarios a incorporarse rápido y fácil a la nueva sociedad de la información (Castells 2006a).

Si se considera el enfoque de la NGP acerca de que la eficiencia es factor fundamental para fomentar la calidad en los servicios de las organizaciones de la AP, con la finalidad de vincular de manera más cercana a gobierno y gobernados (Aguilar 2009; Araya y Cerpa 2008), mediante esta investigación no se aprecia los cambios suficientes que alienten el uso de estas tecnologías.

Aunque el 96 por ciento de la Gráfica 16 considera que portales, sitios y páginas no son confiables, sólo el 79 expresa motivos de falta de confianza en las OAP en la red, de los cuales el 25 por ciento de la Gráfica 15 se refiere a la vulnerabilidad de las páginas para ser intervenidas por personas no autorizadas o *hackers*, lo cual puede ser explicado por los casos en la prensa de noticias de ataque a páginas supuestamente de alta seguridad como las de bancos, la Federal Bureau of Investigation (FBI) u otras instancias gubernamentales de México y Estados Unidos, y el 19 restante desconfía de quienes controlan la confidencialidad de la información, principalmente, y esto también es muy público, por la venta de bases de datos, como la del Instituto Federal Electoral a una compañía que maneja recursos publicitarios.

Por lo tanto, es necesario crear procedimientos que aporten confianza a los actores en sus relaciones mediante las TIC, implementar leyes que estandaricen y regulen los trabajos en portales, sitios y páginas *web* y analizar la institucionalización de estos procesos porque de ello emana no fomentar las interacciones. En términos de Hodgson (2007), es momento de construir un nuevo paradigma para estructurar y normar los comportamientos de los actores en estas nuevas formas de organizar, presentar y ofrecer la información.

Gráfica 17: Propuestas de los usuarios diversos para mejorar los servicios de portales, sitios y páginas *web* de las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Este tipo de usuario plantea tres consideraciones generales, una acerca de la eficiencia técnica de las páginas, otra respecto a seguridad y la tercera a que trámites y consultas sean presentados de manera clara y fácil, esto es, coherente con el conjunto de percepciones expresadas por los problemas al usar mediante Internet los servicios públicos. Los usuarios diversos plantean que para mejores interacción y uso de las TIC es necesario ofrecer mayor seguridad, más rapidez, datos al día, explicación en los procesos, asesoría en línea y que los

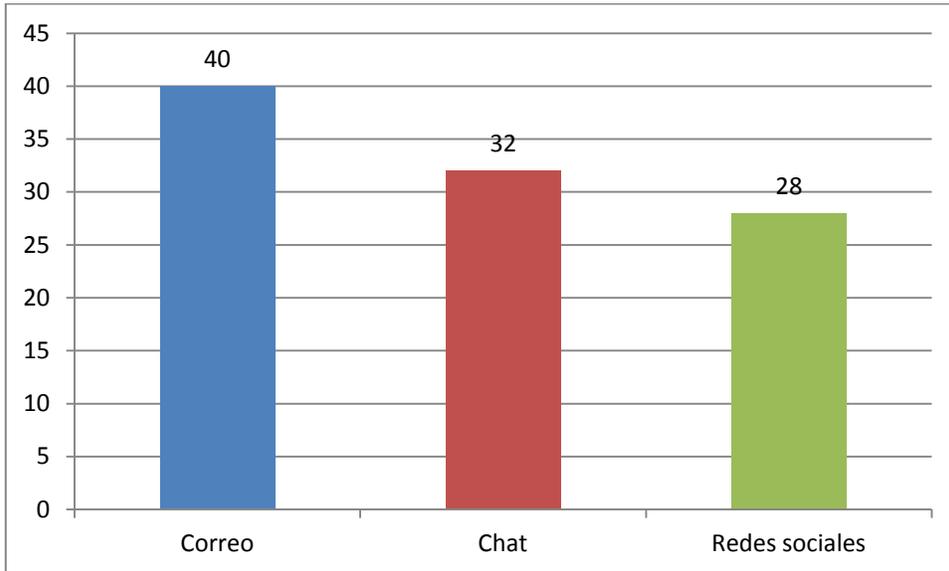
trámites se realicen al 100 por ciento con los portales, sitios y páginas *web* de la AP, así como establecer y actualizar normas, leyes y lineamientos para el buen comportamiento de los actores en la interacción. El propósito fundamental sería fomentar la eficiencia y la eficacia en los trabajos de las organizaciones y maximizar el acercamiento del gobierno con los gobernados, acrecentando la democratización (Hood 1989).

4.4 Tendencias de usuarios con actividades profesionales para interactuar mediante las TIC con las OAP

Dada la importancia que cobra para algunos profesionistas en el desarrollo de sus actividades laborales su relación con las OAP vía Internet, 20 cuestionarios fueron dirigidos a este tipo de usuarios para sondear su opinión acerca de las ventajas de la interacción así como los problemas que se les presentan.

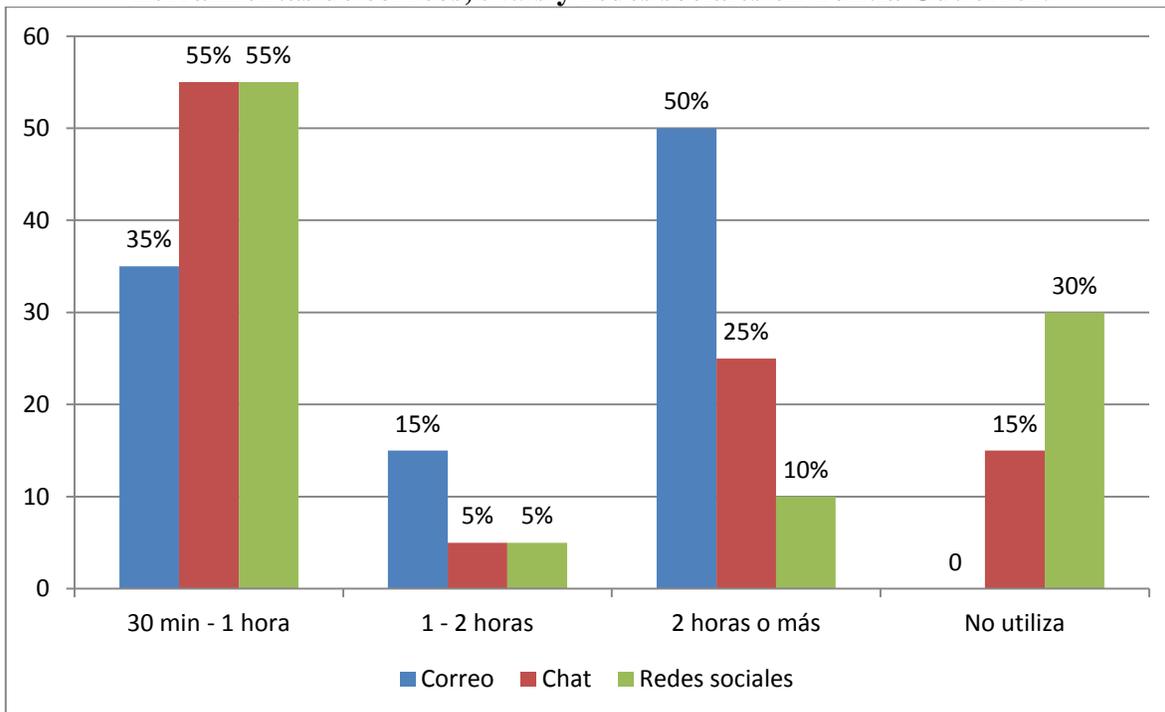
La Gráfica 19 hace referencia a las herramientas de interacción, correo, *chat* y redes sociales para este tipo de usuario. El primero es el más utilizado, con el 100 por ciento, mientras que respecto a las otras no utilizan en un 30 las terceras y un 15 el segundo; asimismo, por sus actividades laborales, manifiestan en un porcentaje mayor dedicarle más tiempo al uso de esta tecnología.

Gráfica 18: Profesionistas que utilizan correo, chat y redes sociales para consultar información con las TIC en las secretarías gubernamentales.



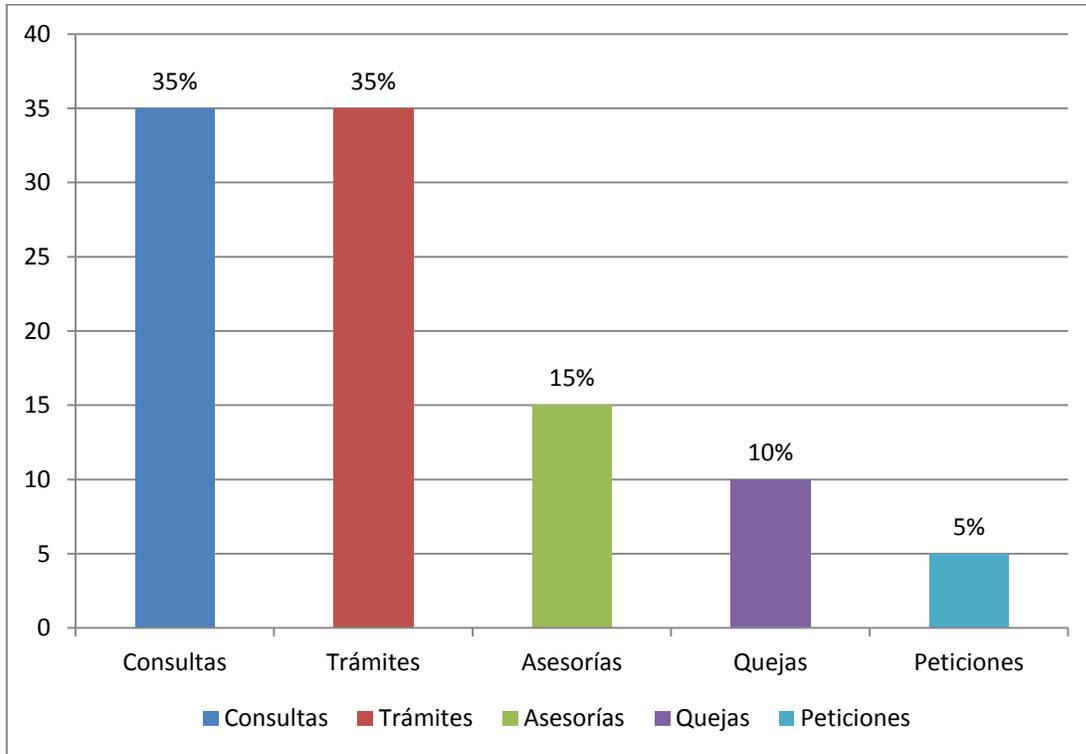
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 19: Tiempo diario promedio que los profesionistas utilizan con las herramientas de correos, chats y redes sociales en Tuxtla Gutiérrez.



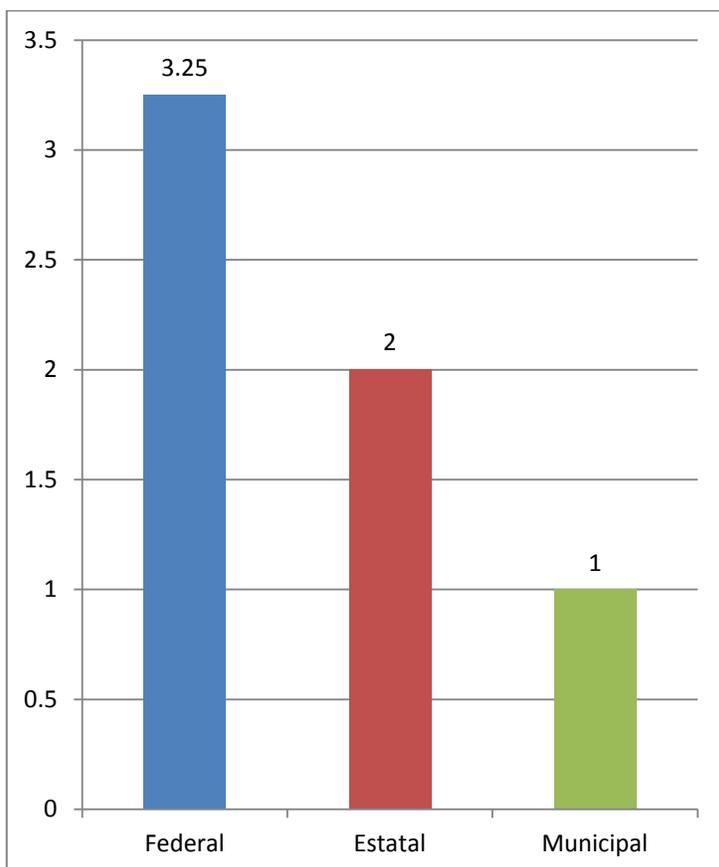
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 20: Interacción y uso de los profesionistas con las TIC en las dependencias gubernamentales mediante el correo electrónico.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 21: Conocimiento que tienen los profesionistas en relación con los trámites promedio y servicios que ofrecen las AP federal, estatal y municipal.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

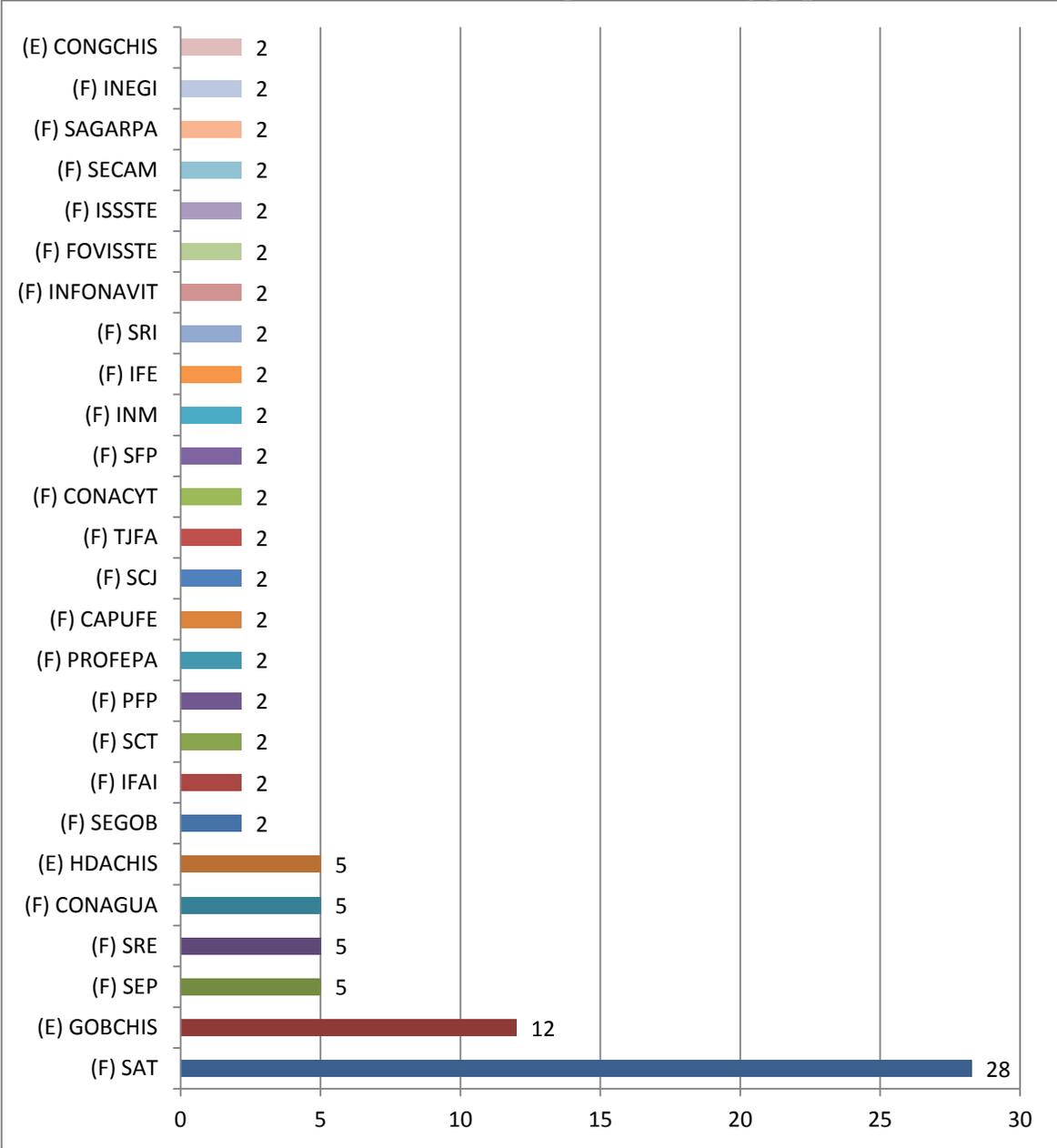
Por lo mostrado, estos usuarios experimentan cambios y tendencias que revolucionan estructuras de información, uso y comportamiento en los contextos económico, social, político y cultural. Dabat y Rivera (2004) dicen que esto provoca encadenamientos de comunicación de un territorio a otro así como la reorganización de procesos administrativos y productivos, modificando el entorno en este mundo globalizado.

Este tipo de usuario manifestó que utiliza estas herramientas para consultas y asesorías con las OAP: el correo 40 por ciento (Gráfica 18), el *chat* y redes sociales 60 (Gráfica 20), el 85 por ciento en trámites y un 15 por quejas y peticiones.

Al preguntarles cuántas gestiones conocen que se puede realizar por Internet (Gráfica 21) las respuestas nos indicaron en valores promedio 3.25 federales, dos estatales

y una municipal. Este conocimiento bajo es porque sólo se familiarizan con las de sus actividades profesionales, aunque esto va de la mano con las necesidades y de alguna manera transformando el entorno tradicional de comportamientos hacia escenarios digitales. Así, el ritmo de vida de la sociedad de la información marcha hacia la tendencia del envío y la recepción de datos de manera rápida y oportuna (Castells 2006b).

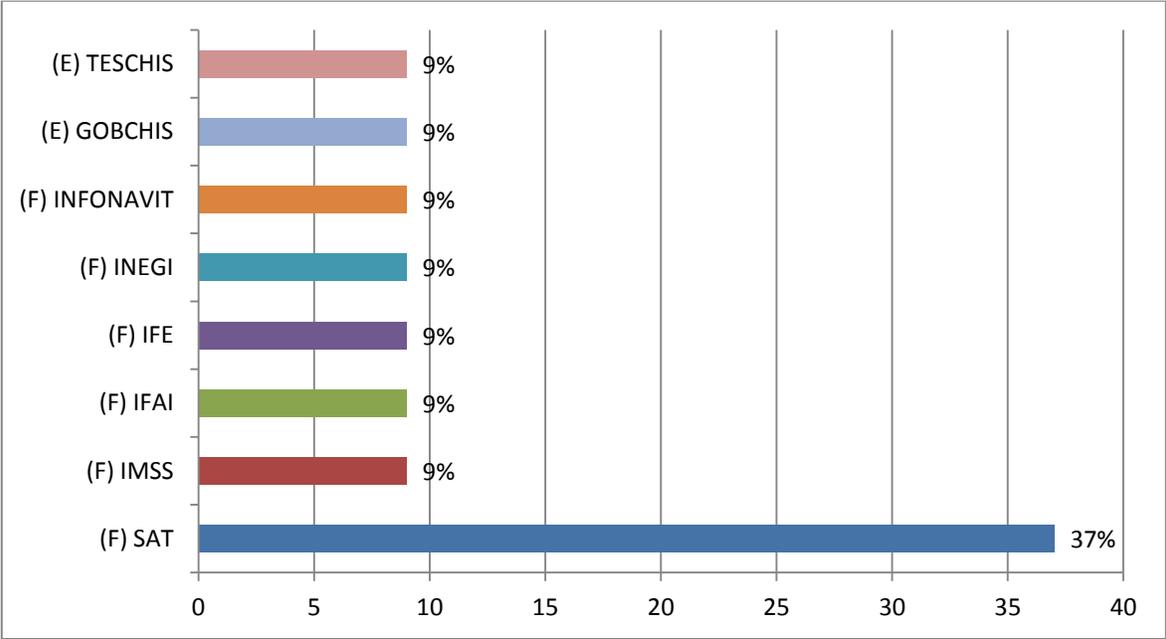
Gráfica 22: Dependencias gubernamentales en las que los profesionistas han consultado información mediante portales, sitios y páginas *web*.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

La Gráfica 22 muestra las OAP a nivel federal. En este caso el SAT es la más consultada, con el 28 por ciento, seguida de la Secretaría de Gobierno, con 12. La tendencia de datos en la consulta de información de este tipo de usuario a las dependencias gubernamentales muestra como indicativo mayor a las federales con el 28 por ciento para el SAT; la SEP, la SRE y la Conagua aparecen con el 5, así que de las 23 mencionadas 19 son visitadas por el 5 por ciento de los encuestados.

Gráfica 23: OAP con las que los profesionistas realizan trámites mediante portales, sitios y páginas web.¹⁶

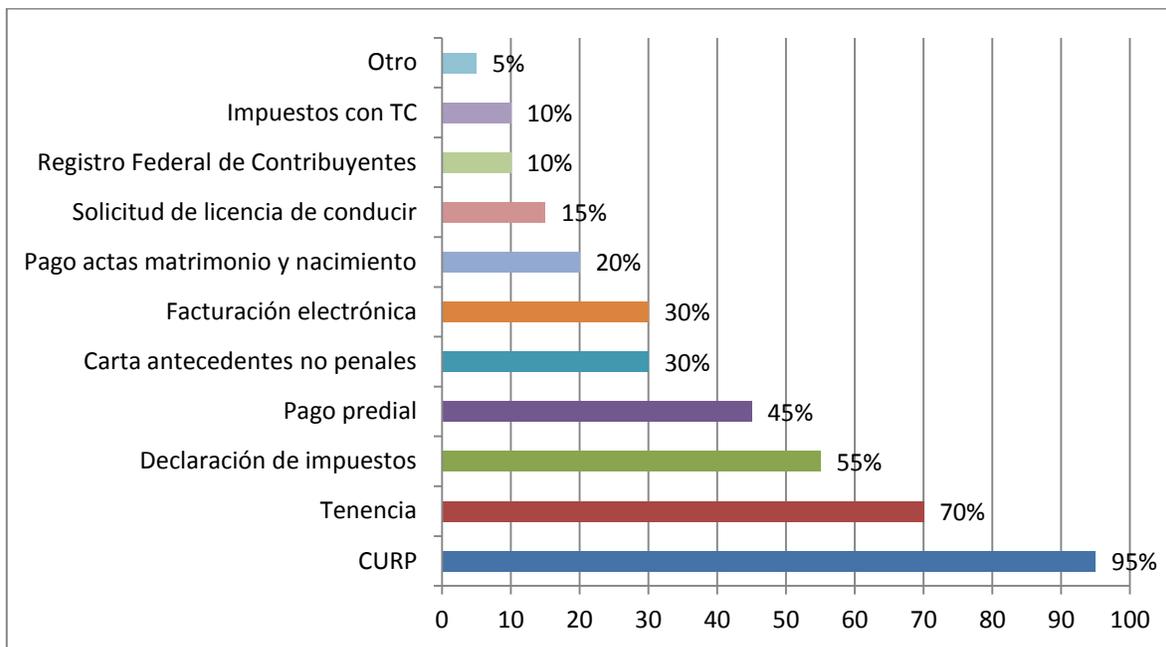


Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

En la Gráfica 23 sobresale la situación del SAT debido a que parte importante de los profesionistas entrevistados son contadores o pagan impuestos y realizan sus trámites por Internet.

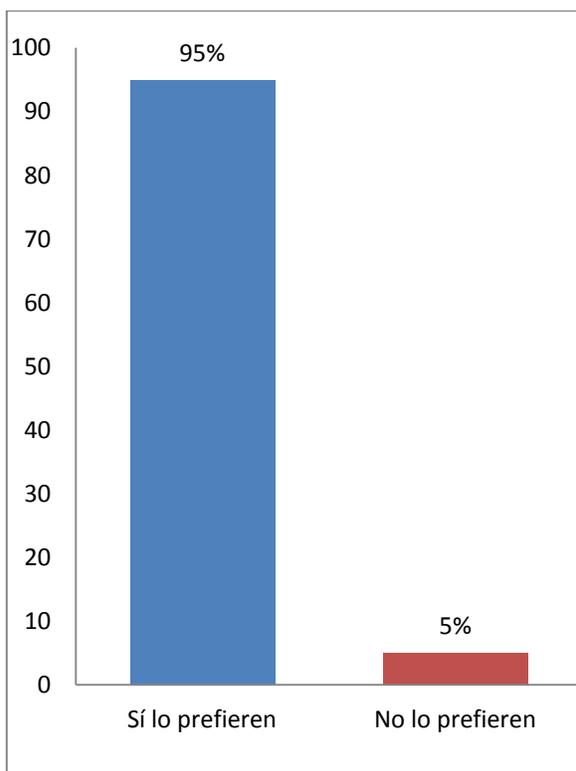
¹⁶ OAP federales: SAT, IMSS, IFAI, IFE, INEGI, Infonavit; OAP estatales: Gobchis y Teschis.

Gráfica 24: Lista de servicios que los profesionistas entrevistados conocen que ofrecen las OAP mediante portales, sitios y páginas web.



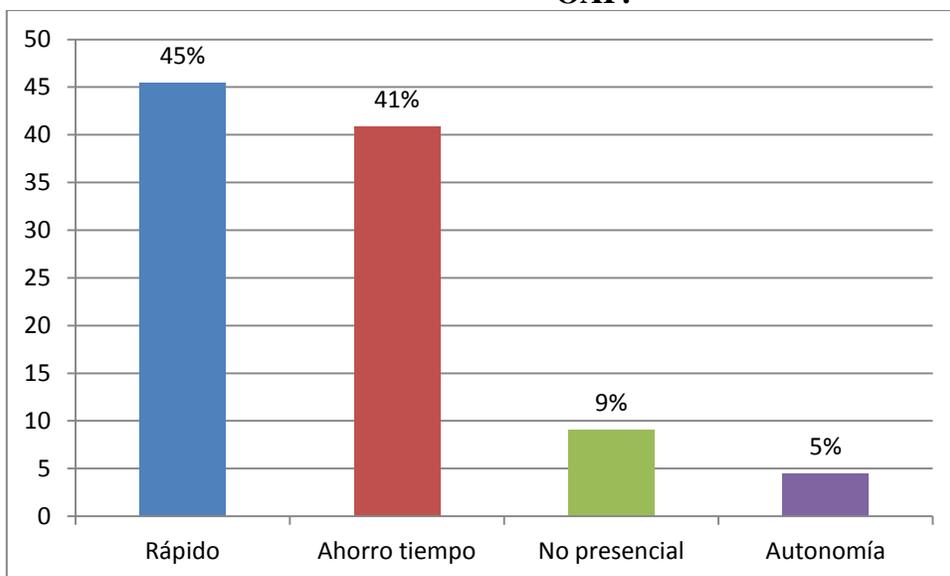
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 25: Profesionistas que prefieren el servicio al mediar con las TIC en las OAP.



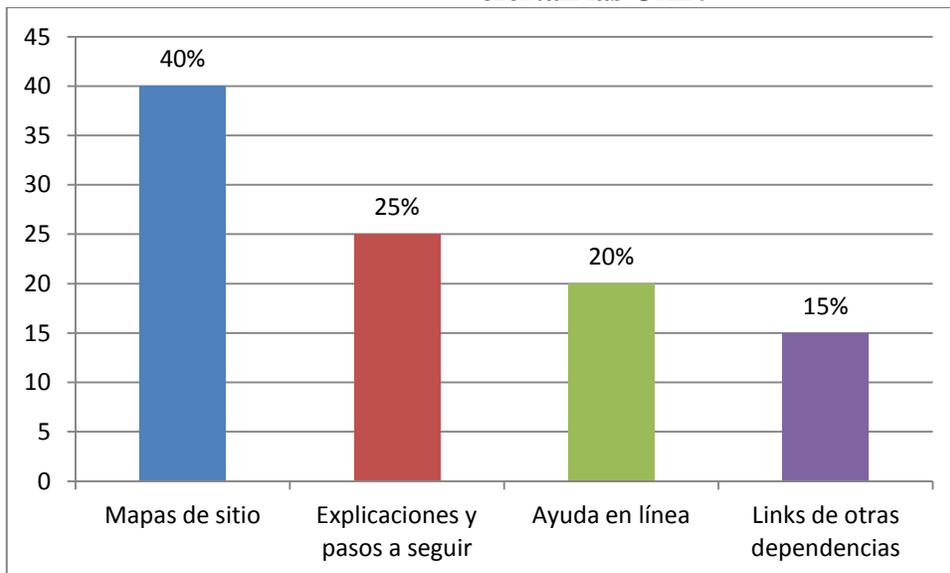
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 26: Factores que los profesionistas prefieren al interactuar con las TIC en las OAP.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 27: Profesionistas que utilizan los recursos de las TIC en los servicios que ofertan las OAP.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

La Gráfica 24 indica que las gestiones más conocidas por este tipo de usuarios son: obtención de la CURP, declaración de impuestos y pagos de tenencia vehicular y predial. Estos datos y el conocimiento promedio de trámites bajo muestra que para ellos lo vinculado con su disciplina profesional es la parte que más atienden, utilizando las plataformas de manera que se agilice el trabajo para el mejor desempeño de sus actividades, y así la tecnología digital minimiza los canales de comunicación en una sociedad informacional (Castells 2006b).

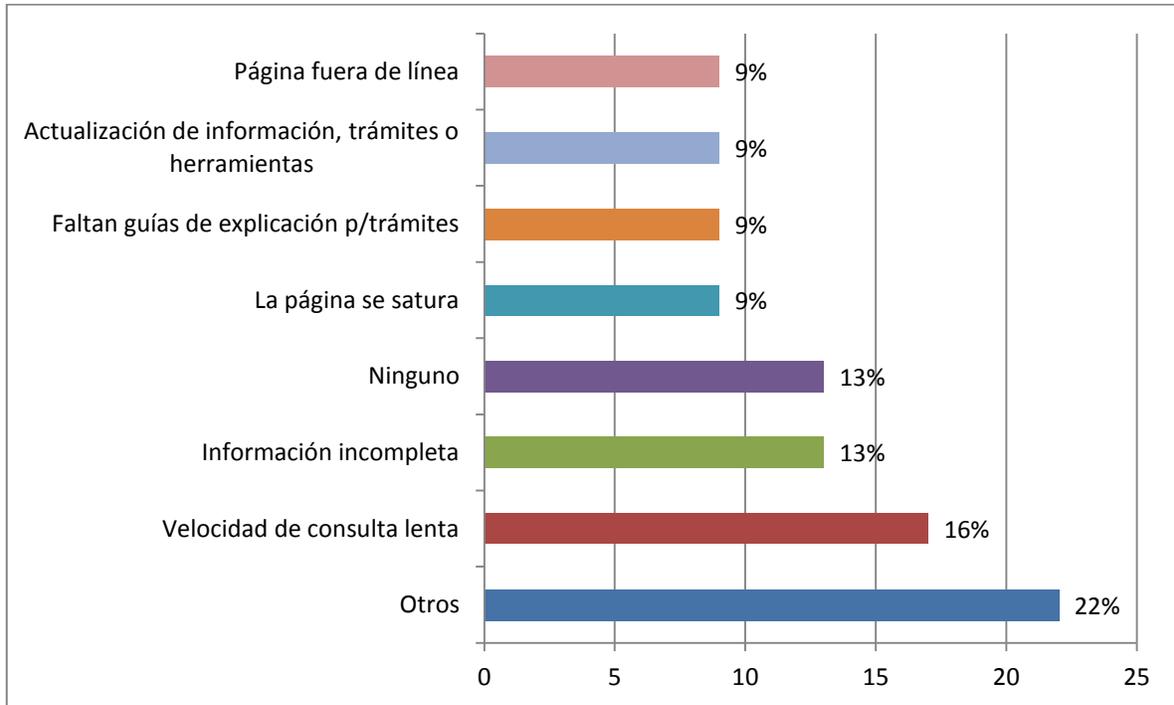
En relación con las preferencias por el servicio que ofrecen las dependencias gubernamentales para la realización de trámites, los encuestados exponen una opinión positiva acerca del uso de portales, sitios y páginas *web*. El 95 por ciento (Gráfica 25) prefiere tramitar por internet y sólo el 5 no, lo cual indica que este tipo de usuario está en mejor disposición de transitar hacia las TIC.

En la Gráfica 26, de los profesionistas encuestados que prefieren gestionar por Internet, el 86 por ciento argumentó ahorro de tiempo y para el 14 no ser presencial le da mayor autonomía que el trato cara a cara con los burócratas, y así seleccionan las TIC por la rapidez y la información automatizada proporcionada por las OAP con interés en estos

ámbitos de desarrollo de actividades como los procesos contables, financieros, de abogacía, arquitectónicos e informáticos.

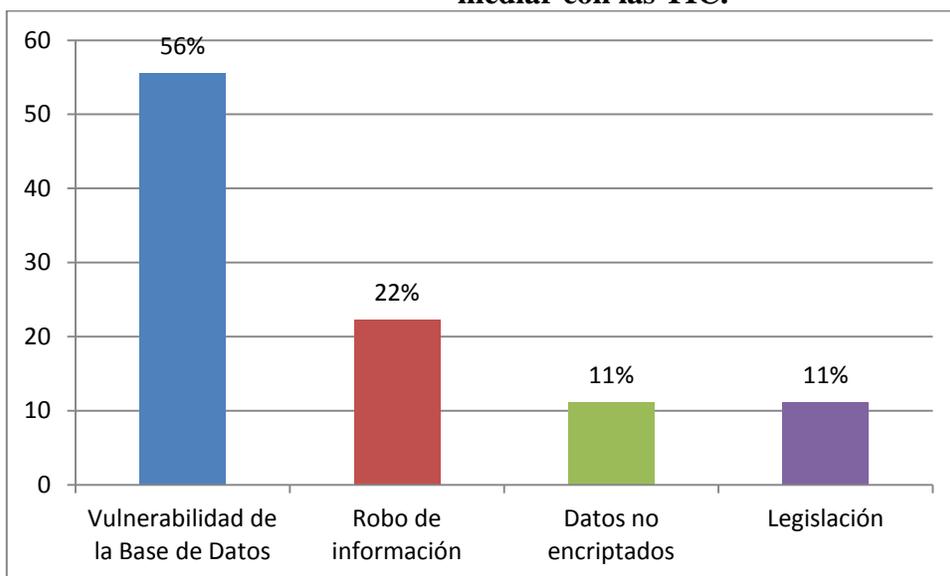
Según la opinión de este tipo de usuarios respecto a accesibilidad y flexibilidad de portales, sitios y páginas *web* que ofrecen las dependencias gubernamentales para facilitar búsqueda, interacción y trámites en las OAP (Gráfica 27), el 40 por ciento informó que los mapas son importantes para navegar por tales medios, al 20 le parece adecuada la ayuda en línea y al 25 los manuales explicando los pasos a seguir. Aquí tenemos evidencia de la percepción del comportamiento al interactuar con éstos. Muestran hábitos en consultar los croquis de sitio, los cuales estructuran la información y direccionan las visitas a estas plataformas. Como se puede apreciar, el 25 por ciento indica que existen explicaciones y pasos a seguir en los procedimientos, y así vemos los comportamientos modificándose por las necesidades del entorno. Éstos son espacios abiertos en donde los servicios de la administración pública son diferenciados, dependiendo de las necesidades de cada uno de los actores y partiendo de la premisa de que el contexto influye en el actuar de éstos (Arocena 2010).

Gráfica 28: Problemas que los profesionistas encuentran al interactuar y utilizar las TIC para trámites, asesorías, consultas, peticiones y quejas con las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 29: Factores que los profesionistas consideran cuando no existe seguridad al mediar con las TIC.

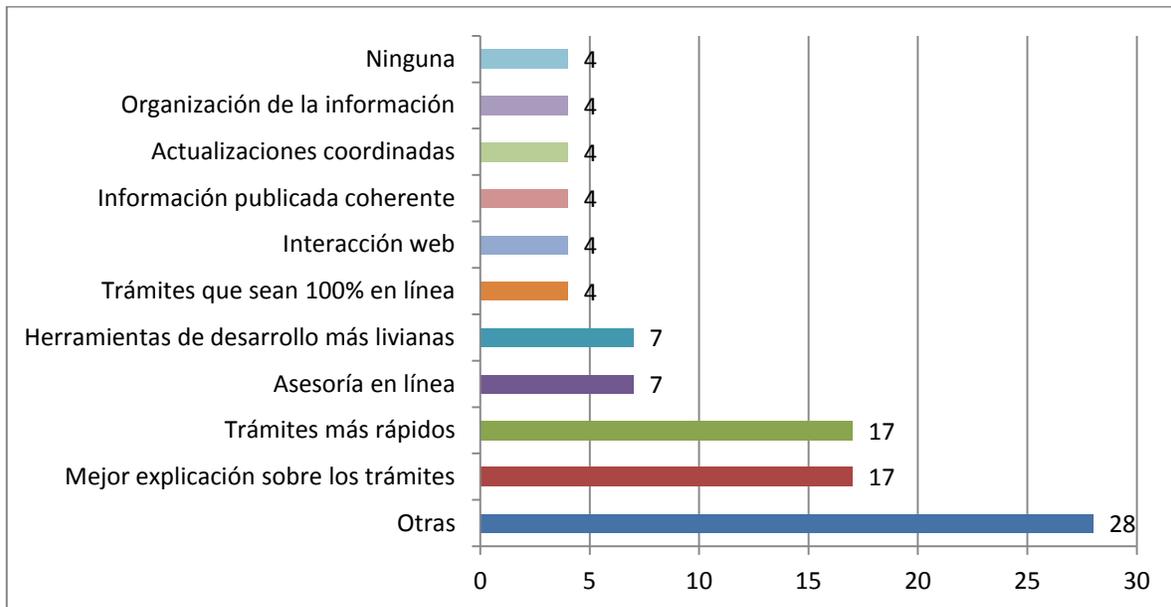


Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Entre las opiniones acerca de los problemas al realizar trámites en las dependencias gubernamentales, como muestra la Gráfica 28, destacan el tipo técnico en la velocidad, la saturación de las páginas y algunas de éstas fuera de línea y, por otra parte, la calidad de la información en cuanto a actualización, falta de datos y guías de explicación de formatos.

Sin embargo, en la Gráfica 29 el 78 por ciento de este tipo de usuarios plantea que la seguridad de los datos es un problema, el 11 que deben ser encriptados y 11 que la legislación no es adecuada para confiar la base de éstos. Así, el comportamiento de estos actores se perfila a mediar con las TIC por necesidades del desarrollo de sus funciones; el hábito de interacción y las preferencias son mayores que los usuarios diversos, pero hay desconfianza porque consideran no hay normas específicas que delimiten el espacio, por lo cual el entorno es muy inestable. Así pues, siguiendo a Hodgson (1997), es necesario analizar los procesos por los cuales las instituciones desarrollan sus normatividades. Es urgente que las OAP tengan acuerdos en el desarrollo del área de las TIC para generar normas que sustenten la seguridad de los datos.

Gráfica 30: Preferencias de los profesionistas con el uso de las TIC para mejorar los servicios de portales, sitios y páginas web de las dependencias gubernamentales.



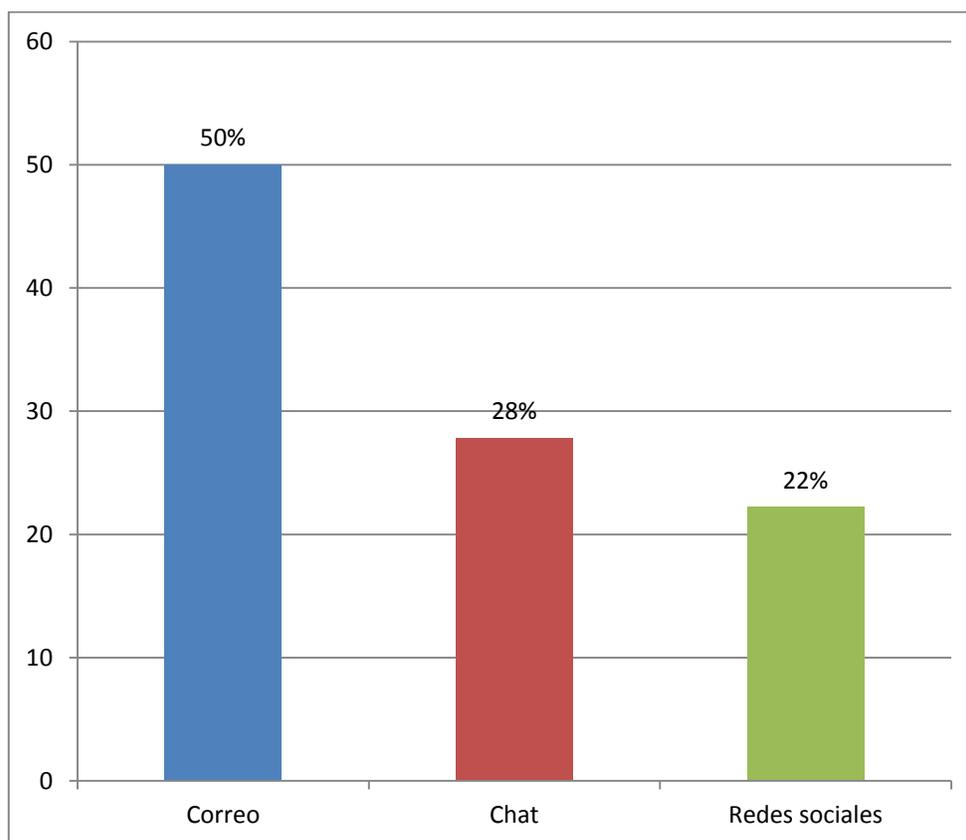
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Esta Gráfica 30 refiere a las cuestiones en que se debería mejorar los trámites por Internet. Destaca el requerimiento de servidores más rápidos para procesar la información y mejorar los manuales de procedimientos. Como se ve, este tipo de usuarios adopta nuevos comportamientos, descubriendo gustos y preferencias en relación con la interacción. Se va generando hábitos que abren oportunidades de emigrar a nuevas estructuras organizacionales e institucionales. Hodgson (1997) dice que los seres humanos demandan, crean, rechazan, operan y alteran las instituciones, y Ayala (2003) que los individuos son los encargados de diseñar organizaciones y, según Lappasade (2008), las primeras son sistemas de reglas y las segundas el medio donde se generan.

4.5 Tendencias de usuarios con actividades empresariales para interactuar mediante TIC con las OAP

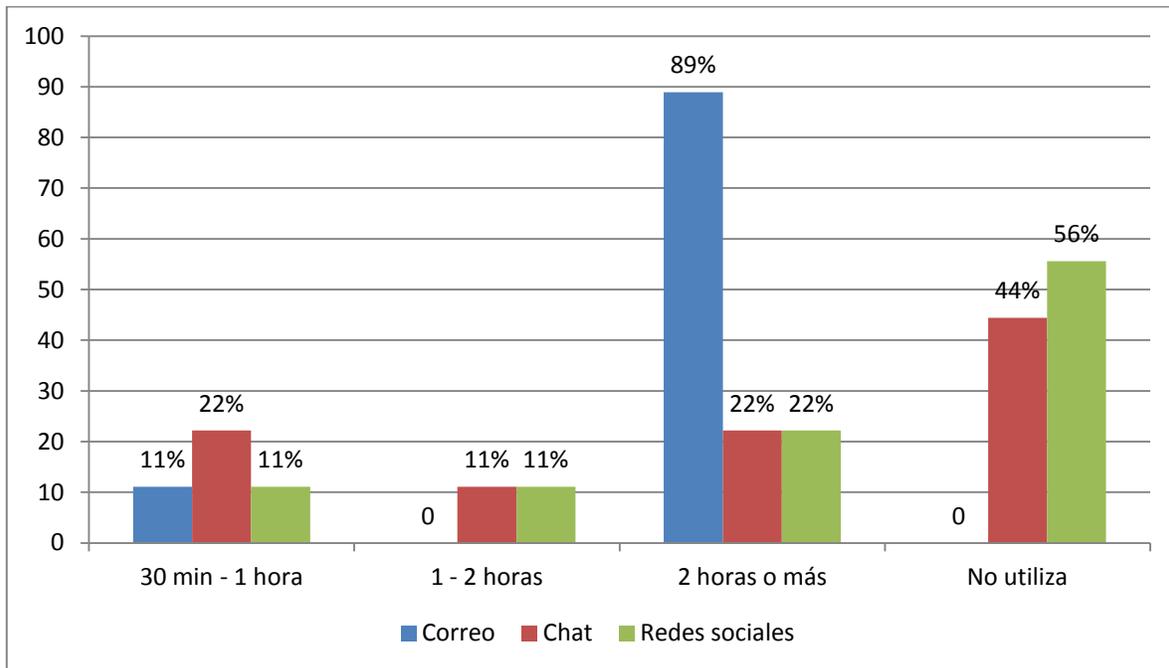
Para explorar cómo algunas empresas se comportan en el uso de las TIC fueron aplicadas 10 encuestas a los encargados de los sistemas informáticos para establecer en qué condiciones se relacionan con las OAP.

Gráfica 31: Empresas que utilizan correo, chat y redes sociales para obtener información de las dependencias gubernamentales.



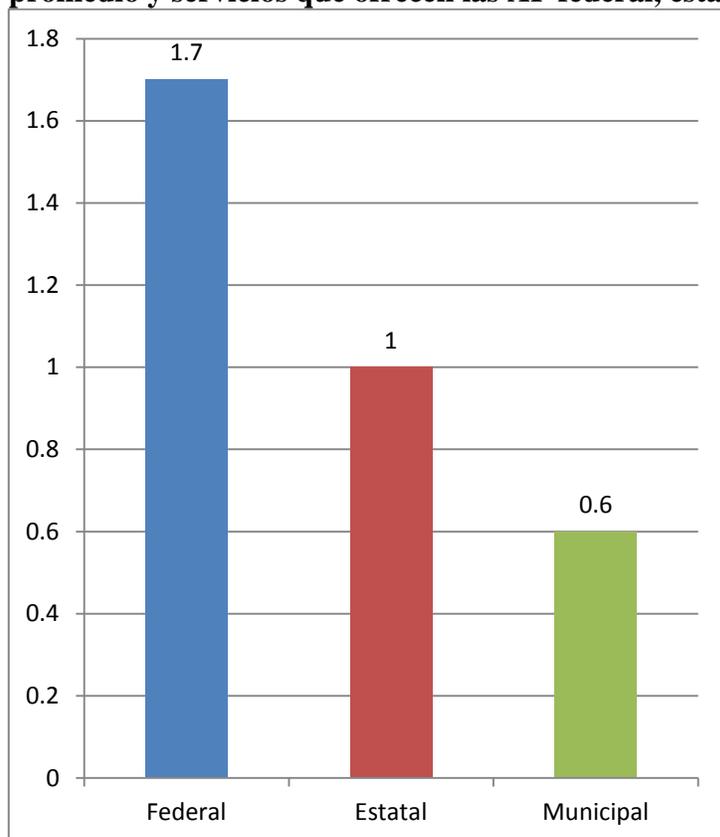
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 32: Tiempo diario promedio que los encargados de los sistemas informáticos de las empresas utilizan correos, chats y redes sociales en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 33: Conocimiento que tienen las empresas en relación con los trámites promedio y servicios que ofrecen las AP federal, estatal y municipal.



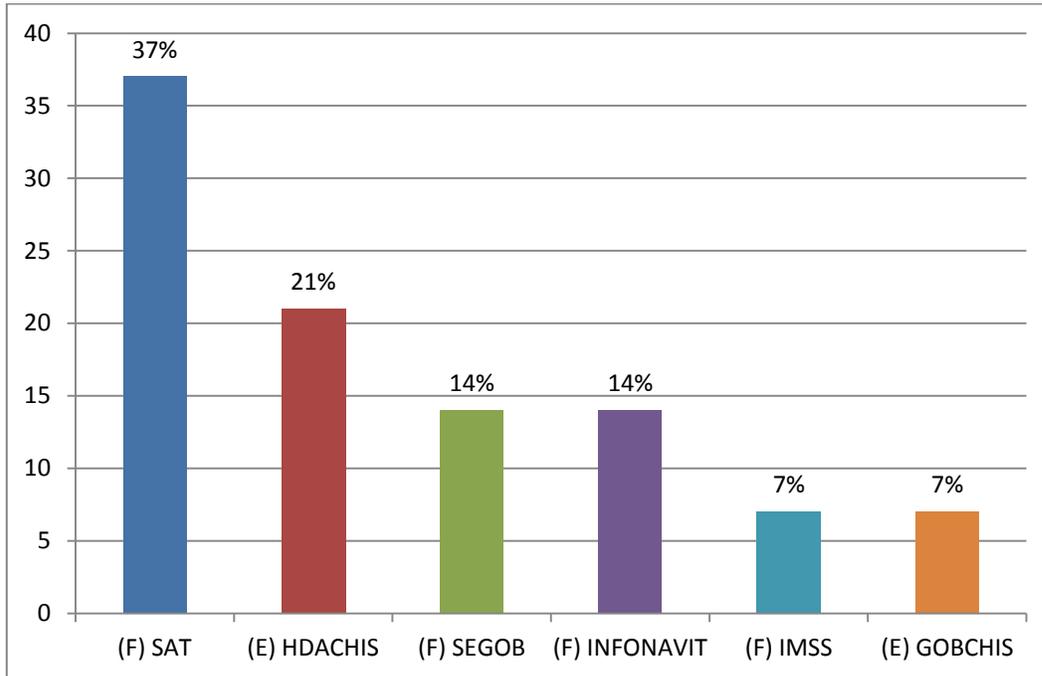
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

En las gráficas 31 y 32 el correo electrónico es la herramienta más importante para este tipo de usuario, ya que el 100 por ciento la utiliza, mientras el *chat* y las redes sociales son empleados por 56 y 44, respectivamente.

Lo anterior indica la medida en que diferentes tipos de usuarios se adaptan a estos entornos de comunicación y transmisión de datos, lo cual significa cambios en la cultura, porque la dimensión de ésta implica reconocerlos mediante nuevas prácticas y rutinas, y por eso en esta sociedad informacional es prioritario elaborar reglas para controlar con seguridad la interacción con las TIC (Hodgson 1997).

Sin embargo, los responsables de las unidades informáticas tienen conocimiento reducido de los tipos de trámites que se puede realizar ante las OAP (Gráfica 33) porque este tipo de usuario conoce en promedio 1.7 federales, 1 estatal y 0.6 municipales.

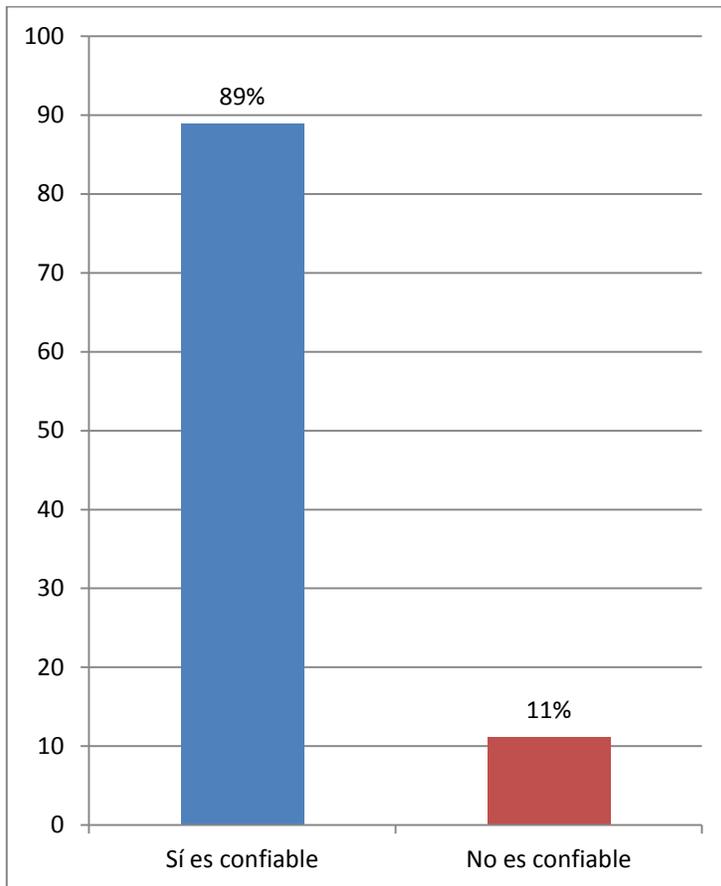
Gráfica 34: Dependencias gubernamentales que los responsables de la unidad de informática de las empresas han consultado mediante portales, sitios y páginas *web*.¹⁷



Fuente: Elaboración propia con base en encuestas aplicadas.

¹⁷ OAP federales: SAT, IMSS, Segob, Infonavit; OAP estatales: Hdachis y Gobchis.

Gráfica 35: Confiabilidad de las empresas al mediar con las TIC en el servicio que ofertan las OAP.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

La Gráfica 34 resalta que este tipo de usuarios establece relaciones por Internet con las instancias encargadas del sistema tributario tanto a nivel federal como al estatal, pues éstas han evolucionado más rápidamente al utilizar esta tecnología para prestar los servicios correspondientes. Las páginas del municipio no aparecen como consultadas, aunque la muestra es muy pequeña, y podría atribuirse a esta situación.

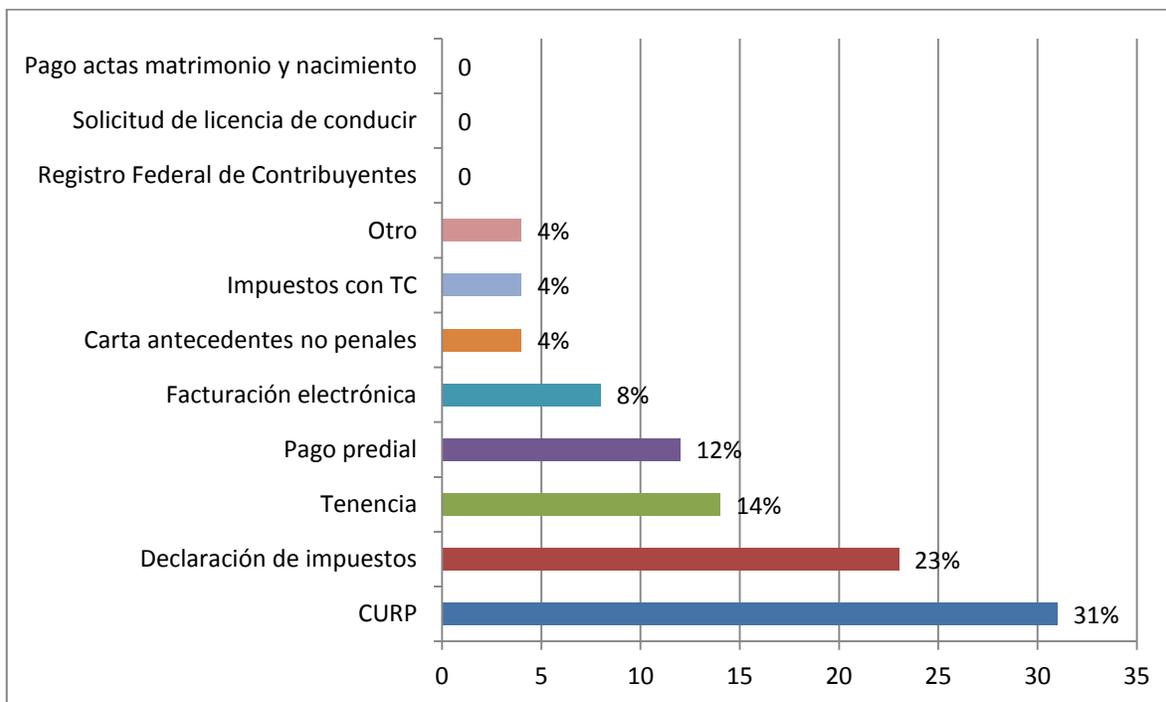
Así mismo, el 100 por ciento utiliza el correo electrónico para consultas y solicitar asesorías a las OAP (Gráficas 31 y 32), mientras que el 56 usa *chat* y 44 las redes sociales, por lo cual el primero sigue siendo la herramienta de uso más generalizada.

Este tipo de usuario considera mayoritariamente que la información en la plataforma de Internet es igual de confiable a la emitida en las oficinas gubernamentales.

Según la Gráfica 35, el 89 por ciento contestó que los datos y los trámites son confiables, y el 11 opinó no. También estima que con estos nuevos procesos de las OAP para minimizar tiempos, y por ende procedimientos, las TIC están siendo dirigidas a revolucionar estructuras administrativas y organizacionales, transformando ámbitos sociales, culturales, políticos y económicos. Según Castells (1996), estamos inmersos en un proceso histórico, el del capitalismo informático global, y la revolución tecnológica es la principal fuerza de su economía.

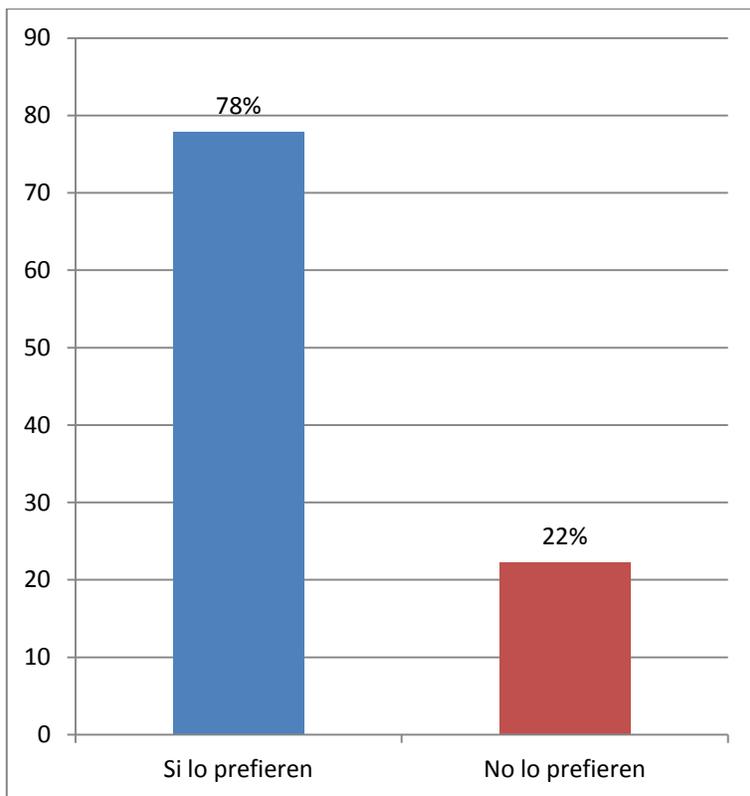
Ante las evidencias encontradas podemos decir que observamos nuevos procesos de institucionalización (Hodgson 1998), en los cuales la elección individual necesita un marco conceptual para percibir el mundo. La recepción de la información por los individuos requiere un paradigma o marco cognitivo para procesarla y percibirla. Así, el entorno modifica, altera y conduce a comportamientos nuevos en esta interrelación. Arocena (2010) habla de las organizaciones como sistemas abiertos en donde los individuos interactúan con su medio, el cual genera cambios, gustos y preferencias y modifica costumbres, rutinas y culturas.

Gráfica 36: Principales servicios que los responsables de las unidades de informática de las empresas consultan o requieren en las dependencias gubernamentales mediante portales, sitios y páginas web.



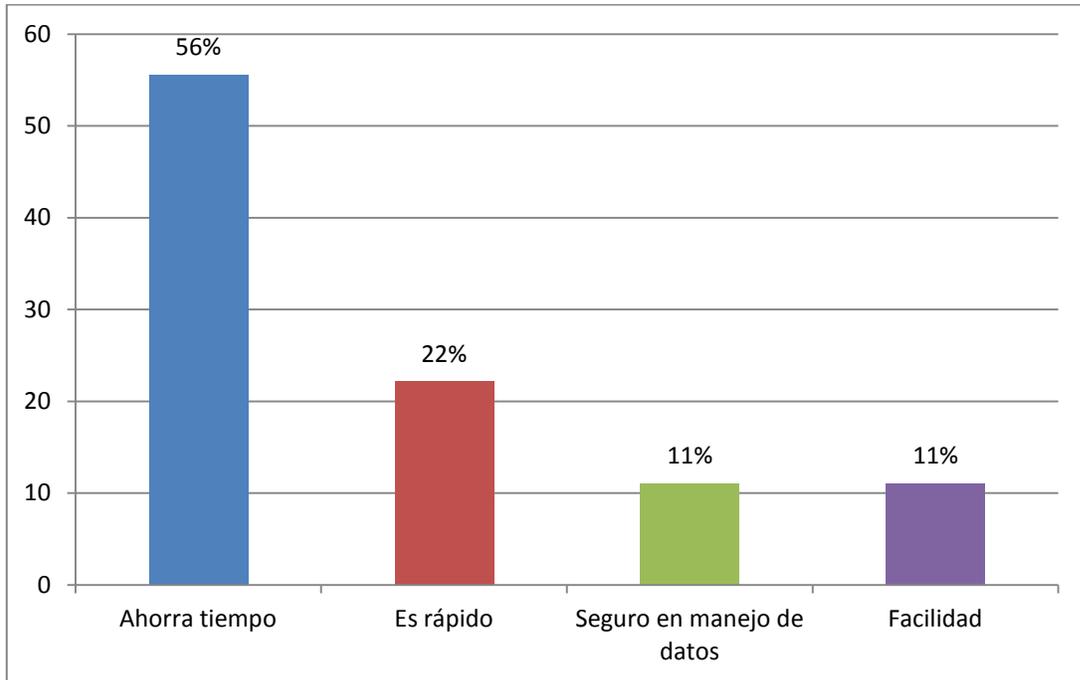
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 37: Empresas que prefieren el servicio al mediar con las TIC en las OAP.



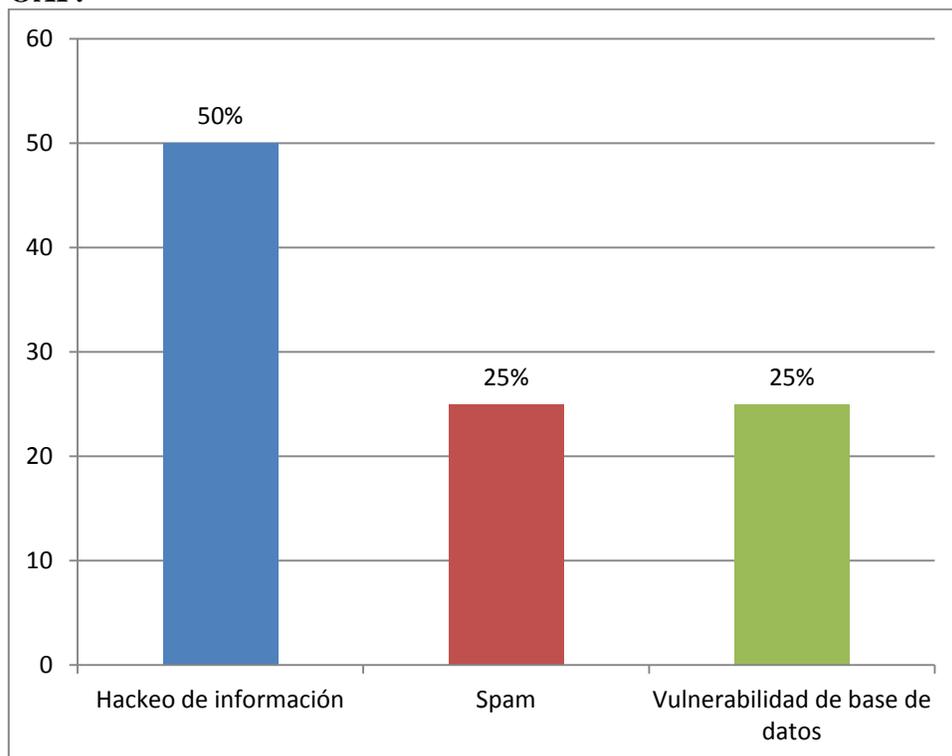
Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 38: Factores que las empresas prefieren al interactuar con las TIC en las OAP.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Gráfica 39: Riesgos que encuentran las empresas al mediar con las TIC al utilizar las OAP.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

En la Gráfica 36 la generación de la CURP mediante Internet es de los trámites más conocidos, y después las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones fiscales, como declaración de impuestos, facturación electrónica y pagos de tenencia vehicular y predial, como una gestión municipal, aunque los usuarios manifestaron no visitar tal página, lo cual indica que aun los más informados no pueden diferenciar y ubicar fácilmente a qué nivel de gobierno acuden. Con esto corroboramos avance en el uso de las plataformas de manera paulatina, pero las preferencias, los gustos y los hábitos están en proceso, pues existe poco conocimiento para utilizar la información y tramitar mediante estos portales, sitios y páginas *web*; aunado a esto, los sistemas de ayuda en línea que ofrece la AP a niveles federal y estatal tienen fallas.

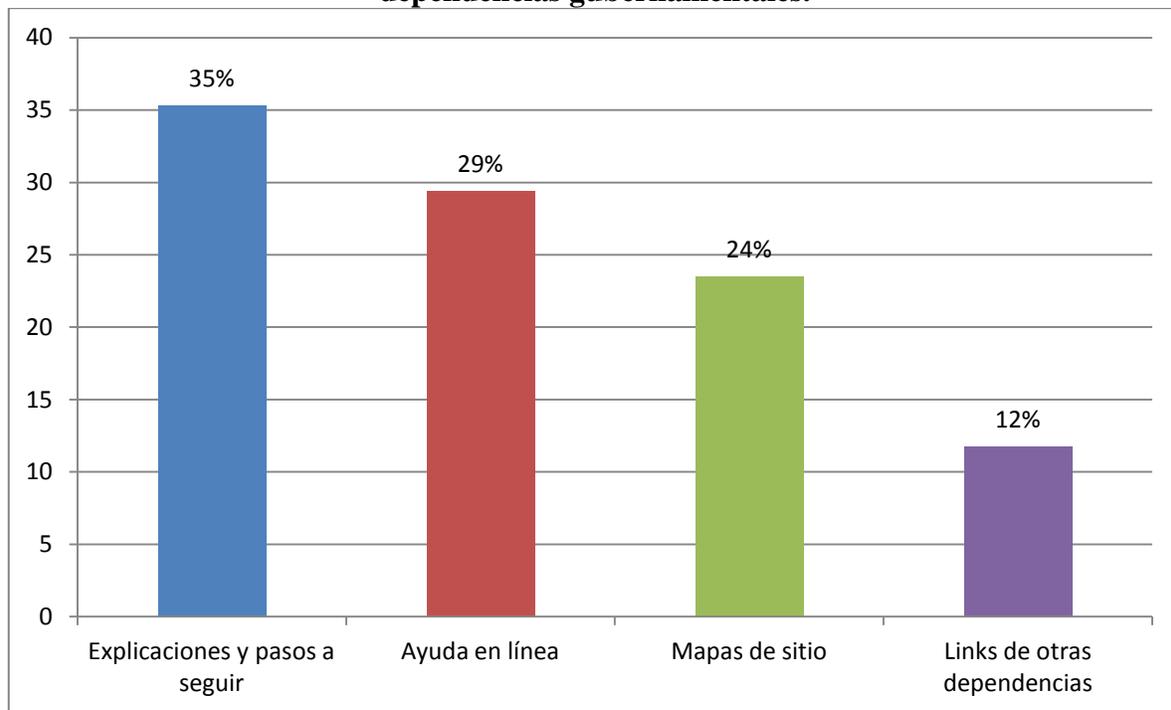
En la Gráfica 37 el 78 por ciento de este tipo de usuarios realiza los trámites mediante Internet y el 22 opinó que prefiere relaciones personalizadas cara a cara, sobre todo por los niveles de inseguridad con que se maneja la información. En la Gráfica 38 los

primeros ahorran tiempo, mientras el 11 por ciento considera hay un manejo seguro de datos y 11 cree es más fácil realizar el trámite así.

La percepción de inseguridad en el manejo de la información disminuye tanto en profesionistas como en responsables de unidades de informática porque este tipo de usuarios tiene mayor contacto por Internet y una formación técnica acerca de las herramientas computacionales; además, sus actividades los obligan a recurrir más frecuentemente a estos trámites.

En la Gráfica 39 el 50 por ciento de este tipo de usuarios, aunque reducen su percepción de inseguridad, se expresa que las páginas pueden ser intervenidas por personal no autorizado (*hackers*) y el 25 opina que al interactuar con éstas crece la posibilidad de recibir mucho correo basura; por lo tanto, la preocupación respecto al robo de la información y la vulnerabilidad genera la necesidad de legislación que regule esta situación y mecanismos de encriptación de las bases de datos.

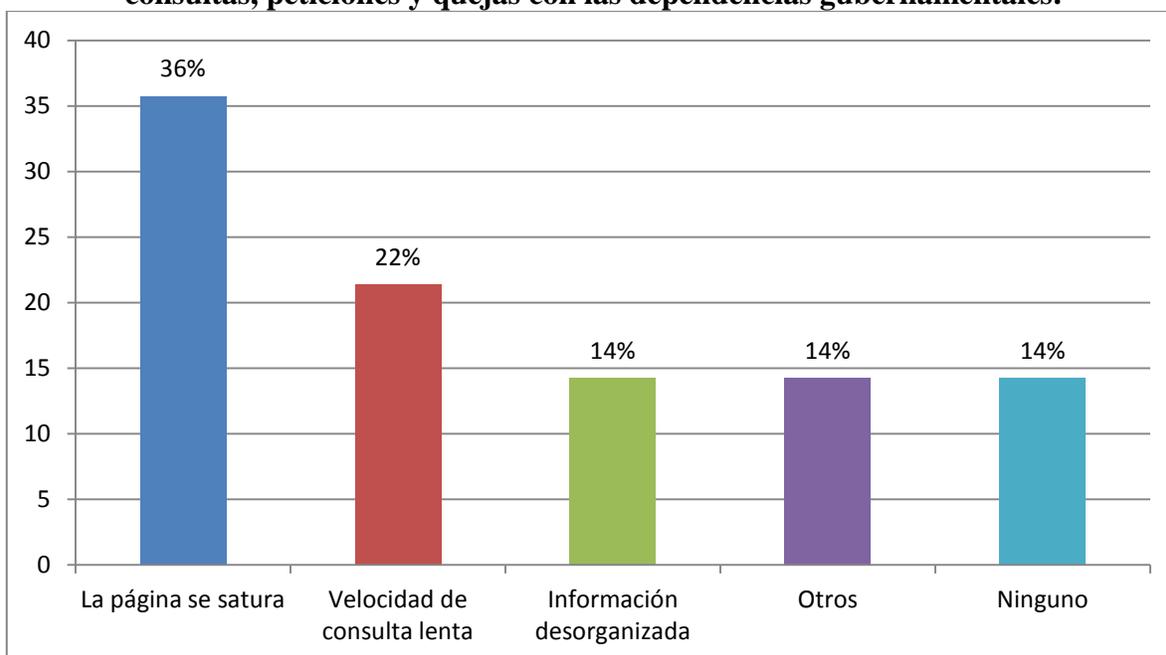
Gráfica 40: Por qué los responsables de las unidades informáticas de las empresas estarían dispuestos a tramitar mediante portales, sitios y páginas *web* con las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Entre las condiciones favorables que alientan el uso del Internet para trámites se encuentra que las explicaciones en los manuales de procedimientos les parecen adecuadas y los mecanismos de ayuda en línea, mapas de sitios y *links* con otras páginas de dependencias son estímulos para el uso de esta plataforma. Aquí se habría de considerar que, según el Banco Mundial (2005) y la ONU (2002), existen lineamientos en la planeación del análisis, el diseño, el desarrollo y la puesta en marcha de los sistemas ofrecidos por las OAP en línea.

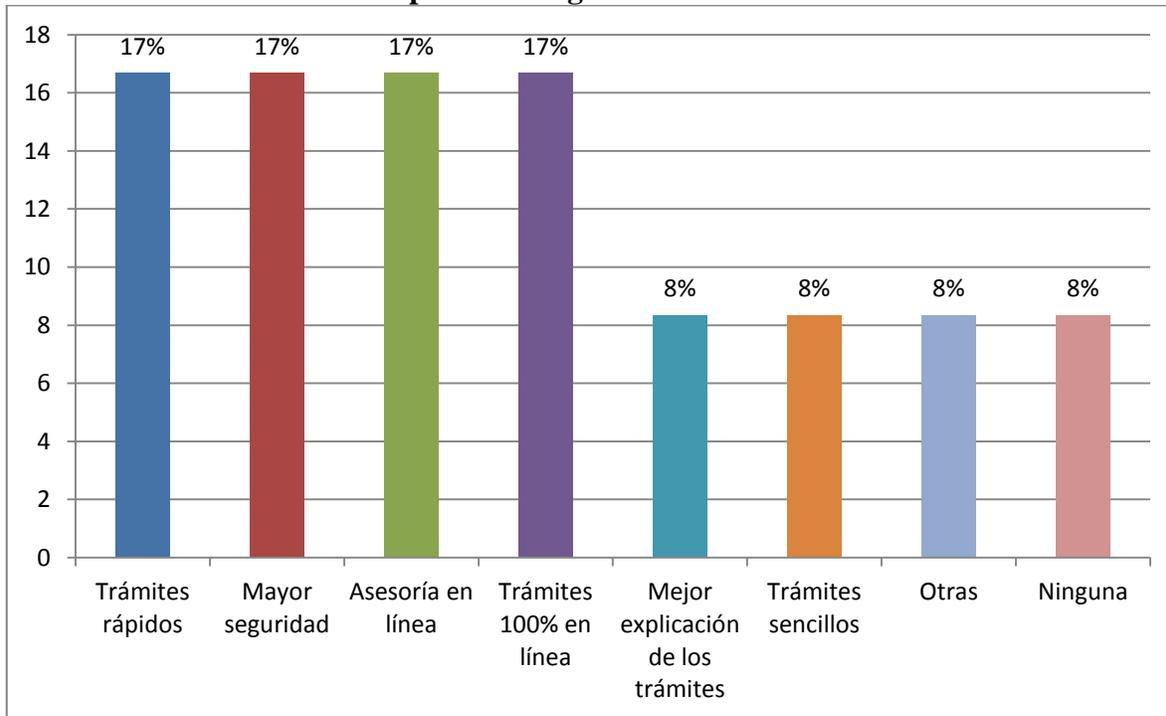
Gráfica 41: Principales problemas que los responsables de las unidades informáticas encuentran cuando interactúan y utilizan las plataformas para trámites, asesorías, consultas, peticiones y quejas con las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Los principales problemas que perciben estos usuarios son de tipo técnico en cuanto a la saturación de las páginas o acerca de la velocidad de los servidores, muy lenta para procesar la información; la otra percepción negativa importante es considerar que los datos están desorganizados, lo cual dificulta su comprensión. Estos problemas de interacción dan cuenta del equipo a utilizar, capacidades de sistemas *software*, leyes para vaciado, captura y operación hasta la etapa de presentación y puesta en marcha.

Gráfica 42. Propuestas de los responsables de las unidades de informática de las empresas para mejorar los servicios de portales, sitios y páginas *web* de las dependencias gubernamentales.



Fuente: Elaboración con base en encuestas aplicadas.

Se observa que este tipo de usuarios muestra interés por la seguridad, la asesoría en línea, mejorar la rapidez en los trámites y que éstos se realicen totalmente mediante la *web*. Estas percepciones pueden orientar las necesidades de mejora de los sistemas de las OAP en su servicio, lo cual remite, como se explicaba párrafos atrás, a la urgencia de cambios institucionales trascendentales.

Araya y Cerpa (2008) establecen que para modernizar las OAP se requiere primero un cambio trascendental de las formas tradicionales a una administración que restructure y mejore los resultados, los cuales reclaman eficacia y fortaleza institucionales, buscando superar al modelo burocrático weberiano, en razón de tres planos en las transformaciones del Estado, en uno primero analizando las técnicas de gestión de los sectores privado y público, en segundo el cambio de un modelo legal funcional a un estilo de gestión que prioriza los resultados y en tercero lograr y posicionar la calidad y la efectividad en el

servicio. La propuesta es generar una cultura que abandone costumbres, inercias y reglas con nuevos hábitos y comportamientos.

Por lo anterior, se requiere normatividades que refrenden el compromiso de ofrecer un servicio y seguridad en la navegación de la información, transparencia de la información, seguridad y rendición de cuentas. Es pues, según Hodgson (2007), urgente la implementación de leyes que institucionalicen y fortalezcan estos nuevos comportamientos, y dice también que los hábitos se forman en la repetición de las actividades, como el material constitutivo de las instituciones, descritas como una acción colectiva que controla, libera y amplía la individual. En estos procesos de esta sociedad contemporánea de la era informacional se requiere normar las a plataformas que ofrecen las OAP.

Conclusión

El eje central del análisis de esta tesis se sitúa en los patrones de comportamiento que los sujetos sociales establecen en la cotidianidad de sus actividades en relación con su entorno para observar de qué manera las tecnologías generan cambios en el desarrollo de los individuos que se convierten en rutinas y luego en reglas.

Se toma el enfoque del institucionalismo para analizar cómo la introducción de las TIC en las OAP propicia cambios sociales y la evolución de las reglas de interacción social cuando la espacialidad de las relaciones es transformada al no realizarse mediante la gestión de los asuntos públicos sino en lo virtual.

Autores como Castells (1996, 1999, 2006a, 2006c), Pérez (1989, 2002), Dabat y Rivera (2004), Araya y Cerpa (2008) y Arocena (2010) muestran que muchos países han adoptado las TIC para transformar a las OAP, provocando profundos cambios en las sociedades, y ante la necesidad de hacer más eficiente y transparente la gestión del ámbito público son un instrumento necesario.

Existe la tesis de que el uso eficiente de las TIC podría impulsar la organización y la participación de las comunidades más alejadas del ejercicio de la acción pública por no existir los canales idóneos para su vinculación por las vías de comunicación y participación tradicionales por medio de relaciones cara a cara o los mecanismos de intermediación de la clase política tradicional y que bajo una estrategia adecuada podrían conectar a estas comunidades de manera más eficaz con las instancias de gobierno.

Sin embargo, las evidencias señalan un lento proceso de crecimiento de las interacciones mediadas por las plataformas debido a que la AP no tiene una estrategia de cumplir actividades que redunden en un cambio cultural de los usuarios muchas veces motivados por aspectos técnicos, pese al conjunto de leyes y normas que el Poder Legislativo emite tanto en el ámbito federal como en el estatal.

El acceso de la población a las plataformas es limitado en los países en vías de desarrollo porque implica costos de adquisición de equipo y renta por los servicios de conectividad. En Tuxtla Gutiérrez, en el caso de computadora e Internet en los hogares es de 37.25 y 25.90 por ciento, mientras que para Chiapas en general es del 12.6 y 7.2, lo cual

significa que la capital es un territorio diferenciado del resto del estado y al menos una tercera parte de los hogares tiene incorporado tal uso.

Comparando los datos de los hogares de Tuxtla Gutiérrez y Chiapas con los generales a nivel nacional, 29.42 y 21.33 por ciento cuenta con computadora e Internet, respectivamente. Entonces vemos que en el Estado las cifras están muy por debajo. Sin embargo, en el municipio tuxtleco, acerca del acceso a las TIC en cuanto a los valores nacionales se puede observar incluso que los superan, los problemas por desigualdad se reflejan en diversos indicadores y, si bien Chiapas en promedio tiene escaso acceso a esta tecnología, ésta se concentra en algunos municipios.

El análisis de estos indicadores es importante porque el planteamiento de reorganización de la AP mediada por las TIC requiere que los ciudadanos tengan acceso a éstas ya sea en los hogares o en sitios con servicio de Internet, por lo cual para generalizar su uso se requerirá el diseño de políticas públicas.

Considerando en términos de Arocena (2010), la racionalidad de la organización deberá asegurar que sus miembros actúen adaptando su comportamiento a lo pretendido. La racionalidad organizacional existe cuando todo el funcionamiento del conjunto se orienta a alcanzar objetivos específicos. De ahí resulta la tesis de que tanto más racional sea el funcionamiento de un sistema organizado más eficientemente logrará cumplir con su finalidad.

Entonces se retoma el planteamiento de Weber acerca de que la burocracia es una categoría teórica de análisis al investigar las organizaciones contemporáneas estructuradas en la administración de los asuntos públicos y se observa las dificultades para encontrar alternativas radicalmente diferentes, como se intenta desde el enfoque de la NGP, planteando una disminución del gasto público, cambio de los sistemas de incentivos, la utilización de *outsourcing* y tratar de integrar en las OAP una racionalidad gerencial de sector privado además de intensificar el uso de las TIC.

Con base en la idea anterior se buscó evidencias para dar cuenta, dadas las propuestas de la NGP, de que se debe promover una disminución de la burocracia, y se analizó el tamaño del aparato administrativo mediante la representación gráfica de la estructura organizacional de algunas administraciones estatales durante el periodo 1981-2012, encontrando una alta tasa de crecimiento de las estructuras burocráticas en Chiapas,

sobre todo respecto a secretarías, que pasaron de 10 a 15 en el periodo 1995-2000 y a 28 en el siguiente sexenio.

También se elaboró un índice para establecer el número de burócratas por cada 10,000 habitantes y observar la evolución de este tipo de trabajadores en la sociedad. Encontramos que cambió en el paradigma administrativo público, ya que de 1985 a 2010 el índice de burócratas creció en 70.96 por ciento, utilizando estos términos relativos.

Para Chiapas, según el *Censo de Población y Vivienda*, durante el periodo analizado el índice de burócratas era de 61.78 en 1980 y 181.92 para el 2010, tasa incrementada en 194.46, es decir, una expansión del aparato burocrático en estos 30 años en términos de estructuras burocráticas, aunque este indicador está por debajo del valor nacional, de 208.15, mientras que para el estado es 181.92.

En otra fase de la tesis se elaboró tablas para observar las variables cualitativas de los indicadores que permitieran la evaluación de portales, sitios y páginas *web* de las dependencias de los gobiernos federal, estatal y municipal, diseñadas con la finalidad de conocer el proceso de adopción y los comportamientos de los actores al interactuar. En este caso se trata de los servicios de las OAP a quienes utilizan las TIC.

Se observó la estructura en cuanto a información, si cumple con los parámetros de calidad en diseño, estructura y flexibilidad en la presentación de los datos en la red a nivel federal bajo la tesis de que puede ser un factor implicado en mejorar el nivel de rendición de cuentas y la transparencia. Por otra parte se analiza el comportamiento de los mecanismos de interacción entre las OAP y los usuarios y finalmente los tipos de trámites y el grado de desarrollo de éstos en las plataformas de internet.

Las OAP federales tienen mejor calidad de información, cumplen con normatividades y lineamientos de los organismos internacionales, mientras que las estatales y municipales tienen menor, lo cual indica que el Gobierno Federal se ha preocupado por desarrollar portales, sitios y páginas cumpliendo con los estándares y normatividades de desarrollo en la plataforma de Internet. Ahora bien, el discurso en Chiapas acerca del gobierno electrónico estuvo en boga durante el sexenio 2000-2006, pero no tuvo continuidad, y resalta que la calidad de la información en las plataformas de las OAP estatales y municipales resultan deficientes.

En cuanto al proceso de interacciones mediante correo electrónico, *chat* y redes sociales, el primero es la herramienta más utilizada, y destaca que los servicios ofrecidos por las OAP como *Facebook*, *Twitter* y *Youtube* no son retroalimentados por los gestores de la plataforma de manera cotidiana para interactuar con los usuarios, por lo que el potencial de éstos está subutilizado.

Acercas de los trámites que las dependencias ofrecen en las plataformas virtuales de los tres niveles de gobierno se puede apreciar que a nivel federal concluyen una mayor cantidad al emitir documentos finales con posibilidad de impresión, reflejando eficiencia, mientras que las OAP estatales y municipales tienen un escaso desarrollo en este espacio.

A nivel federal, la Secretaría de Administración Tributaria, la Secretaría de Economía y la Comisión Nacional del Agua concluyen la mayor cantidad de trámites, y en estatal sobresale la Secretaría de Hacienda Chiapas y el municipal Tuxtla Gutiérrez. El comportamiento de los actores con las TIC en la emisión de documentos todavía es incipiente, son muy pocos los que pueden ser obtenidos de manera automatizada desde un computador.

La última etapa de análisis corresponde a la evaluación de los usuarios mediante cuestionarios respecto a los conocimientos de los servicios que ofrecen las OAP en cuanto a información y trámites, problemas y beneficios.

Se observa una cultura generalizada en los usuarios de ciertas herramientas como el correo electrónico, por encima del chat y las redes sociales; sin embargo, al menos en Tuxtla Gutiérrez están en un proceso de intensificar su utilización.

Mediante cuestionarios aplicados a profesionistas se encontró que se relacionan con las OAP fácilmente por sus actividades y el conocimiento del uso de las TIC. Están mejor situados para utilizar los servicios vía Internet, mientras que empresarios y usuarios diversos se encuentran menos dispuestos.

Otra cuestión relevante es que son escasos los trámites que realizan los usuarios diversos en la plataforma de Internet, siendo el del CURP el más conocido.

Los resultados acerca de profesionistas y empresas es que existen preferencias por las mediaciones con las TIC precisamente por la rapidez; sin embargo, el porcentaje de desconfianza e inseguridad con la información es elevado. Profundizando en los motivos para aceptar o rechazarlo, se encontró que la rapidez en el trámite y la facilidad de uso del

Internet son las motivaciones a aceptar el proceso, mientras que la preferencia al trato cara a cara, la sensación de inseguridad y la saturación de las páginas conducen a rechazar los trámites en red.

Las evidencias muestran que las bases de datos no son seguras, requiriendo encriptamientos de información más sólidos y la generación de leyes y normas en estos procesos de interacción, con el fortalecimiento de las claves de acceso, ya que es un abanico grande y las necesidades son particularizadas, y no existe un historial individual con seguimiento en la plataforma de Internet, en donde los trabajos son posteados de manera abierta. Por tanto, es necesario acortar los territorios informativos, individualizando las funciones de los actores, por lo que es loable el colectivismo metodológico de Durkheim (1990), estudiar al individuo y su entorno para conocer las necesidades y adaptarlas de manera automatizada en estas nuevas formas de organizar la información, en esta sociedad globalizada en la que estamos inmersos.

Referencias bibliográficas

- Acuerdo No. 0803 (12 de octubre de 2006). Reglamento en materia de transparencia y acceso a la información pública del Instituto de Elecciones y Participación Ciudadana del Estado de Chiapas. *Periódico Oficial del Estado de Chiapas*.
- Acuerdo No. 1767-A-2010 (12 de mayo de 2010). Reglamento interior del Instituto Tecnológico Superior de Cintalapa. *Periódico Oficial del Estado de Chiapas*.
- Aguilar, L. F. (1989). *Weber: la idea de ciencia social*. Coordinación de Humanidades, Miguel Angel Porrúa. México, D. F.
- Aguilar, L. F. (2009). *Gobernanza y gestión pública* (3a ed.). Fondo de Cultura Económica. México, D. F.
- Albuquerque, F. (2000). *Revolución tecnológica y reestructuración productiva: impactos y desafíos territoriales*. Latinoamericano. Buenos Aires, Argentina.
- ALCA (junio de 2006). *Área de Libre Comercio de las Américas*. Recuperado en mayo de 2011 de http://www.alca-ftaa.org/alca_s.asp.
- Antonelli, C. (1990). La difusión internacional de innovaciones: pautas, determinaciones y efectos. Pensamiento Iberoamericano. *Revista de Economía Política* (16), pp. 45-56. Madrid, España.
- Araya M., E. y A. Cerpa (2008). La nueva gestión pública y las reformas en la administración pública chilena. *Revista de Estudios Politécnicos* 7 (11). Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, Chile.
- Arellano Gault, D. (2006). Reseña de *Los dilemas de la gestión local y las organizaciones comunitarias en México*. CIDE. México, D. F.
- Arocena, J. (2010). *Las organizaciones humanas, de la racionalidad mecánica a la inteligencia organizacional* (1a ed.). Grupo Magro. Uruguay.
- Arreola-Rueda, E. A. (2012). Una aproximación al gobierno electrónico de los Estados Unidos, Canadá y México en el marco del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN). *Investigación Universitaria Multidisciplinaria: Revista de Investigación de la Universidad Simón Bolívar* (08).
- Arroyo Alejandro, J. y S. Berumen Sandoval (2003). *Competitividad: implicaciones para empresas y regiones*. Juan Pablos Editor. Universidad de Guadalajara. Jalisco, México.

- Ayala, J. (2003). *Instituciones para mejorar el desarrollo. Un nuevo pacto social para el crecimiento el bienestar* (1a ed.). Fondo de Cultura Económica. México, D. F.
- Ayala, J. (2005). *Instituciones y economía. Una introducción al neoinstitucionalismo económico* (2a ed.). Fondo de Cultura Económica. México, D. F.
- Banco Mundial (noviembre de 2005). *E-development from excitement to effectiveness: overview*. Recuperado en julio de 2011 de http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2010/09/02/000333038_20100902023217/Rendered/PDF/563770WP0e1dev1so0see0report0341471.pdf.
- Banco Mundial (1997). *El Estado en un mundo en transformación*. Recuperado en octubre de 2008 de Informe sobre el Desarrollo Mundial, World Bank. Washington, Estados Unidos de América.
- Banco Mundial (2005). *E-Government Knowledge Map: presencia, interacción y transacción*. Recuperado en noviembre de 2013 de http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_821.pdf.
- Banco Mundial (2010). *El Grupo del Banco Mundial*. Recuperado el 5 de enero de 2010 de <http://www.bancomundial.org/>.
- Barker, J. A. (1995). *Paradigmas: el negocio de descubrir el futuro*. McGraw-Hill. Glendale, USA.
- Barzelay, M. (2000). *Atravesando la burocracia: una nueva perspectiva de la administración pública*. Fondo de Cultura Económica, México, D. F.
- Berzosa, M. I. (2003). *Baquía, nuevas tecnologías y negocios*. Recuperado el 1 de septiembre de 2010 de www.baquia.com/posts/el_uso_de_las_tic_en_la_administracion_publica_y_el_sistema_sanitario_mejora_la_calidad_de_vida_del_ciudadano.
- Borja, J. & M. Castells (1997). *Local and global: the management of cities in the information age*. Earthscan. Londres, Inglaterra.
- Brodershon, M. (2008). *Diario La Prensa Online*. Recuperado el 1 de septiembre de 2010, de www.laprensa.com.ar/364716_una_nueva_oportunidad_historica_note.
- Calderón Ortiz, G. (2004). *La crisis en México y la actitud de la administración pública*. Recuperado en 2010 de Universidad Autónoma Metropolitana: <http://administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagye/rv5/rev5art01.pdf>.

- Campero Cárdenas, G. H. (2008). El bicentenario y la reforma del sector público en México. Los afanes de Sísifo. *Convergencia*, Revista de Ciencias Sociales, 16 (49).
- Castells, M. (1996). The information age: economy, society and culture. *The rise of network society* (Vol. I). Malden, Massachusetts; Blackwell. Oxford, United Kingdom.
- Castells, M. (1997). The information age: economy, society and culture. *The power of identity* (Vol. II). Malden, Massachusetts; Blackwell. Oxford, United Kingdom.
- Castells, M. (1999). The information age: economy, society and culture. *End of millenium* (Vol. III). Malden, Massachusetts; Blackwell. Oxford, United Kingdom.
- Castells, M. (2006a). La sociedad red. En M. Castells, *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (Vol. I, pp. 55-90). Siglo XXI. Madrid, España.
- Castells, M. (2006b). El poder de la identidad. En M. Castells, *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (Vol. II, pp. 29-87). Siglo XXI. Madrid, España.
- Castells, M. (2006c). Fin de milenio. En M. Castells, *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (Vol. III, pp. 376-403). Siglo XXI. Madrid, España.
- CEPAL (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Recuperado en octubre de 2013 de http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/43219/SGP_N73_Gobierno_electronico_en_la_GP.pdf.
- CLAD (1998). *Una nueva gestión pública para América Latina*. Consejo Directivo del CLAD. Recuperado en agosto de 2011 de <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/una-nueva-gestion-publica-para-america-latina>.
- CNA (2012). *Comisión Nacional del Agua*. Recuperado en agosto de 2012 de www.cna.gob.mx/.
- CNUDMI (diciembre de 1966). *Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional*. Recuperado en agosto de 2011 de La guía de la CNUDMI: Datos básicos y funciones: http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/general/06-58167_Ebook.pdf.
- CNUDMI (1996). *Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional*. Recuperado en agosto de 2011 de Ley Modelo de la CNUDMI sobre

Comercio Electrónico: http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453_S_Ebook.pdf.

CNUDMI (2011). *Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional*. Recuperado en mayo de 2011 de <http://www.uncitral.org/uncitral/es/index.html>.

Coase, R. (1984). The new institutional economics. *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, 140, pp. 229-231.

Commons, J. R. (1932). The problem of correlating law economics and ethics. *Wisconsin Law Review*, pp. 3-26.

Conagua (2012). *Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca*. Recuperado en agosto de 2012, de www.conapesca.sagarpa.gob.mx/.

Coneval (2011). *Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social*. Recuperado en julio de 2011 de <http://www.coneval.gob.mx/Paginas/principal.aspx>.

Crozier, M. (1964). *The bureaucratic phenomenon*. Tavistock Publications and University of Chicago Press. Chicago, United States of America.

D'Alòs-Moner, A. (2011). E-gobierno: ¿modernización o fosilización de la administración? *El profesional de la información* 20 (3), pp. 245-249. Madrid, España.

Dabat, A. (2002). *La regionalización: nuevos horizontes para la gestión pública*. Universidad de Guadalajara, Universidad de California en Los Ángeles, Program on México y Centro Linda Vista. Guadalajara, México.

Dabat, A. (2004). Globalización mundial y alternativas de desarrollo. *Nueva sociedad* (132), pp. 146-155.

Dabat, A. y M. Á. Rivera (2004). Nuevo ciclo industrial mundial e inserción internacional de países en desarrollo. En A. Dabat, M. Á. Rivera y J. Wilkie, *Globalización y cambio tecnológico. México en el nuevo ciclo industrial*. Universidad de Guadalajara, Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad de California en Los Ángeles, Profmex (El Consorcio Mundial para la Investigación sobre México), Juan Pablos Editor. México, D. F.

Dabat, A., M. Á. Rivera y E. Suárez (2004). *Globalización y cambio tecnológico. México en el nuevo ciclo industrial mundial*. Juan Pablos Editor, Universidad de Guadalajara. México, D. F.

- Dabat, A., M. Á. Rivera y J. Wilkie (coordinadores) (2004). *Globalización y cambio tecnológico. México en el nuevo ciclo industrial mundial*. Universidad de Guadalajara, Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad de California en Los Ángeles, Consorcio Mundial para la Investigación sobre México, Juan Pablos Editor. México.
- Daniels, T. (2002). Planeación estratégica para la implementación del gobierno electrónico en Estados Unidos.
- Daniels, T. y B. Spiker (1994). *Perspectives on organizational communication* (2a ed.). Wm C. Brown. Dubuque, Iowa, United States of America.
- Dávila, W. (2008). *cesardigital*. Recuperado en septiembre de 2010 de www.cesardigital.net/media/Documentos/Infotoc/tic01Aplicacionde.pdf_Aplicación.
- Decreto No. 019 (24 de diciembre de 2008). Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas. *Periódico Oficial del Estado de Chiapas*.
- Decreto No. 270 (29 de agosto de 2007). Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas. *Periódico Oficial del Estado de Chiapas*.
- Decreto No. 412 (29 de octubre de 2008). Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas.
- Drucker, P. (1995). *La administración en una época de grandes cambios*. Sudamericana. Buenos Aires, Argentina.
- Durkheim, É. (1990). *Educación y sociología*. Península. Barcelona, España.
- Fauconnier, G. (1998). Conceptual integration networks. *Cognitive Science*, 22, pp. 133-187.
- Finanzas Chiapas (2006). *Finanzas Chiapas*. Recuperado en abril de 2011 de Ley de Transparencia:
http://sistemas.fpchiapas.gob.mx/Infomex/SolicitudesC/Doc_Guia/ley.pdf.
- Finanzas Chiapas (2011). *Finanzas Chiapas*. Recuperado en abril de 2011 de <http://www.fpchiapas.gob.mx/transparencia/inicio/infomex.php>.

- FMI (2011). *Fondo Monetario Internacional*. Recuperado en julio de 2011 de <http://www.imf.org/external/spanish/>.
- Friedberg, E. (1993). Las cuatro dimensiones de la acción organizada. *Revue Francaise de Sociologie* 2 (2), pp. 283-313.
- Función Pública (2011). *Secretaría de la Función Pública del Estado de Chiapas*. Recuperado en julio de 2011 de Constitución Política: http://www.fpchiapas.gob.mx/docs/constitucion/constitucion_politica_chiapas.pdf.
- Función Pública (2012). *Secretaría de la Función Pública del Estado de Chiapas*. Recuperado en septiembre de 2012 de <http://www.fpchiapas.gob.mx/inicio>.
- Gandlgruber, B. (2010). Instituciones, coordinación y empresas. Análisis económico más allá de mercado y Estado. *Anthropos*. México, D. F.
- Gerth, H. y C. Mills (2002). Carácter y estructura social. *Revista española de la opinión pública* (8), pp. 368-370. Centro de Investigaciones Sociológicas. Barcelona, España.
- Gigli, J. y A. Nin (2009). *El uso del gobierno electrónico en la comunidad europea*. Recuperado en abril de 2009 de <http://www.gobiernoelectronico.org/node/4658>.
- Gil-García, C. (2007). Acción pública urbano-ambiental. Conceptos para su análisis y un estudio de caso de las políticas urbano-ambientales: la ciudad de Aguascalientes (1990-2002). *Investigación y Ciencia* 15 (38), pp. 43-53. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.
- Gobierno de México (2012). *Pagos electrónicos e5cinco*. Recuperado en septiembre de 2012, de www.e5cinco.segob.gob.mx/.
- Gobierno del Estado de Chiapas (2011). *Directorio de funcionarios*. Recuperado en abril de 2011 de <http://www.chiapas.gob.mx/funcionarios/estatal/ejecutivo/>.
- Gobierno del Estado de Chiapas (2011). *Organigrama general*. Recuperado en agosto de 2012 de <http://www.chiapas.gob.mx/media/organigrama/organigrama.pdf>.
- Gouldner, A. (1948). *Patterns of industrial bureaucracy*. Free Press. Nueva York, United States of America.
- Hacienda Chiapas (2012). *Secretaría de Hacienda*. Recuperado en septiembre de 2012 de <http://www.haciendachiapas.gob.mx/>.

- Hempel, L. (1996). *Environmental governance: the global challenge*. Island Press. Washington, D. C, United States of America.
- Hinings, C. & R. Greenwood (1988). Understanding strategic change: the contribution of archetypes. *Academy of management*, pp. 1052-1081.
- Hodgson, G. (1988). *Economics and institutions: a manifesto for a modern institutional economics*. Polity Press. Cambridge, United States of America.
- Hodgson, G. (1993). *Economics and evolution: bringing life back into economics*. Polity, Cambridge and University of Michigan. United States of America.
- Hodgson, G. (1997). The ubiquity of habits and rules. *Cambridge Journal of Economics*, 21 (6), pp. 663-84. United States of America.
- Hodgson, G. (1998). The approach of institutional economics. *Journal of Economic Literature*, 36 (1), pp. 166-92. United States of America.
- Hodgson, G. (2003). The hidden persuaders: institutions and individuals in economic theory. *Cambridge Journal of Economics* 27 (2), pp. 159-75. United States of America.
- Hodgson, G. (2004). Opportunism is not the only reason why firms exist: why an explanatory emphasis on opportunism may mislead management strategy. *Industrial and Corporate Change* 3 (2), pp. 401-418. United States of America.
- Hodgson, G. (2006). The nature and units of social selection. *Journal of Evolutionary Economics*, 16 (5), pp. 477-489. United States of America.
- Hodgson, G. (2007). *Economía institucional y evolutiva contemporánea* (1a ed.). Universidad Autónoma Metropolitana. México, D. F.
- Hood, C. (1989). Public administration and public policy: intellectual challenges for the 1990s. *Australian Journal of Public Administration* (48), pp. 346-358.
- IAIP de Chiapas (2010). *Instituto de Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas*. Recuperado en abril de 2011 de <http://www.iaipchiapas.org.mx/acceso/acceso.html>.
- IAIP Chiapas (2010). *Instituto de Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas*. Recuperado en agosto de 2011 de <http://www.iaipchiapas.org.mx/noticias/actividades2010/2010.html>.

- ICC (2011). *International Chamber of Commerce*. Recuperado en junio de 2011 de <http://www.iccwbo.org/>.
- IFAI (11 de junio de 2002). *Instituto Federal de Acceso a la Información*. Recuperado en julio de 2011 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública: <http://inicio.ifai.org.mx/LFTAIPG/LFTAIPG.pdf>.
- Instituto Nacional de Administración Pública (México). Coordinación de Investigación (2010). *Estructura administrativa del estado de Chiapas*. Instituto Nacional de Administración Pública. México, D. F.
- ISOC (2011). *Internet Society Organización Internacional*. Recuperado en agosto de 2011 de <http://www.internetsociety.org/es>.
- ITAA (2003). *Information Technology Association of America*. Recuperado en julio de 2008 de <http://www.connectlive.com/events/itaa/>.
- Jensen, M. (1993). *The modern industrial revolution, exit, and the failure of internal control systems*. Harvard Business School. United States of America.
- Juárez González, Y. (junio de 2003). *Gestiópolis*. Recuperado en 2011 de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/egov.htm>.
- Kendall, K. E. y J. E. Kendall (2005). *Análisis y diseño de sistemas* (6a ed.). Pearson. California, United States of America.
- Lapassade, G. (2000). *Socioanálisis y potencial humano*. Gedisa, S. A. Barcelona, España.
- Lapassade, G. (2008). La transformación de la burocracia. En G. Lapassade, *Grupos, organizaciones e instituciones* (pp. 53-108). Gedisa. México, D. F.
- Lazín, O. (2007). *La globalización se descentraliza: libre mercado, fundaciones, sociedad cívica y gobierno civil en las regiones del mundo*. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México.
- López Arévalo, J. A. (2007). *La globalización neoliberal en Chiapas*. Universidad Autónoma de Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
- Lorraine, B. (2006). Copyright Copywring. *The Serials Librarian* 63 (3-4), pp. 269-276. United States of America.
- March, J. G. & J. P. Olsen (1995). *Democratic governance*. Free Press. Nueva York, United States of America.

- Martínez, J. (2005). Nueva gerencia pública: análisis comparativo de la administración estatal en México. En *Convergencia*, 12 (39). Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Marx, K. (1967). *El capital*. Siglo XXI. México, D. F.
- Mauss, M. (1972). *Sociología y antropología*. Tecnos. Madrid, España.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding media: the extensions of man*. McGraw-Hill. Nueva York, United States of America.
- Méndez Martínez, J. L. (2000). *Lecturas básicas de administración y políticas públicas*. El Colegio de México. México, D. F.
- Menger, Carl (1988). *Investigations into the method of the social sciences, with special reference to economics*. New York University Press. New York.
- Menger, P. M. (2003). *Les professions et leur sociologies. Modèle théorique, categorisations, evolutions*, Colloquium. Editions de la Maison des Sciences de l'Homme, Paris.
- Merton, R. K. (1944). Role of the intellectual in public bureaucracy. *Social Forces* (23), pp. 405-415. Columbia University. United States of America.
- Morales Barragán, F. (2009). Reestructuración económica y economía regional. En F. Morales Barragán, *Trayectorias y patrones de evolución económica en los municipios de Chiapas, 1988-2003* (pp. 17-35). Programa de Investigaciones Multidisciplinarias sobre Mesoamérica y el Sureste-Instituto de Investigaciones Antropológicas-Universidad Nacional Autónoma de México. Chiapas, México.
- Naser, A. y G. Concha (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social* (73). Santiago de Chile.
- Nohlen, D. (1993). *Enciclopedia Electoral Latinoamericana y del Caribe*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. San José, Costa Rica.
- North, D. C. (1981). *Structure and change in economic history*. W. W. Norton & Co. New York. United States of America.
- North, D. C. (1999). *Understanding the process of economic change*. Institute of Economic Affairs. United States of America.

- Obregón Díaz, C. (2008). *Institucionalismo y desarrollo*. Pensamiento Universitario Iberoamericano. México, D. F.
- OCDE (2012). *Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México*. OECD Publishing. México, D. F.
- OMPI (mayo de 2000). *Organización Mundial de la Propiedad Intelectual*. Recuperado en agosto de 2011 de La propiedad intelectual y el comercio electrónico: http://www.wipo.int/export/sites/www/sme/es/e_commerce/pdf/ip_ecommerce.pdf.
- ONU (13 de mayo de 2002). *Organización de las Naciones Unidas*. Recuperado en agosto de 2012 de Comité de Expertos en Administración Pública. 1a reunión: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan004503.pdf>.
- ONU (2011). *Organización de las Naciones Unidas*. Recuperado en agosto de 2011 de <http://www.un.org/es/>.
- Osborne, D. y T. Gaebler (1992). *Reinventing government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison Wesley. New York, United States of America.
- Páez, Á., C. Iribarren y M. I. Neuman (2003). *Razón y palabra*. Recuperado en agosto de 2009 de <http://razonypalabra.org.mx/antiores/n35/apaezmneuman.html>.
- Parada, J. (2003). Economía institucional original y nueva economía institucional, semejanzas y diferencias. *Revolución Económica Institucional* 5 (8), pp. 92-116.
- Pecanowsky, M. E. y N. Trujillo (1984). Organizational communication as cultural performance. *Communication monographs* (50), pp. 126-147.
- Pérez, C. (1989). *Technical change, competitive restructuring and institutional reform in developing countries*. SPR Publications, The World Bank. Washington, D. C., United States of America.
- Pérez, C. (2002). *Revoluciones tecnológicas y capital financiero: la dinámica de las grandes burbujas financieras y las épocas de bonanza*. Siglo XXI. México, D. F.
- Pérez, C. (2009). La otra globalización: los retos del colapso financiero. *Revista Latinoamericana de Economía* 40 (157).
- Peter, J. (2001). *Local governance in Western Europe*. Sage. Londres, Inglaterra.

- Pollitt, C. (1993). *Managerialism and the public services* (2nd ed.). Blackwell. Oxford, Inglaterra.
- Porter, M. E. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Vergara. Buenos Aires, Argentina.
- Quiroga, M. S. (2004). Los espacios de la simulación. La ciudad como escenario de cambios tecnológicos. *DHIAL. Desarrollo Humano e Institucional en América Latina* (39). Recuperado en 2008 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=624613>
- Redalyc (2010). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado en octubre de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/>.
- Romero, A. (1990). *Biblioteca virtual eumed.net*. Recuperado en 2011 de <http://www.eumed.net/>.
- Rosario, J. (2005). La tecnología de la información y la comunicación (TIC). Su uso como herramienta para el fortalecimiento y el desarrollo de la educación virtual. *Ciber Sociedad*. Recuperado en 2008 de <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>
- Sánchez, M. (2005). *Criterios de innovación para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el aula*. Recuperado en 2010 de Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación: http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol3n1_e/DeMiguel.pdf.
- SAT (2012). *Servicio de Administración Tributaria*. Recuperado en octubre de 2012 de <http://www.sat.gob.mx/home.asp>.
- Schumpeter, J. A. (1939). *Business cycles: A theoretical, historical and statistical analysis of the capitalist process* (Vol. I). Mc Graw Hill. Nueva York, United States of America.
- Scielo (2011). *Scientific Electronic Library Online*. Recuperado en septiembre de 2011 de <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=en>.
- SCT (2010). *Secretaría de Comunicaciones y Transportes*. Recuperado en abril de 2010 de Sistema e-México: <http://www.sct.gob.mx/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico>.
- SE (2012). *Secretaría de Economía*. Recuperado en septiembre de 2012 de www.economia.gob.mx/.

- Secretaría del Trabajo (2012). *Secretaría del Trabajo del Estado de Chiapas*. Recuperado en julio de 2012 de <http://www.trabajo.chiapas.gob.mx/>.
- Sedena (2012). *Secretaría de la Defensa Nacional*. Recuperado en septiembre de 2012 de <http://www.sedena.gob.mx/>.
- Segob (2012). *Secretaría de Gobernación*. Recuperado en septiembre de 2012 de www.gobernacion.gob.mx/.
- Self, P. (1993). Government by the market? *The Macmillan Press*, pp. 9, 167 y 176. United States of America.
- Selznick, P. (1949). An approach to a theory of organization. *American Sociological Review* (8), pp. 47-54. United States of America.
- Semahn (2012). *Secretaría de Medio Ambiente e Historia Natural del Estado de Chiapas*. Recuperado en octubre de 2012 de <http://www.semahn.chiapas.gob.mx/portal/>.
- Semar (2012). *Secretaría de Marina*. Recuperado en octubre de 2012 de <http://www.semar.gob.mx/>.
- Semarnat (2012). *Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales*. Recuperado en septiembre de 2012 de <http://www.semarnat.gob.mx/Pages/Inicio.aspx>.
- Sener (2012). *Secretaría de Energía*. Recuperado en septiembre de 2012 de <http://www.sener.gob.mx/>.
- SGG (2012). *Secretaría General de Gobierno del Estado de Chiapas*. Recuperado en septiembre de 2012 de <http://www.sgg.chiapas.gob.mx/>.
- SMAPA (2012). *Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado*. Recuperado en agosto de 2012 de <http://www.smapa.gob.mx/>.
- Smith, A. (1979). *Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. Fondo de Cultura Económica. México, D. F.
- SRE (2012). *Secretaría de Relaciones Exteriores*. Recuperado en octubre de 2012 de <http://www.sre.gob.mx/>.
- SSP (2012). *Secretaría de Seguridad Pública*. Recuperado en octubre de 2012 de http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/wlp.c?__c=7d1.
- Stallings, W. (2004). *Comunicación y redes de computadoras* (7a ed.). Prentice-Hall. México, D. F.

- Steinfeld, C. W. (1986). Computer-mediated communication in an organizational setting: Explaining task-related and socioemotional uses (M. McLaughlin, Ed.). *Communication Yearbook* , pp. 777-804.
- Stuart Mill, J. (1971). *Principios de economía política: con algunas de sus aplicaciones a la filosofía social*. Fondo de Cultura Económica. México, D. F.
- Tuxtla Gutiérrez (2012). *H. Ayuntamiento Municipal de Tuxtla Gutiérrez*. Recuperado en agosto de 2012 de <http://www.tuxtla.gob.mx/2012/>.
- UNPAN (octubre de 2002). *United Nations Public Administration Network*. Recuperado en agosto de 2011 de VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0044106.pdf>.
- UNPAN (16 de junio de 2003). *United Nations Public Administration Network*. Recuperado en agosto de 2011 de Comité de Expertos en Administración: Informe sobre el segundo periodo de sesiones: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan010753.pdf>.
- Uvalle Berrones, R. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. *Convergencia* 16 (49).
- Vázquez Barquero, A. (2000). *Desarrollo endógeno y globalización*. Departamento de Economía Aplicada, Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Van der Meer, F., J. Raadschelders & T. Toonen (2008). Modelos administrativos, tradiciones y reforma: ¿último recurso explicativo? *Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública* (12), pp. 85-103.
- Veblen, T. (1899). *Theory of leisure class*. Transaction publishers. New Brunswick, Nueva Jersey.
- Vilas, C. (2001). El síndrome de Pantaleón: política y administración en la reforma del Estado y la gestión de gobierno. *Foro Internacional* 41 (03), pp. 421-450.
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. University of California Press.
- Weber, M. (2008). *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica. México, D. F.

Weimer, R. C. (2007). *Estadística* (12ª ed.). Editorial Continental. México, D. F.

Williamson, O. E. (2010). Transaction Cost Economics: The Natural Progression, *American Economic Review* (100), pp. 673-690.

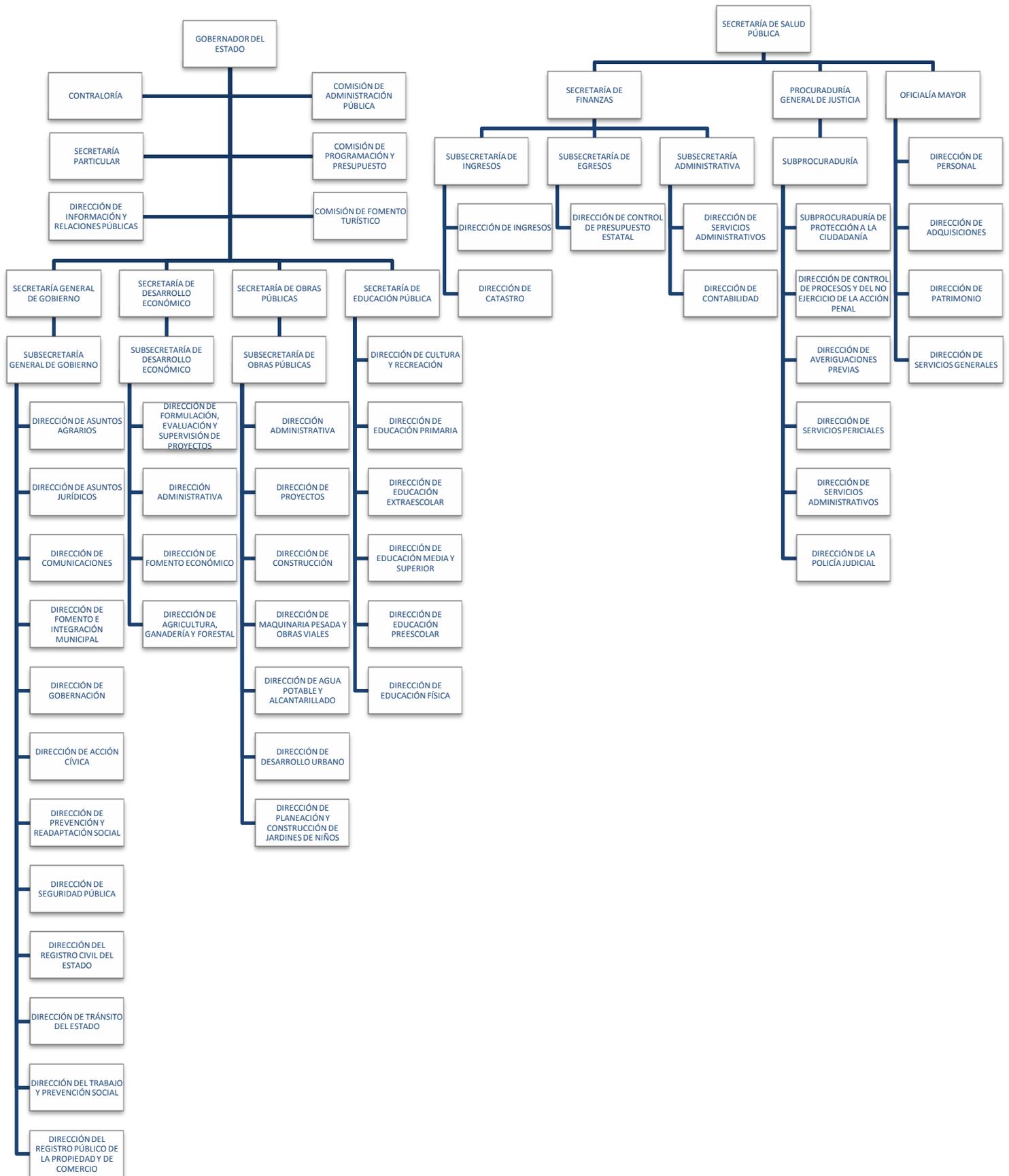
ANEXOS

ANEXO I

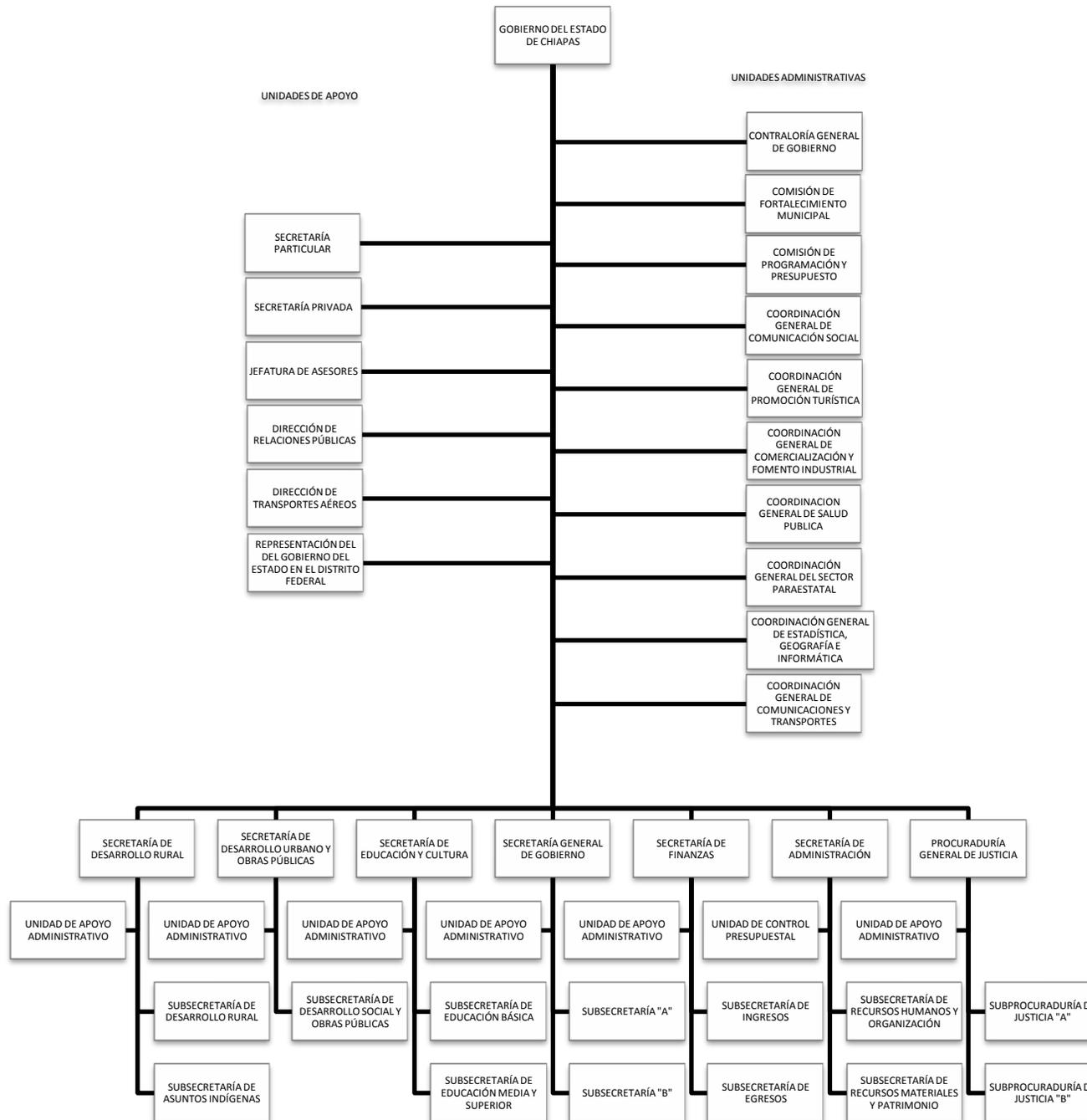
Organigramas

- A) Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 1981
- B) Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 1988
- C) Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 1995
- D) Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 2000
- E) Organigrama del Gobierno del Estado de Chiapas 2007-2012

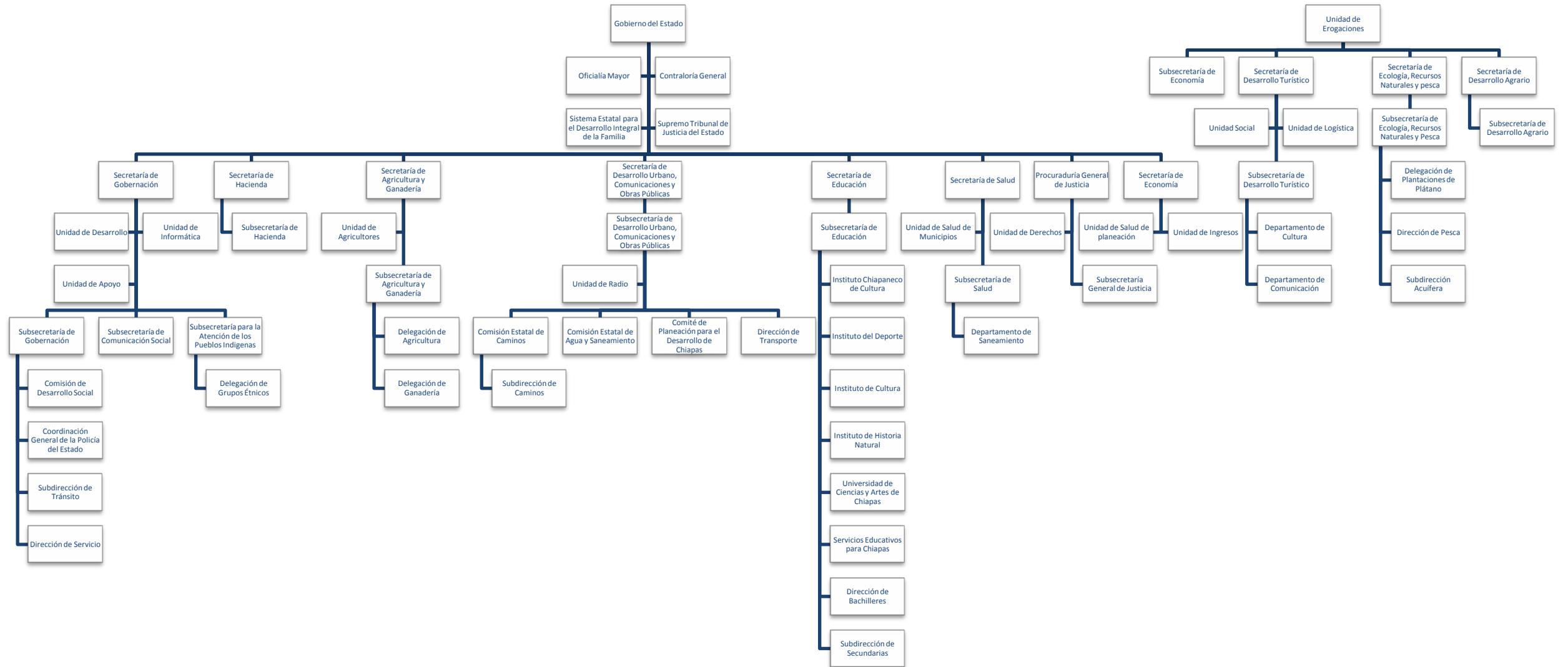
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS 1981



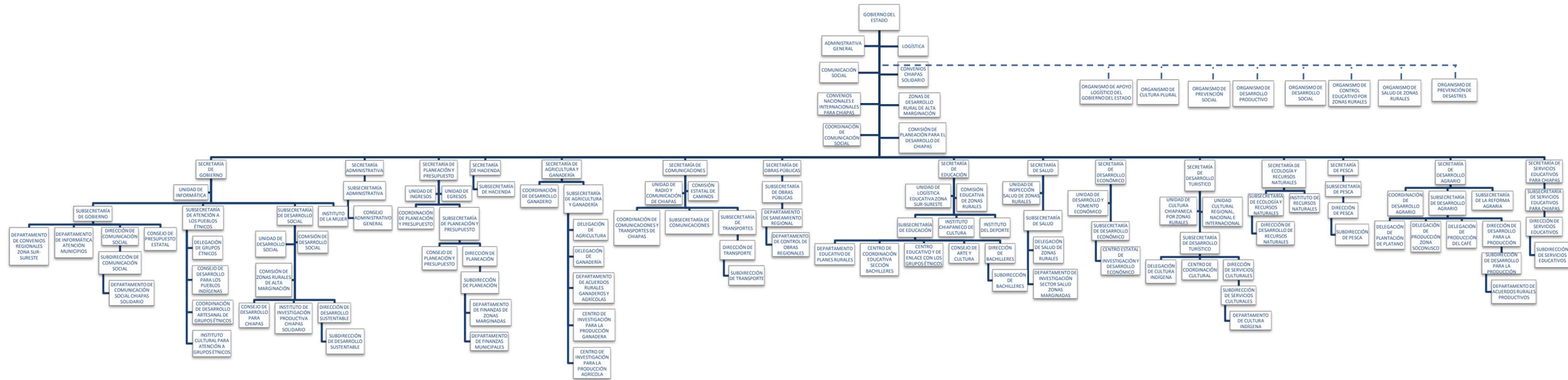
ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS 1988



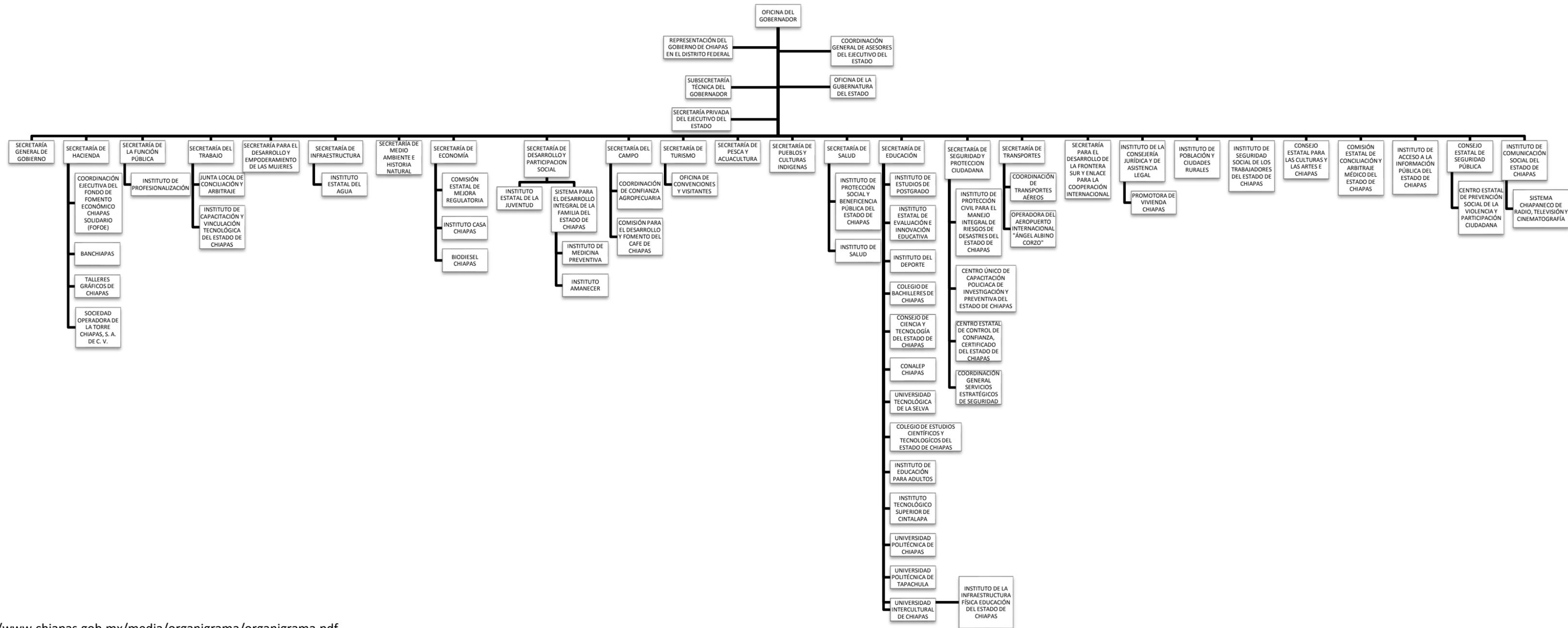
ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS 1995



ORGANIGRAMA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS GESTIÓN 2000



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS
PODER EJECUTIVO
ORGANIGRAMA GENERAL GESTIÓN 2007-2012



ANEXO II

Cuestionarios

- A) Usuarios diversos
- B) Usuarios empresariales
- C) Usuarios profesionales



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

DOCTORADO EN ESTUDIOS REGIONALES

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Conocer aceptación, adopción y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la Administración Pública (AP) y el servicio que ésta brinda en los sitios *web* para empresarios, profesionales y ciudadanos.

I. ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS GENERALES

1. Nivel de escolaridad:

- A) Primaria B) Secundaria C) Bachillerato D) Técnica E) Profesional
F) Maestría G) Doctorado

2. Sexo:

- A) Masculino () B) Femenino ()

3. Edad:

- A) 20 a 30 años () B) 31 a 40 años () C) 41 a 50 años D) 51 a 60 años

4. Ocupación actual: _____

5. ¿Tiene computadora en casa?

- A) Sí () B) No ()

6. ¿Cuenta usted con Internet?

- A) Sí () B) No ()

7. Utiliza la Internet:

- A) Sí () B) No ()

8. ¿Tiene acceso a la computadora en el trabajo?

- A) Sí () B) No ()

9. ¿Cuenta con Internet en su trabajo?

- A) Sí () B) No ()

10. ¿Utiliza la Internet en su trabajo?

A) Sí () B) No ()

11. ¿Tiene acceso a Internet vía teléfono celular?

A) Sí () B) No ()

12. ¿Utiliza la Internet en cibercafés?

A) Sí () B) No ()

II. HABILIDADES CON LA COMPUTADORA

13. ¿Qué tipo de paquetería de trabajo conoces y utilizas comúnmente? Subraya, por favor.

A) Word B) Excell C) PowerPoint D) Access E) Otros

Especifique: _____

14. ¿Utilizas el correo electrónico?

A) Sí () B) No ()

15. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

A) De 30 minutos a 1 hora. () B) 1 a 2 horas. () C) 2 horas o más ()

16. ¿Utilizas el chat?

A) Sí () B) No ()

17. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

A) De 30 minutos a 1 hora. () B) 1 a 2 horas. () C) 2 horas o más ()

18. ¿Utilizas redes sociales? A) Sí () B) No ()

A) Facebook () B) Twitter () C) LinkedIn ()

19. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?
A) De 30 minutos a 1 hora. () B) 1 a 2 horas. () C) 2 horas o más ()

20. Utiliza Internet para búsquedas de información:

A) Sí () B) No ()

21. ¿Qué tipo de información busca?

22. ¿Qué tipo de herramienta utiliza para buscar información en Internet?

A) Google () B) Yahoo () C) Altavista ()

C) Otros, especifique: _____

III. Conocimiento de los servicios mediante los sitios *web* en la AP con las dependencias gubernamentales.

23. ¿Qué trámites conoces que existen en Internet prestados por los gobiernos federal, estatal y municipal?

A) Federal

B) Estatal

C) Municipal

III. Usos de los servicios de los sitios *web* que ofrece Internet en la AP en las dependencias gubernamentales.

24. ¿Ha realizado alguna consulta de información en los sitios *web* de Internet que ofrecen los gobiernos federal, estatal y municipal por medio de las dependencias?

A) Sí () B) No ()

25. ¿A qué dependencias gubernamentales ha consultado mediante los sitios web de Internet?

26. ¿Cree que la información en Internet es igual de confiable a la emitida en las oficinas de las dependencias gubernamentales?

A) Sí () B) No ()

27. ¿Ha utilizado correos electrónicos para obtener información en las dependencias de gobierno?

A) Sí () B) No ()

28. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta ()
D) Asesoría en línea E) Trámites

29. ¿Ha utilizado el chat para obtener información en las dependencias de gobierno?

A) Sí () B) No ()

30. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta ()
D) Asesoría en línea E) Trámites

31. ¿Ha utilizado redes sociales para obtener información en las dependencias de gobierno?

A) Sí () B) No ()

32. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea () E) Trámites ()

33. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, ¿con qué dependencias recuerda haber tenido comunicación?

34. A continuación se enlista una serie de trámites ofrecidos mediante los sitios *web* de las dependencias gubernamentales. Señale por favor los que haya realizado.

- A) () **Obtención de CURP**
- B) () **Boleta pago de predial**
- C) () **Boleta de pago de tenencia de automóviles**
- D) () **Declaración de impuestos**
- E) () **Carta de antecedentes no penales**
- F) () **Registro Estatal de Contribuyentes (REC)**
- G) () **Solicitud de licencia de conducir**
- H) () **Pago de derechos de matrimonio y acta de nacimiento**
- I) () **Facturación electrónica**
- J) () **Pago de impuestos con tarjetas de crédito:**
Especifique, por favor: _____
- K) () **Otros, especifique:** _____

35. ¿Cuál es su opinión en relación con el servicio que ofrece Internet para la realización de los trámites, lo prefiere o desea el trato directo en dependencias gubernamentales?

A) Sí prefiero () B) No prefiero ()

¿Por qué?

36. ¿Existe la información suficiente en Internet que oriente las necesidades en cada uno de los trámites que ha realizado?

A) Sí () B) No ()

37. ¿Qué tipo de información proporcionan los sitios *web* de las dependencias de gobierno que le faciliten la realización de los trámites?

A) () **Mapas de sitio**

B) () **Ayuda en línea**

C) () **Links o direcciones electrónicas de otras dependencias**

D) () **Explicaciones y serie de pasos a seguir para la realización del trámite**

38. ¿Cuáles son los principales problemas cuando realiza trámites con los sitios *web* que ofrecen las dependencias gubernamentales? Explique, por favor:

39. ¿Considera que la información personal que escribe en Internet esté segura y no sea mal utilizada?

A) Sí existe seguridad () B) No existe seguridad ()

¿Por qué?

40. Las sugerencias vertidas en este cuestionario son muy importantes para mejorar los sitios *web* que ofrecen las dependencias gubernamentales. Explique qué le gustaría mejorar en el servicio por Internet.

Agradezco su valioso y gentil apoyo para este cuestionario.
Doctorante en Estudios Regionales UNACH



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
CONSORCIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DOCTORADO EN ESTUDIOS REGIONALES

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Conocer aceptación, adopción y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las dependencias de gobierno así como los servicios que éstas brindan en los sitios *web*.

I. Preguntas acerca de aspectos socioeconómicos generales:

1. Profesión: _____

2. Sexo:

A) Masculino () B) Femenino ()

3. Edad: _____

4. ¿Cuáles son las principales funciones profesionales que realiza?

5. ¿Utiliza Internet?

A) Sí () B) No ()

6. ¿Tiene computadora en casa?

A) Sí () B) No ()

7. ¿Cuenta con Internet?

A) Sí () B) No ()

8. ¿Utiliza Internet?

A) Sí () B) No ()

9. ¿Tiene acceso a computadora en el trabajo?

A) Sí () B) No ()

10. ¿Cuenta con Internet en su trabajo?

A) Sí () B) No ()

11. ¿Utiliza Internet en su trabajo?

A) Sí () B) No ()

12. ¿Tiene acceso a Internet mediante teléfono celular?

A) Sí () B) No ()

13. ¿Utiliza Internet en cibercafés?

A) Sí () B) No ()

II. Habilidades con la computadora

14. ¿Qué tipo de paquetería de trabajo conoces y utilizas comúnmente? Subraya, por favor.

A) Word B) Excell C) PowerPoint D) Access E) Otros

Especifíque: _____

15. ¿Para qué utilizas Internet?

A) Para correo electrónico: Sí () B) No ()

16. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

B) De 30 minutos a 1 hora () B) 1 a 2 horas () C) 2 horas o más ()

17. ¿Utilizas el chat?

A) Sí () B) No ()

18. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

B) De 30 minutos a 1 hora () B) 1 a 2 horas () C) 2 horas o más ()

19. ¿Utilizas redes sociales?

A) Sí () B) No ()

A) Facebook () B) Twitter () C) LinkedIn ()

20. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

D) De 30 minutos a 1 hora () B) 1 a 2 horas () C) 2 horas o más ()

21. ¿Utiliza Internet para búsquedas de información?

A) Sí () B) No ()

22. ¿Qué tipo de información busca? _____

23. ¿Qué tipo de herramienta utiliza para buscar información en Internet?

A) Google () B) Yahoo () C) Altavista () C) Otros, especifique:

III. Conocimiento de los servicios mediante sitios *web* de la administración pública en las dependencias gubernamentales.

24. ¿Qué trámites conoces que presten los gobiernos federal, estatal y municipal mediante Internet?

A) Federal

E) Estatal

F) Municipal

IV. Usos de los servicios de la administración pública.

25. ¿Ha realizado alguna consulta en los sitios *web* que ofrecen las dependencias de los gobiernos federal, estatal y municipal?

B) Sí () B) No ()

26. ¿En qué dependencias de gobierno ha consultado información por internet?

27. ¿Cree que la información de Internet es igual de confiable a la emitida en las oficinas de las dependencias gubernamentales?

A) Sí () B) No ()

28. ¿Ha utilizado correos electrónicos para obtener información de las dependencias de gobierno?

A) Sí () B) No ()

29. Los utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea E) Trámites

30. ¿Ha utilizado *chat* para obtener información en las dependencias de gobierno?

A) Sí () B) No ()

31. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea E) Trámites

32. ¿Ha utilizado redes sociales para obtener información de las dependencias gubernamentales?

A) Sí () B) No ()

33. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea () E) Trámites ()

34. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, ¿con qué dependencias recuerda haber tenido comunicación?

35. A continuación se enlista una serie de trámites mediante los sitios *web* de las dependencias gubernamentales. Señale por favor los que haya realizado.

- A) () **Obtención de CURP**
- B) () **Boleta de pago de predial**
- C) () **Boleta de pago de tenencia de automóviles**
- D) () **Declaración de impuestos**
- E) () **Carta de antecedentes no penales**
- F) () **Registro Estatal de Contribuyentes (REC)**
- G) () **Solicitud de licencia para conducir**
- H) () **Pago de derechos de matrimonio y acta de nacimiento**
- I) () **Facturación electrónica**
- J) () **Pagos de impuestos con tarjetas de crédito:**
Especifique, por favor: _____
- K) () **Otros, especifique:** _____

36. ¿Cuál es su opinión en relación con el servicio de Internet para la realización de los trámites, o prefiere el trato directo en dependencias gubernamentales?

- A) **Sí** () B) **No** prefiero ()

¿Por qué?

37. ¿Existe la información suficiente en Internet para orientar las necesidades en cada uno de los trámites que ha realizado?

- B) **Sí** () B) **No** ()

38. ¿Qué tipo de información proporcionan los sitios *web* de las dependencias de gobierno que le faciliten los trámites?

- A) () **Mapas de sitio (un directorio de toda la información que contiene)**
- B) () **Ayuda en línea**
- C) () **Links o direcciones electrónicas de otras dependencias**
- D) () **Explicaciones y serie de pasos a seguir para la realización del trámite**
- E) () **Otra** _____

39. ¿Cuáles son los principales problemas cuando realiza trámites mediante los sitios *web* que ofrecen las dependencias gubernamentales? Explique, por favor:

40. ¿Considera que la información personal que escribe en Internet esté segura y no sea mal utilizada?

A) Sí existe seguridad () B) No existe seguridad ()

¿Por qué?

41. Explique en qué le gustaría mejorar los servicios por Internet de las dependencias gubernamentales, y qué necesidades requiere cubrir de manera profesional mediante los sitios *web*.

Agradezco su valioso y gentil apoyo para este cuestionario.
Doctorante en Estudios Regionales UNACH



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
CONSORCIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DOCTORADO EN ESTUDIOS REGIONALES

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Conocer aceptación, adopción y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las dependencias de gobierno así como los servicios que brindan en los sitios *web*.

I. Aspectos socioeconómicos generales:

1. Nombre de la empresa:

2. Giro: _____

3. Régimen fiscal que trabaja:

A) Física () B) Moral ()

4. Antigüedad _____

5. ¿Cuáles son las principales actividades a las que se dedica?

6. ¿La empresa tiene computadoras?

A) Sí () B) No ()

7. ¿Tiene servicio de Internet?

A) Sí () B) No ()

8. ¿Tiene la empresa acceso a Internet?

A) Sí () B) No ()

9. ¿Tiene acceso a Internet mediante teléfono celular?
A) Sí () B) No ()

II. Habilidades del responsable de cómputo:

10. ¿Qué características tienen el servidor y las terminales utilizadas en el procesamiento de los datos de la empresa?

11. ¿Consideras que los equipos de cómputo con que cuenta la empresa son idóneos para el manejo de la información en cuanto a seguridad, rapidez y capacidad de envío-recepción por Internet?

- A) Sí () B) No ()

¿Por qué?

12. ¿Qué tipo de paquetería de trabajo de oficina conoces y utilizas comúnmente?

- A) Word () B) Excell () C) PowerPoint () D) Access () E) Otros ()

Mencione: _____

13. ¿Utilizas correo electrónico?

- A) Sí () B) No ()

14. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

- A) De 30 minutos a 1 hora () B) 1 a 2 horas () C) 2 horas o más ()

15. ¿Utilizas el chat?

- A) Sí () B) No ()

16. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

- C) De 30 minutos a 1 hora () B) 1 a 2 horas () C) 2 horas o más ()

17. ¿Utilizas redes sociales?

- A) Sí () B) No ()

A) Facebook () B) Twitter () C) LinkedIn ()

18. ¿Cuál es la frecuencia de utilización?

A) De 30 minutos a 1 hora () B) 1 a 2 horas () C) 2 horas o más ()

19. ¿Utilizas Internet para búsquedas de información?

A) Sí () B) No ()

20. ¿Qué tipo de información buscas?

21. ¿Qué tipo de herramienta utilizas para buscar información en Internet?

A) Google () B) Yahoo () C) Altavista ()

D) Otros, especifique: _____

III. Conocimiento de los servicios mediante los sitios *web* de la administración pública con las dependencias gubernamentales.

22. ¿Qué servicios o trámites conoces en Internet prestados por los gobiernos federal, estatal y municipal?

A) Federal

B) Estatal

C) Municipal

IV. Usos de los servicios de internet en la administración pública en las dependencias gubernamentales.

23. ¿Ha consultado los sitios *web* de las dependencias de la administración pública de los gobiernos federal, estatal y municipal?

A) Sí () B) No ()

24. ¿A qué dependencias gubernamentales ha consultado información mediante Internet?

25. ¿Cree que la información en Internet es igual de confiable que la emitida por las oficinas de las dependencias gubernamentales?

A) Sí () B) No ()

26. ¿Ha utilizado el correo electrónico para obtener información en las dependencias de gobierno?

A) Sí () B) No ()

27. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea E) Trámites

28. ¿Ha utilizado el *chat* para obtener información de las dependencias gubernamentales?

A) Sí () B) No ()

29. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea E) Trámites

30. ¿Ha utilizado redes sociales para obtener información de las dependencias gubernamentales?

A) Sí () B) No ()

31. Lo utiliza para:

A) Quejas () B) Peticiones () C) Participar en una consulta () D) Asesoría en línea () E) Trámites ()

32. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, ¿con qué dependencias recuerda haber tenido comunicación?

33. A continuación se enlista una serie de trámites mediante los sitios *web* de las dependencias gubernamentales. Señale por favor algunos que haya realizado.

- A) () **Obtención de CURP**
- B) () **Boleta pago de predial**
- C) () **Boleta de pago de tenencia de automóviles**
- D) () **Declaración de impuestos**
- E) () **Carta de antecedentes no penales**
- F) () **Registro Estatal de Contribuyentes (REC)**
- G) () **Solicitud de licencia para conducir**
- H) () **Pago de derechos de matrimonio y acta de nacimiento**
- I) () **Facturación electrónica**
- J) () **Pago de impuestos con tarjetas de crédito:**

Especifique, por favor: _____

K) () **Otros:** _____

34. ¿Cuál es su opinión en relación con los sitios *web* en Internet para la realización de los trámites, prefiere el servicio o el trato directo en dependencias gubernamentales?

- A) **Sí prefiero** () B) **No prefiero** ()

¿Por qué?

35. ¿Existe información suficiente en los sitios *web* para orientar las necesidades en cada uno de los trámites que ha realizado?

- C) **Sí** () B) **No** ()

36. ¿Qué tipo de información proporcionan las dependencias gubernamentales por Internet que le faciliten la realización de los trámites?

- A) () **Mapa de sitio (un directorio de toda la información que contiene)**
- B) () **Ayuda en línea**

- C) () **Links o direcciones electrónicas de otras dependencias**
- D) () **Explicaciones y serie de pasos a seguir para la realización del trámite**

37. ¿Cuáles son los principales problemas cuando realiza trámites mediante los sitios *web* de las dependencias gubernamentales? Explique, por favor:

38. ¿Considera que la información personal que escribe en Internet esté segura y no sea mal utilizada?

- A) **Sí existe seguridad** () B) **No existe seguridad** ()

¿Por qué?

39. Explique en qué le gustaría mejorar los servicios por Internet de las dependencias gubernamentales y cuáles necesidades empresariales requiere cubrir mediante los sitios *web*.

Agradezco su valioso y gentil apoyo para este cuestionario.
Doctorante en Estudios Regionales UNACH.

ANEXO III

Cuadros observables de las secretarías de la Administración Pública

- A) Secretarías federales
- B) Secretarías estatales
- C) Secretarías municipales

Federal

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Calidad	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Consulta tu CURP						
Leyes y normas	0	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	0	Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	J2EE
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	1	RSS
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	0	HTML 4.01
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	CSS
Organigrama	0	Chat		Emisión de documento	1	Passwords automáticos	0	Links de otras dependencias	1	JavaScript
Curriculum vitae	0	Quejas y sugerencias	0	Pago	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	
Agenda	1	Solicitudes	0	Pago vía Internet	0	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	
Convocatoria adquisición licitación	0	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Contador de visitantes	0	
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Preguntas frecuentes	1	
Información sobre servicios	1	Redes sociales		Apostilla de documentos						
Publicaciones	1	Facebook	1	Clave de acceso	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Registro en base de datos	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Formato	1					
Base de consulta	0			Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Estancia: expedición de documentos migratorios						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	0					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Certificación de diarios oficiales de la federación						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Declaratoria de procedencia e inscripción de inmuebles propiedad de las asociaciones religiosas						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	0					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Registro en el Padrón Nacional de Medios Impresos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					

Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Publicaciones y revistas ilustradas	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Autorización para la transmisión de concursos en radio y televisión	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Autorización para exhibición comercial de películas	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.gobernacion.gob.mx/es/SEGOB/>

Fecha: Octubre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Pasaporte		Claves encriptadas	1	Mapa de sitio	1	Apache
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	1	Unix
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	Joomla!
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	Silverlight
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	MooTools
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	SWFObject
Curriculum vitae	1	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	XHTML Transitional
Agenda	1	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	Javascript
Información s/programas de la dependencia	1			Solicitud de cita	1			Número de visitantes	0	
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Vínculo para trámite mediante otra página	1					
Publicaciones	1	Facebook	1	Nacionalidad y naturalización: Certificado de nacionalidad mexicana						
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Clave de acceso	1					
Dirección con mapa geográfico	1	YouTube	1	Registro en base de datos	1					
Base de consulta	0			Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Solicitud de cita	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Permisos para la constitución de sociedades						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Solicitud de cita	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Permisos para la constitución de fideicomisos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Solicitud de cita	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Legalizaciones de documentos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Solicitud de cita	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Venta de publicaciones del acervo histórico diplomático						
				Clave de acceso	1					

Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	0
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Solicitud de cita	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Adquisiciones por extranjeros: Convenio de Renuncia para Obtener Concesiones para Exploración y Explotación de Minas y Aguas en Territorio Nacional	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Solicitud de cita	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.sre.gob.mx/>
Fecha: Octubre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Corrección de los datos base de la cartilla						
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Google Webmaster
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	1	Apache
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	P3P Policy
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	Shockwave Flash Embed
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	MooTools
Curriculum vitae	0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	XHTML Transitional
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	Javascript
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Preguntas frecuentes	0	
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Reposición de cartilla				Número de visitantes	0	
Publicaciones	1	Facebook	1	Clave de acceso	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Registro en base de datos	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Formato	1					
Base de consulta	0			Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Registro de armas de fuego						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Licencia para la portación de armas de fuego						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Reposición de constancias o duplicados						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Autorización de vertimiento de desechos al mar		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Apache
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	1	P3P Policy
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	Joomla!
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	MooTools
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	YouTube IFrame Embed
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	XHTML Strict
Curriculum vitae	1	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	Javascript
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	0	
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Venta de cartas náuticas						
Publicaciones	1	Facebook	1	Clave de acceso	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Registro en base de datos	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Formato	1					
Base de consulta	0			Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Levantamiento hidrográfico						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Estudios oceanográficos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Solicitud de vigilancia y patrullaje a instalaciones estratégicas						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Reintegros						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					

Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de http://www.semar.gob.mx/sitio_2/
Fecha: Octubre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Concesiones y permisos para uso o goce de inmuebles		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Netscape Enterprise Server
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	1	J2EE
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	jQuery
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	MooTools
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	XHTML Transitional
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	Cascading Style Sheets
Curriculum vitae	1	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	Javascript
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	
Información programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	0	
				Procedimiento para el pago de infracciones en carreteras federales						
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Clave de acceso	0					
Publicaciones	1	Facebook	1	Registro en base de datos	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Formato	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Instrucciones de llenado	1					
Base de consulta	0			Emisión de documento	1					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Registro Nacional de Personas Extraviadas						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Multas por infracciones a ordenamientos legales administrados por la SSP						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Infracciones a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios Relacionados con Bienes Muebles						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Reposición de constancia o duplicado de la misma, así como de calcomanía						
				Clave de acceso	1					

Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/wlp.c?__c=7d1

Fecha: Octubre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Autorización para el manejo de residuos peligrosos		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	IIS
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	0	IIS 6
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	0	HTML Tidy
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	Microsoft Office SharePoint 2007
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	ASP.NET
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	Google Analytics
Curriculum vitae	1	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	MooTools
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	XHTML Transitional
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	1			Preguntas frecuentes	0	Cascading Style Sheets
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	0	Javascript
				Modificación a los registros y autorizaciones de residuos peligrosos						
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Clave de acceso	1					
Publicaciones	1	Facebook	1	Registro en base de datos	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Formato	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Instrucciones de llenado	1					
Base de consulta	0			Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Autorización para la transferencia de sitios contaminados con residuos peligrosos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Licencia de funcionamiento						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Autorización de colecta de recursos biológicos forestales Modalidad A: con fines científicos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Recepción, evaluación y resolución de la manifestación de impacto ambiental en su modalidad particular B: incluye actividad altamente riesgosa						
				Clave de acceso	1					

Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Permiso de liberación experimental al ambiente, incluyendo la importación para esa actividad de organismos genéticamente modificados	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Autorización, permiso o certificado de importación, exportación o reexportación de ejemplares, partes y derivados de la vida silvestre	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Solicitud de concesión para zona federal marítima	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Cédula de Operación Anual (COA)	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	0

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Planta de distribución de gas L. P. (permiso)		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Google Webmaster
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	1	IIS
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	IIS 6
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	TYPO3 Open Source CMS
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	ASP.NET
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	Google Analytics
Curriculum vitae	1	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	XHTML Transitional
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	1	Javascript
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	0	
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Estación de gas L. P. para carburación (permiso)						
Publicaciones	1	Facebook	1	Clave de acceso	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Registro en base de datos	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Formato	1					
Base de consulta	0			Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Centro de destrucción en materia de gas L. P.						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Instalación de aprovechamiento para autoconsumo (permiso)						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Establecimiento comercial (permiso)						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Estación de gas L. P. para carburación de autoconsumo (permiso)						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					

Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Transporte de gas L. P. por medio de autotanques (permiso)	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Aprobación de unidades de verificación de instalaciones eléctricas	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Solicitud de permiso para la comercialización de bioenergéticos del tipo etanol anhidro y biodiesel	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Expedición de permiso de transporte de gas natural por medio distinto de ducto	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://sener.gob.mx/>
Fecha: Octubre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Firma digital						
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	0	Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Apache
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	1	P3P Policy
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	Joomla!
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	Google Analytics
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	MooTools
Curriculum vitae	0	Quejas y sugerencias	0	Pago	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	SWFObject
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	0	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	jQuery
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Contador de visitantes	0	Lightbox
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Preguntas frecuentes	0	XHTML Transitional
								Número de visitantes	0	Cascading Style Sheets
				Autorización para el establecimiento de personas morales extranjeras en la República Mexicana						
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Clave de acceso	1					JavaScript
Publicaciones	1	Facebook	1	Registro en base de datos	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Formato	1					
Dirección con mapa geográfico	1	YouTube	1	Instrucciones de llenado	1					
Base de consulta	0			Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Solicitud de logotipo Hecho en México						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Autorización para el uso de unidades de medida previstas en otros sistemas						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	0					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Certificación a solicitud de parte de normas oficiales mexicanas competencia de la Secretaría de Economía						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Asignación del Código Identificador de Fabricante Internacional (CIF)						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					

Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Inversiones Extranjeras

Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Certificados de origen TLC G3 electrónicos

Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.economia.gob.mx/>
Fecha: Octubre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Declaración anual		Claves encriptadas	1	Mapa de sitio	1	Google Webmaster
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	1	IIS
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	1	Ayuda en línea	1	IIS 7
Directorios	1	Boletines	1	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	ASP.NET
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	Google Analytics
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	1	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	MooTools
Curriculum vitae	0	Quejas y sugerencias	1	Pago	1	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	Google JS Api
Agenda	0	Solicitudes	1	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	HTML5 Doctype
Convocatoria de adquisición y licitación	0	Asesoría en línea	1	Firma electrónica	1			Preguntas frecuentes	1	Cascading Style Sheets
Información s/programas de la dependencia	1			Solicitud de cita	0			Número de visitantes	0	Javascript
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Vínculo para trámite mediante otra página	1					
Publicaciones	1	Facebook	1	Corrección de datos						
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Clave de acceso	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Registro en base de datos	1					
Base de consulta	1			Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	1					
				Solicitud de cita	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Operaciones con terceros						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	1					
				Solicitud de cita	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Avisos en cero						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	1					
				Solicitud de cita	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Firma Electrónica Avanzada (FIEL)						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	1					
				Pago	0					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Solicitud de cita	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Clave de Identificación Electrónica Confidencial Fortalecida (CIECF)						

Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	1
Solicitud de cita	1
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Cambio de situación fiscal	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	0
Pago vía internet	0
Firma electrónica	1
Solicitud de cita	1
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Devoluciones y compensaciones	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	1
Solicitud de cita	1
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Inscripción al RFC	
Clave de acceso	0
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	0
Solicitud de cita	1
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Inscripción en el Padrón de importadores	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	1
Solicitud de cita	0
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Declaración de impuestos federales	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1

Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Solicitud de cita	0
Vinculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.sat.gob.mx/>
Fecha: Noviembre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Pesca deportiva						
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Apache
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	1	Apache Tomcat Coyote
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	J2EE
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	Google Analytics
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	PrettyPrint
Curriculum vitae	1	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	SWFObject
Agenda	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	HTML 4.01 Transitional
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Preguntas frecuentes	0	Javascript
Información acerca de servicios	1	Redes sociales						Número de visitantes	0	
Publicaciones	1	Facebook	1	Permiso para pesca comercial						
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Clave de acceso	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	1	Registro en base de datos	1					
Base de consulta	1			Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Venta de organismos						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Permisos para acuicultura						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Copias certificadas						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Permiso de pesca comercial de excepción						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					

Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Permiso de pesca de fomento	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1
Certificados para la Exportación del Sector Pesquero y Acuícola (SICER)	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	1
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de http://www.conapesca.gob.mx/wb/cona/cona_inicio
Fecha: Noviembre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos		Correo electrónico		Permiso de descarga de aguas residuales		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	IIS
Leyes y normas	1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	1	IIS 7
Presupuestos	0	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	P3P Policy
Directorios	1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	ASP.NET
Sueldos	0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	Google Analytics
Organigrama	1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	MooTools
Curriculum vitae	0	Quejas y sugerencias	1	Pago	1	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	XHTML Transitional
Agenda	0	Solicitudes	1	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Convocatoria de adquisición y licitación	1	Asesoría en línea	1	Firma electrónica	1			Preguntas frecuentes	0	Javascript
Información s/programas de la dependencia	1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	0	
Información acerca de servicios	1	Redes sociales		Concesión de aprovechamiento de aguas subterráneas						
Publicaciones	1	Facebook	0	Clave de acceso	1					
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Twitter	1	Registro en base de datos	1					
Dirección con mapa geográfico	0	YouTube	0	Formato	1					
Base de consulta	0			Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Autorización para la transmisión de títulos y su registro						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Certificado de aprovechamiento de aguas salobres						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Autorización para cambio de uso de aguas nacionales						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	1					
				Firma electrónica	1					
				Vínculo para trámite mediante otra página	1					
				Aviso de descarga de aguas residuales en localidades que carezcan de sistema de alcantarillado y saneamiento						
				Clave de acceso	1					
				Registro en base de datos	1					
				Formato	1					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					

Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	1
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.conagua.gob.mx/>
Fecha: Noviembre del 2012

Estatal

Tipos	Información/Publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website	
					Autorización para el manejo de residuos sólidos no peligrosos y de manejo especial							
Leyes y normas		0	Correo electrónico				Claves encriptadas	0	Mapa de sitio		1	
Presupuestos		0	Quejas y sugerencias	0	Clave de acceso	0	Fecha actualización web	0	Idiomas		0	Google Webmaster
Directorios		1	Solicitudes	0	Registro en base de datos	0	Bloqueos	0	Ayuda en línea		0	Apache
Sueldos		0	Boletines	0	Formato	0	Links de ayuda	1	Emisión de reporte		1	Debian
Organigrama		1			Instrucciones de llenado	0	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias		1	PHP
Curriculum vitae		0	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	0	Clasificación de datos		1	jQuery
Agenda		0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitacoras de peticiones		0	XHTML Transitional
Convocatoria de adquisición y licitación		0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	0			Contador de visitantes		0	Javascript
Información s/programas de la dependencia		1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes		0	Cascading Style Sheets
Información acerca de servicios		1			Vínculo para trámite mediante otra página	0			Número de visitantes		0	
					Licencia de funcionamiento de fuentes fijas de emisiones atmosféricas							
Publicaciones		1	Redes sociales									
Noticias, novedades, salas de prensa		1	Facebook	1	Clave de acceso	0						
Dirección con mapa geográfico		0	Twitter	1	Registro en base de datos	0						
Base de consulta		0	YouTube	1	Formato	1						
					Instrucciones de llenado	1						
					Emisión de documento	0						
					Pago	1						
					Pago vía Internet	0						
					Firma electrónica	0						
					Vínculo para trámite mediante otra página	0						
					Autorización en materia ecológica mediante la presentación de una Manifestación de Impacto Ambiental modalidad general							
					Clave de acceso	0						
					Registro en base de datos	0						
					Formato	1						
					Instrucciones de llenado	1						
					Emisión de documento	0						
					Pago	1						
					Pago vía Internet	0						
					Firma electrónica	0						
					Vínculo para trámite mediante otra página	0						
					Autorización en materia ecológica mediante la presentación de un informe preventivo modalidad extracción de materiales pétreos							
					Clave de acceso	0						
					Registro en base de datos	0						
					Formato	1						
					Instrucciones de llenado	1						
					Emisión de documento	0						
					Pago	1						
					Pago vía Internet	0						
					Firma electrónica	0						
					Vínculo para trámite mediante otra página	0						

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.semahn.chiapas.gob.mx>
 Fecha: Noviembre del 2012

Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Tipos de publicación										
Leyes y normas	1	Correo electrónico		Venta del Periódico Oficial del Estado		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Apache
Presupuestos	0	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	0	Fecha actualización web	1	Idiomas	0	Debian
Directorios	1	Solicitudes	1	Registro en base de datos	0	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	PHP
Sueldos	0	Boletines	0	Formato	0	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	jQuery
Organigrama	1			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	XHTML Transitional
Curriculum vitae	0	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	0	Clasificación de datos	1	Javascript
Agenda	0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	Cascading Style Sheets
Convocatoria de adquisición y licitación	0	Solicitudes	0	Pago vía Internet	0			Contador de visitantes	0	
Información s/programas de la dependencia	1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	
Información acerca de servicios	1			Vínculo para trámite mediante otra página	0			Número de visitantes	0	
Publicaciones	1	Redes sociales		Apostillado de documentos						
Noticias, novedades, salas de prensa	1	Facebook	1	Clave de acceso	0					
Dirección con mapa geográfico	1	Twitter	1	Registro en base de datos	0					
Base de consulta	0	YouTube	1	Formato	0					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Legalización de documentos públicos						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	0					
				Formato	0					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Constituirse como asociación religiosa						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	0					
				Formato	0					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					
				Cambios al interior de las asociaciones religiosas						
				Clave de acceso	0					
				Registro en base de datos	0					
				Formato	0					
				Instrucciones de llenado	1					
				Emisión de documento	0					
				Pago	1					
				Pago vía Internet	0					
				Firma electrónica	0					
				Vínculo para trámite mediante otra página	0					

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.sgg.chiapas.gob.mx/>
 Fecha: Noviembre del 2012

Tipos	Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Leyes y normas		1	Correo electrónico		Pago de marcha y funeral		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Google Webmaster
Presupuestos		0	Quejas y sugerencias	0	Clave de acceso	0	Fecha actualización web	1	Idiomas	0	Apache
Directorios		1	Solicitudes	0	Registro en base de datos	0	Bloqueos	0	Ayuda en línea	0	Debian
Sueldos		0	Boletines	0	Formato	0	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	PHP
Organigrama		1			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	jQuery
Curriculum vitae		0	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	XHTML Transitional
Agenda		0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	Javascript
Convocatoria de adquisición y licitación		1	Solicitudes	0	Pago vía Internet	0			Contador de visitantes	0	Cascading Style Sheets
Información s/programas de la dependencia		1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	
Información sobre servicios		1			Vínculo para trámite mediante otra página	0			Número de visitantes	0	
Publicaciones		1	Redes sociales		Constancias de antigüedad						
Noticias, novedades, salas de prensa		1	Facebook	1	Clave de acceso	0					
Dirección con mapa geográfico		0	Twitter	1	Registro en base de datos	0					
Base de consulta		0	YouTube	0	Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					
					Expedición de licencias sin goce de sueldo sector magisterio						
					Clave de acceso	0					
					Registro en base de datos	0					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.trabajo.chiapas.gob.mx>

Fecha: Noviembre del 2012

Tipos	Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Leys y normas		1	Correo electrónico		Expedición de constancia de no inhabilitación		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Google Webmaster
Presupuestos		0	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	0	Apache
Directorios		1	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	Debian
Sueldos		0	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	PHP
Organigrama		1			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	Lytebox
Curriculum vitae		0	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	XHTML Transitional
Agenda		0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	Javascript
Convocatoria de adquisición y licitación		1	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	1	Cascading Style Sheets
Información s/programas de la dependencia		1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	
Información acerca de servicios		1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	1	
Publicaciones		1	Redes sociales		Registros de despachos externos						
Noticias, novedades, salas de prensa		1	Facebook	0	Clave de acceso	0					
Dirección con mapa geográfico		1	Twitter	0	Registro en base de datos	0					
Base de consulta		0	YouTube	0	Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	0					
					Pago vía internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					
					Declara Chiapas						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	1					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	1					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					
					Firma Electrónica Avanzada						
					Clave de acceso	0					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	1					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.fpchiapas.gob.mx/inicio>
 Fecha: Noviembre del 2012

Tipos	Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Leyes y normas		1	Correo electrónico		Refrendo vehicular		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	IIS
Presupuestos		1	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	0	Idiomas	0	IIS 6
Directorios		1	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	1	Ayuda en línea	1	ASP.NET
Sueldos		1	Boletines	1	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	jQuery
Organigrama		1			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	XHTML Transitional
Curriculum vitae		1	Chat		Emisión de documento	0	Mantenimiento	1	Clasificación de información	1	Cascading Style Sheets
Agenda		0	Quejas y sugerencias	1	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	Javascript
Convocatoria de adquisición y licitación		1	Solicitudes	1	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	
Información s/programas de la dependencia		1	Asesoría en línea	1	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	
Información acerca de servicios		1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	0	
Publicaciones		1	Redes sociales		Cambio de situación fiscal						
Noticias, novedades, salas de prensa		1	Facebook	0	Clave de acceso	1					
Dirección con mapa geográfico		0	Twitter	0	Registro en base de datos	1					
Base de consulta		0	YouTube	0	Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	1					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					
					Declaración anual						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	1					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					
					Constancia de no adeudos fiscales						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	1					
					Pago	1					
					Pago vía Internet	1					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					
					Constancia de no inhabilitación						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	1					
					Pago vía Internet	1					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					
					Registro y pago de impuestos estatales y federales coordinados						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	1					

Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://www.haciendachiapas.gob.mx>

Fecha: Noviembre del 2012

Municipal

Tipos	Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
LeYES y normas		0	Correo electrónico		Pago del impuesto predial		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Apache
Presupuestos		0	Quejas y sugerencias	0	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	0	Unix
Directorios		1	Solicitudes	0	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	0	mod_ssl
Sueldos		0	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	OpenSSL
Organigrama		1			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	P3P Policy
Curriculum vitae		0	Chat		Emisión de documento	1	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	PHP
Agenda		0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	1	Bitácoras de peticiones	0	Google Analytics
Convocatoria de adquisición y licitación		1	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	1	XHTML Transitional
Información s/programas de la dependencia		1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	Cascading Style Sheets
Información sobre servicios		1			Vínculo para trámite mediante otra página	1			Número de visitantes	1	Javascript
Publicaciones		1	Redes sociales		Traslado de dominio						
Noticias, novedades, salas de prensa		1	Facebook	1	Clave de acceso	1					
Dirección con mapa geográfico		1	Twitter	0	Registro en base de datos	1					
Base de consulta		0	YouTube	1	Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	1					
					Pago vía Internet	1					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					
					Constancia de alineamiento y número oficial						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	1					
					Pago vía Internet	1					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					
					Factibilidad de uso de suelo						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	1					
					Pago vía Internet	1					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					
					Licencia de construcción						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					
					Instrucciones de llenado	1					
					Emisión de documento	0					
					Pago	1					
					Pago vía Internet	1					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	1					
					Licencia de funcionamiento						
					Clave de acceso	1					
					Registro en base de datos	1					
					Formato	1					

Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Permiso de construcción de obra menor de 20 m.	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	0
Pago vía Internet	0
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	0
Sistema de apertura rápido de empresas	
Clave de acceso	1
Registro en base de datos	1
Formato	1
Instrucciones de llenado	1
Emisión de documento	0
Pago	1
Pago vía Internet	1
Firma electrónica	0
Vínculo para trámite mediante otra página	1

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://tuxtla.gob.mx/2011/>
Fecha: Noviembre del 2012

Tipos	Información/publicación	Valoración	Interacción	Valoración	Trámites	Valoración	Seguridad	Valoración	Flexibilidad	Valoración	Atributos website
Leyes y normas		0	Correo electrónico		Consulta y paga tu agua		Claves encriptadas	0	Mapa de sitio	1	Apache
Presupuestos		0	Quejas y sugerencias	1	Clave de acceso	1	Fecha actualización web	1	Idiomas	0	Debian
Directorios		1	Solicitudes	1	Registro en base de datos	1	Bloqueos	0	Ayuda en línea	1	OpenSSL
Sueldos		1	Boletines	0	Formato	1	Links de ayuda	1	Emisión de reporte	1	PHP
Organigrama		0			Instrucciones de llenado	1	Passwords automáticos	0	Links otras dependencias	1	Perl
Curriculum vitae		0	Chat		Emisión de documento	1	Mantenimiento	1	Clasificación de datos	1	DAV
Agenda		0	Quejas y sugerencias	0	Pago	1	Fecha actual	0	Bitácoras de peticiones	0	jQuery
Convocatoria de adquisición y licitación		1	Solicitudes	0	Pago vía Internet	1			Contador de visitantes	0	XHTML Transitional
Información s/programas de la dependencia		1	Asesoría en línea	0	Firma electrónica	0			Preguntas frecuentes	0	Cascading Style Sheets
Información sobre servicios		1			Vínculo para trámite mediante otra página	0			Número de visitantes	0	Javascript
Publicaciones		1	Redes sociales		Reporte de fugas						
Noticias, novedades, salas de prensa		1	Facebook	0	Clave de acceso	0					
Dirección con mapa geográfico		0	Twitter	1	Registro en base de datos	0					
Base de consulta		0	YouTube	0	Formato	0					
					Instrucciones de llenado	0					
					Emisión de documento	0					
					Pago	0					
					Pago vía Internet	0					
					Firma electrónica	0					
					Vínculo para trámite mediante otra página	0					

Fuente: elaboración propia con base a observación y consulta de <http://smapa.gob.mx/index.php>

Fecha: Noviembre del 2012