

REVISTA DE

EL COLEGIO DE SAN LUIS

Nueva época • año XII, 23 • enero a diciembre de 2022

Percepción del e-gobierno y
tecnologías de la información
y comunicación
El caso de exportadores de mezcal
en Oaxaca (México), 2021

Perception of e-Government and ICT
The Case of Mezcal Exporters
in Oaxaca (Mexico), 2021

Diego Soto Hernández
Miguel Silva Castellanos
Christian Cruz Meléndez

Revista multidisciplinaria enfocada
en las Ciencias Sociales y las Humanidades

REVISTA DE EL COLEGIO DE SAN LUIS

DIRECTOR

Fernando A. Morales Orozco

CONSEJO CIENTÍFICO (2021-2024)

Flavia Daniela Freidenberg Andrés, *Universidad Nacional Autónoma de México*

Aurelio González Pérez, *El Colegio de México*

Alejandro Higashi, *Universidad Autónoma Metropolitana campus Iztapalapa*

Jennifer L. Jenkins, *The University of Arizona*

Silvia Mancini, *Université de Lausanne*

Juan Ortiz Escamilla, *Universidad Veracruzana*

Elodie Razy, *Université de Liège*

Antonio Saborit, *Instituto Nacional de Antropología e Historia*

Martín Sánchez Rodríguez, *El Colegio de Michoacán*

Maria Cristina Secci, *Università degli Studi di Cagliari*

Pedro Tomé Martín, *Consejo Superior de Investigaciones Científicas*

Ricardo Uvalle Berrones, *Universidad Nacional Autónoma de México*

Rosa Gabriela Vargas Cetina, *Universidad Autónoma de Yucatán*

COMITÉ EDITORIAL

Neyra Alvarado

Agustín Ávila

Sergio Cañedo

Javier Contreras

Julio César Contreras

Norma Gauna

José A. Hernández Soubervielle

Marco Chavarín

EDICIÓN

Jorge Herrera Patiño / *Jefe de la Unidad de Publicaciones*

Diana Alvarado / *Asistente de la dirección de la revista*

Pedro Alberto Gallegos Mendoza / *Asistente editorial*

Adriana del Río Koerber / *Corrección de estilo*

COORDINADOR DE ESTE NÚMERO

Fernando A. Morales Orozco

DISEÑO DE MAQUETA Y PORTADA

Ernesto López Ruiz



PRESIDENTE

David Eduardo Vázquez Salguero

SECRETARIO ACADÉMICO

José A. Hernández Soubervielle

SECRETARIO GENERAL

Jesús Humberto Dardón Hernández



La Revista de El Colegio de San Luis, nueva época, año XII, número 23, enero a diciembre de 2022, es una publicación continua editada por El Colegio de San Luis, A. C., Parque de Macul 155, Fraccionamiento Colinas del Parque, C. P. 78294, San Luis Potosí, S. L. P. Tel.: (444) 8 11 01 01. www.colsan.edu.mx, correo electrónico: revista@colsan.edu.mx. Director: Fernando A. Morales Orozco. Reserva de derechos al uso exclusivo núm. 04-2014-030514290300-203 / ISSN-E: 2007-8846.

D. R. Los derechos de reproducción de los textos aquí publicados están reservados por la Revista de El Colegio de San Luis. La opinión expresada en los artículos firmados es responsabilidad del autor.

Los artículos de investigación publicados por la *Revista de El Colegio de San Luis* fueron dictaminados por evaluadores externos por el método de doble ciego.

PERCEPCIÓN DEL E-GOBIERNO Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EL CASO DE EXPORTADORES DE MEZCAL EN OAXACA (MÉXICO), 2021

Perception of e-Government and ICT

The Case of Mezcal Exporters in Oaxaca (Mexico), 2021

DIEGO SOTO HERNÁNDEZ*

MIGUEL SILVA CASTELLANOS**

CHRISTIAN CRUZ MELÉNDEZ***

RESUMEN

Este artículo da a conocer una investigación acerca de la percepción del gobierno electrónico como instrumento de gestión por parte de los exportadores de mezcal en Oaxaca (México). Se efectuó una investigación cualitativa de tipo exploratorio y transeccional. Para obtener la información se utilizó una entrevista semiestructurada, mediante un muestreo por conveniencia. Se encontró una percepción positiva del gobierno electrónico como instrumento para mejorar los procesos de exportación. Sin embargo, los exportadores perciben muy básicos y deficientes los servicios, lo que se aúna a la falta de conocimientos para el uso de estos. También se encontró que el gobierno electrónico como herramienta para fomentar la digitalización de diversos sectores económicos —como, en este caso, la gestión en los procesos de exportación de mezcal— será clave para el desarrollo, en particular cuando se diseñe a partir de las necesidades reales de los exportadores y se acompañe con capacitación al usuario. Se concluye que no se están aprovechando todos los beneficios del gobierno electrónico, lo cual ocasiona una pérdida de eficiencia y eficacia en la gestión de la exportación.

PALABRAS CLAVE: TECNOLOGÍA Y CAMBIO SOCIAL, E-GOBIERNO, TIC, SERVICIOS EN LÍNEA, MEZCAL.

* Universidad de la Sierra Sur. Correo electrónico: dsoto80@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4768-9290>

** Universidad de la Sierra Sur. Correo electrónico: castellanos.silva1001@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8685-2009>

*** Universidad de la Sierra Sur. Correo electrónico: acm_christian@yahoo.com.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6105-9167>

ABSTRACT

The objective of this research is to know the perception of mezcal exporters in Oaxaca (Mexico) about electronic government as a management tool. To achieve the objective, an exploratory and cross-sectional qualitative research was implemented. To collect the information, a semi-structured interview was used, through convenience sampling. Among the results, a positive perception was found towards the electronic government as an instrument to improve its export processes. However, exporters perceive the services as very basic and deficient, coupled with a lack of knowledge to use them. One finding is that the electronic government as a tool to promote the digitization of various economic sectors, as in this case, the management of mezcal export processes, is key to development, particularly when it is designed based on the real needs of exporters. and is accompanied by user training. It is concluded that not all the benefits of electronic government are being used, generating a loss of efficiency and effectiveness in export management.

KEYWORDS: TECHNOLOGY AND SOCIAL CHANGE, E-GOVERNMENT, ICT'S, ONLINE SERVICES, MEZCAL.

Fecha de recepción: 28 de febrero de 2022.

Dictamen 1: 21 de abril de 2022.

Dictamen 2: 27 de mayo de 2022.

Dictamen 3: 7 de julio de 2022.

<https://doi.org/10.21696/rcsl122320221437>

INTRODUCCIÓN

La finalidad de la administración pública como organización es llevar a cabo acciones continuas encaminadas a la satisfacción de las necesidades de interés público. La evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha permitido que los gobiernos innoven para mejorar la efectividad y la eficiencia en los procesos y servicios de estos.

De esta forma, surge el gobierno electrónico (en adelante, GE) con diversas modalidades para la mejora de la gestión, planificación y administración por medio de portales en internet que ofrecen información y servicios a los usuarios que desean acceder a esta oferta en línea. Lo que se pretende con la implementación del GE es que el gobierno tenga mayor interacción con los ciudadanos para la prestación de servicios, la transaccionalidad y el gobierno abierto, aprovechando el impulso de la innovación tecnológica. Esto puede no tener el mismo impacto en toda la sociedad; una de las principales causas de ello es la brecha digital, que excluye a varios grupos de la sociedad en cuestiones tecnológicas (Alva de la Selva, 2015).

El GE consiste en el uso de TIC por parte del gobierno para ofrecer servicios de manera eficiente y eficaz. El GE contribuye al momento de realizar un trámite gubernamental; por ejemplo, todo ciudadano tiene en mente la pérdida de tiempo, de esfuerzo, y aun la insatisfacción de sus necesidades, ya que, por lo regular, los trámites se vuelven burocráticos, lentos y engorrosos, es decir, “los procedimientos manuales, las interacciones presenciales y la falta de estandarización de procesos hacen que los trámites sean vulnerables a comportamientos deshonestos” (Roseth *et al.*, 2018, p. 21), lo que provoca desconfianza en los ciudadanos hacia el aparato gubernamental.

Además, en algunas ocasiones se producen gastos excesivos para el ciudadano porque tiene que incurrir en prácticas corruptas para que sus trámites se hagan con mayor rapidez y tengan buenos resultados. Por ejemplo, de acuerdo con Transparencia Internacional (2019), 56 millones de personas en América Latina tuvieron que pagar un soborno para recibir la atención o los servicios públicos que requerían.

Por lo tanto, son diversos los retos que afrontan los ciudadanos, las empresas y los gobiernos para lograr mayor participación en la economía nacional e internacional. Sin duda, una acción que puede contribuir a mejorar la participación y la competitividad es que las entidades públicas agilicen los procesos administrativos y burocráticos mediante el GE. En este sentido, Roseth *et al.* (2018), en un estudio sobre los trámites electrónicos en la región de América Latina y el Caribe, demuestran

que pocos de estos se hacen en línea; solo el 7.4 por ciento de los latinoamericanos hizo un último trámite de cualquier tipo en línea al menos parcialmente.

En México, la oferta del GE federal (nacional) se encuentra en el sitio www.gob.mx, el cual concentra y agrupa los trámites que el usuario puede hacer a través de las TIC. Entre estos trámites se encuentran los que van dirigidos a empresas, sin importar si son micro, pequeñas, medianas o grandes ni el sector económico al que pertenecen (servicios, manufacturas, comercio, etcétera) (Dini *et al.*, 2021). En particular, en el GE existe la relación empresas-gobierno (B2G, siglas de *bussines to government*) y gobierno-empresas (G2B, siglas de *inggovernment to bussiness*). En este sentido, en la Secretaría de Economía del gobierno federal fue creado en 2009 el portal www.tuempresa.gob.mx con el objetivo de simplificar y concentrar en un solo portal todos los trámites y procedimientos para crear, registrar y operar una empresa.

Anteriormente, el empresario en México tardaba de 22 a 34 días para realizar 18 trámites con diferentes formatos y en diferentes oficinas federales y locales (OCDE, 2010). Fontes (2014) habla del avance que se ha tenido en el apoyo a las empresas para que estas puedan llevar a cabo actividades de manera más rápida por medio del portal TuEmpresa.gob.mx. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2010), el lanzamiento de esta herramienta G2B fue muy beneficioso para las empresas, pues en el pasado había que acudir a dependencias de los tres ámbitos de gobierno y presentar la misma información hasta 18 veces, además de hacer pagos por derechos, cargos e impuestos. Según el Banco Mundial (World Bank, 2020), el promedio de días para abrir una empresa en México es de 8.4 y se requieren ocho procedimientos para iniciarlo.

En México hay algunos antecedentes de uso de plataformas digitales dirigidas al sector exportador. Uno fue la Ventanilla Digital Mexicana de Comercio Exterior, creada en 2011 con el objetivo de permitir a los agentes de comercio exterior realizar, desde un solo punto de entrada electrónico, todos los trámites de importación, exportación y tránsito de mercancías. Otro antecedente fue PROMÉXICO, un organismo que implementó tres plataformas vinculadas al desarrollo de la inversión, la exportación y la internacionalización. En paralelo, PROMÉXICO ofrecía cursos de capacitación para lograr la exportación, daba a conocer lineamientos que se debían seguir, etcétera.

Por otra parte, algunos actores no gubernamentales han desarrollado plataformas digitales para apoyar los procesos de exportación. En este sentido, sobresale la consulta del portal digital del Consejo Regulador de Mezcal (en adelante, CRM), que es una asociación civil (no gubernamental) integrada por mezcateros, principalmente

exportadores, envasadores, productores, entre otros. En 2018, el CRM empezó a ofrecer servicios desde su sitio web, lo cual ha facilitado los trámites de exportación; para hacer estos trámites se impartieron cursos de capacitación a los exportadores.

El estado de Oaxaca es el principal exportador de mezcal en México. Este ha tenido un auge económico que lo ha situado como uno de los productos de mayor exportación, lo cual ha generado beneficios directos a la población (Palma *et al.*, 2016). En el caso del mercado meta, la mayoría exporta el mezcal a Estados Unidos. Aparte de ser un vecino, se tiene mayor facilidad de exportación hacia ese mercado, sobre todo por las preferencias arancelarias. Además, se cuenta con apoyo gubernamental estatal, apoyo a los productores, envasadores y exportadores del mezcal, con la finalidad de dar a conocer este producto en el mercado extranjero.

Oaxaca obtuvo la denominación de origen para el mezcal en 1994, la zona denominada Región del Mezcal, que comprende los municipios de Solá de Vega, Miahuatlán, Yautepec, Santiago Matatlán: Tlacolula, Ocotlán, Ejutla y Zimatlán (DOF, 2012). La producción de mezcal tiene un peso significativo en la economía del estado, pues participa con el 92.3 por ciento de la producción nacional (CRM, 2018). Cabe señalar que el número de marcas de mezcal exportadas se incrementó 307 por ciento, pasando de 68 en 2011 a 277 en 2019 (CRM, 2019). Asimismo, el CRM emite 300 certificados de exportación al mes, acto que va en aumento.

En 2019, la producción de mezcal fue de más de 7.4 millones de litros, lo que representó un crecimiento del 30 por ciento con respecto del año anterior, cuando se produjeron poco más de cinco millones de litros. La producción del mezcal genera unos 23 000 empleos directos y más de 105 000 indirectos. De la producción total de mezcal, el 63.17 por ciento se exporta, con un valor de 5 433 millones de pesos, y el resto, 36.82 por ciento, se destina al consumo nacional, con un valor de 5 433 millones de pesos (CRM, 2019). En 2019, los países a los que se exportó el mezcal son Estados Unidos (71 por ciento), España (5.80 por ciento), Inglaterra (4.10 por ciento), Francia (3.70 por ciento), Países Bajos (3.30 por ciento), Alemania (2.70 por ciento), Canadá (2.30 por ciento), Australia (1.60 por ciento), Italia (1.20 por ciento) y Colombia (0.80 por ciento) (CRM, 2019).

Partiendo de lo expuesto hasta aquí, es importante preguntar ¿cuál es la percepción de los exportadores de mezcal en Oaxaca sobre el GE con base en su experiencia? En consecuencia, el objetivo de esta investigación es conocer la percepción de los exportadores de mezcal de Oaxaca acerca del GE en los procesos de exportación de mezcal en 2021, ya que el GE debe tener un enfoque centrado en el usuario, en este caso, los exportadores de mezcal en Oaxaca. Estos últimos disponen de una oferta

particular de servicios públicos digitales, por lo que conocer su percepción del uso de tales herramientas tecnológicas hará posible orientarlas hacia la mejora de estas. En este sentido, Gómez-Reynoso y Sandoval-Almazán (2013) mencionan que la existencia de servicios de gobierno electrónico no garantiza el aprovechamiento de estos si los usuarios no los conocen o no saben utilizarlos; por esta razón, es fundamental conocer la situación de los exportadores de mezcal de Oaxaca al respecto.

Este artículo consta de cuatro apartados. En el primero de ellos se lleva a cabo la revisión de la literatura sobre el GE y comercio internacional, resaltando los requerimientos para la exportación del mezcal. El último punto de este apartado versa acerca de la brecha digital, considerando que es un factor que puede limitar el uso y el aprovechamiento de la oferta de e-gobierno (Rahman *et al.*, 2012). El segundo apartado se destina a la metodología; en este se describe la muestra y el instrumento de recolección de información. Después, se exponen los resultados y, por último, las conclusiones.

REFERENTES TEÓRICOS

Gobierno electrónico

El GE se presenta como una oportunidad para que las dependencias públicas mejoren su imagen, reduzcan costos y trámites burocráticos, que generalmente son altos y de baja calidad. El GE surgió como una manera de facilitar los trámites que requieren los ciudadanos y el sector de la economía. Por ello, numerosos gobiernos se encuentran trabajando con este esquema.

García (2018) explica que “el uso de las TIC en el sector gubernamental no es nuevo, desde finales de los años cincuenta con el surgimiento de los computadores se empieza hablar de ello, aunque no del todo como se entiende actualmente” (p. 12). Por su parte, Fountain (2001) indica que el concepto de GE cobró mayor auge en la década de los noventa, cuando empezó a ser visto como una estrategia de política para mejorar la entrega de servicios y reducir los costos, así como promover la simplificación administrativa de procedimientos y la reinención del gobierno. Esta reinención, a su vez, fue promovida por la nueva gestión pública (NGP), diseñada para aumentar la eficiencia y el desempeño en los Estados burocráticos. En la actualidad, con distintos niveles de avance, la población puede acceder a información y servicios en línea, tales como la declaración fiscal, la solicitud de permisos y licencias, pasaportes, la búsqueda de empleo, la solicitud de una cita médica, entre otros.

En particular, el Banco Mundial (World Bank, 2004) señala que el GE se refiere al uso de las TIC por parte de las agencias gubernamentales y que tiene la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para el cumplimiento de una amplia gama de objetivos como, por ejemplo: a) la mejora de la distribución de los servicios gubernamentales al ciudadano; b) la mejora de la interacción del gobierno con las empresas y la industria, y c) el fortalecimiento del ciudadano mediante el acceso a la información o la creación de una gestión pública más eficiente, cuyos posibles beneficios serán una menor corrupción, el incremento de la transparencia, una mayor conveniencia, el crecimiento de las utilidades y la reducción de costos (World Bank, 2004).

En adición, el Banco Interamericano de Desarrollo (2004) señala que el GE es mucho más que el uso de procedimientos electrónicos y equipos avanzados o la automatización de procedimientos gubernamentales; se trata de integrar tecnologías en los sistemas de gobierno con el objeto de mejorar sus resultados, servicios, eficiencia en costos y transparencia. Así, en última instancia, el GE es el uso de herramientas tecnológicas para lograr un buen gobierno y propiciar que los países tengan políticas públicas más responsables, servicios de mejor calidad y un compromiso real con los ciudadanos. Además, el GE representa una valiosa tecnología para acercar los servicios a la población, transparentar y mejorar la administración pública y optimizar esta herramienta a favor de la competitividad del Estado en los ámbitos nacional e internacional, así como contribuir al desarrollo integral de la sociedad mexicana (Naser y Concha, 2011).

En México, la instrumentación del GE tiene sus primeros antecedentes en la década de los setenta, cuando Petróleos Mexicanos (PEMEX) y la Comisión Federal de Electricidad (CFE) usaron servicios de cómputo electrónico proporcionados por la Universidad Nacional Autónoma de México (Gil *et al.*, 2008). Pérez-Zúñiga *et al.* (2015) mencionan que el GE es un servicio público digital que presta el Estado a la ciudadanía y al sector empresarial con el propósito de mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en el ejercicio gubernamental, renovando sus procesos y procedimientos con respecto de la calidad de los servicios públicos, facilitando la armonía y la coordinación entre las distintas instancias de gobierno. En resumen, cuando se consigue implementar el GE en los diversos ámbitos de gobierno se generan beneficios directos a la sociedad como la eliminación del tiempo para realizar alguna actividad, así como mayor facilidad en las comunicaciones, acceso a la información, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado; en términos generales, mayor calidad de vida para los ciudadanos. Por último, el

GE ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas.

Un elemento importante en los estudios y en la implementación del GE es la evolución de este, pues en función de tal evolución se identifican los alcances, los servicios y los beneficios que pueda tener el usuario. Al respecto, el modelo evolutivo del GE “parte del supuesto que el gobierno electrónico, en general, y consecuentemente los portales de gobierno electrónico, en particular, están en constante evolución, mejorando paulatinamente y agregando sofisticación tecnológica y organizacional” (Sandoval y Gil-García, 2009, p. 89). Por su parte, Fath-Allah *et al.* (2014) señalan que la evolución o madurez se evalúa por etapas, las cuales se determinan por la oferta disponible en cada una de ellas.

Sobre dichas etapas, estos autores (Fath-Allah *et al.*, 2014) ofrecen una recopilación de la literatura sobre el tema, en la que identificaron 25 modelos evolutivos de GE, que sintetizan en las etapas más mencionadas, a saber: a) presencia: el gobierno crea un portal web, con elementos mínimos, solo para su identificación; b) información: en la plataforma digital se publica información de interés para el usuario, la cual es actualizada constantemente; c) interacción: es posible que, mediante la plataforma digital, exista una comunicación o diálogo entre el gobierno y los usuarios; d) transacción: el usuario puede realizar trámites parcial o totalmente en línea, obtener documentos, requerimientos de autoridad, e incluso pagos; e) transparencia: el gobierno difunde de manera proactiva la información pública que por ley debe estar disponible al ciudadano, y f) participación: la ciudadanía puede tomar parte en asuntos públicos por medio de la plataforma.

El presente trabajo se enfoca en la etapa de transacción, la cual, de acuerdo con Irani *et al.* (2006), supera en beneficios a las etapas anteriores, en las que se buscaba la eficiencia y la comunicación, la cual puede ser unidireccional o bidireccional. En cambio, el GE transaccional es totalmente bidireccional y ubicuo, es decir, permite la realización de trámites y servicios desde cualquier lugar y a cualquier hora, solo con un dispositivo conectado a internet, con lo cual se rompen los esquemas de oficinas y horarios burocráticos y se reducen tiempos y costos asociados al uso del papel.

Aunque cualquier ciudadano y organización pueden hacer transacciones de GE, el presente trabajo se centra en la relación G2B. Según Stančić *et al.* (2017), los servicios electrónicos G2B tienen como objetivo manejar y brindar de la manera más conveniente los principales servicios que necesitan las empresas del sector privado; entre estos, el registro de información comercial, la renovación de licencias y el pago de impuestos, además de los trámites para la importación y comercio exterior.

Comercio exterior y TIC

En México, el comercio internacional cada día gana terreno. Gracias a las TIC, este se hace cada vez más eficiente, en menos tiempo y con un menor costo. Por ejemplo, de acuerdo con la Organización Mundial de Comercio (2018), debido a las TIC, los costos del comercio internacional se redujeron en 15 por ciento entre 1996 y 2014. El mismo organismo señala que, hasta hace poco, el comercio solo era posible si había proximidad física entre productores y consumidores. Sin embargo, en la actual economía, el comercio está empezando a ser significativamente más eficiente a causa de la digitalización. Camaras (2011) menciona que las dos acciones básicas del comercio internacional son la importación, que indica la entrada de cualquier mercancía en un país, y la exportación, que es la salida de cualquier mercancía del territorio de un país con destino a otro donde será vendida.

Por su parte, Huesca (2012) señala que el comercio internacional en México es una opción para el desarrollo empresarial, pero es evidente que hay cada vez más complicaciones al formar parte de un mundo que se ve envuelto por la globalización. Hace algunas décadas, el estudio y la práctica del comercio internacional se veían reducidos a unas cuantas empresas de capital extranjero. En la actualidad, el gobierno ha dirigido la mirada hacia esta práctica, por lo cual ha creado apoyos financieros y de capacitación para una amplia variedad de empresas, incluyendo las pymes. Dado lo anterior, la digitalización de los trámites de importación y exportación potencializa la eficiencia de los procesos generando mayor competitividad.

Alrededor de la actividad de importación-exportación hay elementos relevantes en el comercio internacional. Para lograr este proceso, se necesitan diversos documentos, entre los que se destacan las certificaciones de origen, los pedimentos de importación y exportación, el régimen aduanero, la ley y las formalidades aduaneras. En este sentido, es posible realizar de manera digital algunos de los trámites y procesos, lo cual hace referencia al uso del e-gobierno.

Por otra parte, la revolución digital ha significado la incorporación de nuevos actores en el comercio internacional, en particular personas que adquieren bienes desde el exterior a través de plataformas basadas en internet; en vez de hacerlo en tiendas físicas, del modo tradicional (Herreros, 2019). Un correlato directo de esta incorporación es el gran aumento del flujo transfronterizo de paquetes de escaso peso y valor despachados por vía postal, cuyo número casi se triplicó entre 2000 y 2016 (OMC, 2018). Este fenómeno implica grandes desafíos para los servicios postales y para las aduanas, cuyos sistemas de despacho están principalmente concebidos para atender cargamentos de contenedores.

Algunos estudios (Cameras, 2011; Andrade, 2014) dan cuenta del proceso y de los requisitos para la exportación de mezcal de manera adecuada. En estos pueden participar los siguientes servicios del GE.

1. Plan de exportación:
 - a) Determinar el producto que se exportará; en este caso, el mezcal.
 - b) Determinar el mercado meta, es decir, a dónde se puede o se quiere exportar.
 - c) Analizar la capacidad para exportar el mezcal, es decir, si se tiene la capacidad de producción suficiente, la capacidad de inversión y si se puede cumplir con los requisitos aplicables.
2. Requisitos para el exportador:
 - a) Estar inscrito y activo en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
 - b) Estar al corriente de las obligaciones fiscales.
 - c) Contar con una firma electrónica (e.firma).
 - d) Estar inscrito en el padrón sectorial, por ser una bebida alcohólica (mezcal).
 - e) Estar constituido legalmente, ya sea como persona física con actividad empresarial o como persona moral.
3. Requisitos en México:
 - a) Determinar la clasificación arancelaria del producto. Esta es un código numérico mundial que identifica una mercancía conforme al Sistema Armonizado de Clasificación y Codificación de Mercancías (SA); por lo regular, se compone de seis dígitos. Fue creado por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), y es utilizado en más de 200 países, incluyendo México.
 - b) Conocer el arancel al que está sujeto el producto.
 - c) Conocer las regulaciones que se deben cumplir en México y en el país de destino.
 - d) Conocer a fondo la Ley de los Impuestos de Importación y de Exportación (LIGIE). El artículo 1° de esta versa sobre las tarifas, y el artículo 2°, sobre las reglas generales y complementarias para exportar.
 - e) Por tratarse de una bebida alcohólica, debe cumplirse la NOM-070-SCFI-2016, que indica cuánto alcohol debe contener, el correcto envasado, la etiqueta y las normas higiénicas.

- f) Agente aduanal. Encargo conferido: de manera electrónica se le notifica al SAT que tal agente aduanal llevará a cabo el proceso de exportación del producto.
 - g) Para el despacho de la mercancía se hace una carta de encomienda, que no es más que un escrito libre para el agente aduanal en el que se precisan los detalles de la operación encomendada.
 - h) Los documentos para aduana: los pedimentos de exportación, que son los documentos en los cuales el exportador solicita al agente aduanal que le despache la mercancía original con el sello de la caja de pago en la aduana en que se hizo el despacho. Al pedimento se debe adjuntar por vía electrónica: 1) la forma relativa al valor, contenida en el comprobante fiscal digital por internet (CFDI) (complemento de exportación), y 2) la comprobación del cumplimiento de Regulaciones y Restricciones No Arancelarias (RRNA).
 - i) Documentos para logística. Es la lista de empaque y la hoja de seguridad.
4. Requisitos en el país de destino:
- a) Regulaciones en el país de destino. En esta parte se determinan las bases del sistema armonizado, se revisa la normatividad en el país para adecuar el producto respecto al etiquetado, idioma y requisitos. Algunos países solicitan la incorporación de un código de barras, y algunos otros, un determinado porcentaje de alcohol en las bebidas alcohólicas.
 - b) Los certificados de origen. Son aquellos documentos que sirven para avalar la procedencia de los productos fabricados en un país. Además de confirmar que cumplen con los criterios de origen establecidos por los países a donde serán exportados, el objetivo es obtener una preferencia arancelaria.
 - c) Certificado de apoyo a la exportación. Es un documento emitido por la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) en el que se certifica que los productos o procesos cumplen con las condiciones sanitarias aplicables para su producción o comercialización en México.
5. Despacho aduanal:
- a) Agente aduanal. Persona física autorizada por el SAT mediante una patente (cuatro dígitos) para promover por cuenta ajena el despacho de mercancías. En la actualidad, en México existen 49 aduanas.

- b) El régimen aduanero. Es un trato aplicable a las mercancías que son supervisadas por las aduanas de acuerdo con las normas jurídicas vigentes y que, en consecuencia, dependen de cada operación de comercio internacional.
 - c) Los documentos de transporte. Son los que acreditan la contratación de un transporte internacional para el traslado de la mercancía del punto de origen al punto de destino.
 - d) Factura comercial. En esta se fijan términos y condiciones de la venta de las mercancías; sirve para comprobar la venta. Es emitida por el exportador; contiene los datos de este y del importador, la fecha de emisión, el nombre, la descripción de la mercancía, las condiciones de pago y los términos de entrega.
6. Cumplimiento posdespacho:
- a) Expediente electrónico de comercio exterior. Lo conforman los documentos electrónicos y digitales que amparan una operación de comercio exterior (es decir, la documentación amparada en el pedimento). Este forma parte de la contabilidad.

Brecha digital y gobierno electrónico

El manejo correcto de los trámites y los documentos de comercio internacional es clave para el exportador. Muchos de los procesos y trámites se podrían digitalizar; de este modo, se aprovecharían las ventajas que brinda el GE, en especial en el caso de los productores, envasadores y exportadores de mezcal. Sin embargo, al llevar a cabo los procesos de exportación y utilizar las herramientas electrónicas, los usuarios afrontan la brecha digital. Este es uno de los problemas más profundos en el estado de Oaxaca, ya sea por la falta de infraestructura, de demanda, de oferta o de conocimiento en el manejo de estas tecnologías. Los resultados de la investigación de Márquez *et al.* (2016) muestran que:

[...] en las regiones de Oaxaca [...] hay una distribución regional desigual de hogares que disponen de computadora e Internet, observándose que Valles Centrales e Istmo son las regiones que concentran los mayores porcentajes de hogares con acceso a TIC, por lo tanto, presentan menores niveles de brecha digital. Las regiones Cañada, Sierra Norte y Sierra Sur concentran el menor porcentaje de hogares que cuentan con TIC, por lo que tienen mayores niveles de brecha digital (2016, p. 15).

La brecha digital no es un tema reciente; esta ha sido analizada desde la década de los noventa por diversos estudiosos de la materia (Davis, 1993). La brecha digital está relacionada con el estudio del GE: cuando la brecha es muy alta, limita el uso de las TIC, las cuales representan el puente entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas.

De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2015), la brecha digital de acceso es la diferencia entre las personas que pueden acceder a las TIC y aquellas que no lo pueden hacer. Por su parte, Alva de la Selva (2015) menciona que este tipo de brecha se basa en la posibilidad o la dificultad de que una persona cuente con una computadora conectada a internet y acceso a las redes digitales. No por disponer de una computadora o de un teléfono inteligente la persona no afrontará este tipo de brecha, sino que, precisamente, debe contar con conexión a una red por internet.

Asimismo, la brecha digital puede entenderse como la distancia que separa a unas personas de otras en el acceso a las TIC (Serrano y Martínez, 2003). Esta brecha se caracteriza por las condiciones de la infraestructura tecnológica existente en un determinado lugar (ITU, 2015). Por lo tanto, constituye un problema para el desarrollo social, pues en la medida que la población no accede de forma equitativa a las TIC emerge la exclusión social. Algunos grupos de la población quedan al margen de ciertos beneficios producidos por las TIC, principalmente por el desconocimiento de estas.

En este orden de ideas, se habla de la brecha digital de uso. Esta es la división entre las personas que emplean las TIC y aquellas que no lo hacen, ya sea porque no tienen interés de dar un uso adecuado a los medios digitales o porque no tienen la capacidad de manejar dichas tecnologías (Cuevas *et al.*, 2009). Aquí cabe resaltar que hay personas que tienen la capacidad de adquirir cualquier equipo tecnológico, pero no tienen siquiera el mínimo interés de hacer uso adecuado de estos medios.

De igual manera, existe la brecha digital de apropiación, que es un proceso que influye en el uso que se le da a las TIC. Se refiere a la diferencia entre las personas que hacen un uso básico de las TIC y aquellas que les dan un uso más complejo, valioso o fructífero (Cuevas *et al.*, 2009).

METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es cualitativo, ya que el objetivo es describir la percepción que tienen los exportadores de mezcal acerca del GE y los efectos de

este en los procesos de exportación. En este caso es pertinente la investigación cualitativa, pues se basa en teorías y conceptos para describir el fenómeno social; se busca conceptualizar la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían tal comportamiento (Castro y Castro, 2001).

Además, la investigación cualitativa se interesa por captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, desde la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto (Bonilla-Castro y Rodríguez, 1997). El investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma en que orientan e interpretan su mundo los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina. El enfoque cualitativo posibilitó captar la percepción de los exportadores desde sus propias experiencias en relación con la forma en que perciben el GE, sin basarse en datos numéricos o mediciones.

Para la identificación de la muestra se utilizó un método no probabilístico por conveniencia, hasta llegar a la saturación de categorías, es decir, hasta ya no encontrar información novedosa en las respuestas de los entrevistados (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014). El muestreo por conveniencia consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreo, la “representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo; este es el mayor inconveniente del método, ya que no es posible cuantificar la representatividad de la muestra (Casal y Mateu, 2003, p. 5).

En virtud de que la población objetivo resultó ser un grupo amplio y de difícil acceso, se utilizó un muestreo por conveniencia, lo que puede dar lugar a un sesgo de participación. Dado lo anterior, se trató de tener criterios de inclusión bien definidos a fin de lograr una inclusión consecutiva sin descartar a nadie. Sin embargo, para futuras investigaciones se contempla utilizar muestreos probabilísticos de mayor alcance.

La muestra se formó con ocho exportadores pertenecientes a la denominada Región del Mezcal, en Oaxaca, la cual está integrada por municipios productores de agave mezcalero con denominación de origen del mezcal (DOM). El criterio de inclusión fue ser exportador de alguna variedad de mezcal en alguno de los municipios con denominación de origen y tener como mínimo un año de experiencia en la exportación.

En lo relativo a las características sociodemográficas de los exportadores de la muestra, estos tienen en promedio 45 años de edad; el 14 por ciento de estos son mujeres y el 86 por ciento son hombres. El 12.5 por ciento tiene preparatoria, el 62.5 por ciento una licenciatura completa y 25 por ciento un posgrado. Sus

unidades exportadoras se encuentran en los municipios de Sola de Vega, Ejutla, Santiago Matatlán, Miahuatlán de Porfirio Díaz y Zimatlán (véase el cuadro 1). Sus exportaciones van de 2 500 000 litros a 12 000 litros al mes; sin embargo, los productores entrevistados mencionaron que su principal mercado es el nacional. Los dos tipos de mezcal que exportan son Espadín (*Agave angustifolia*) y Tobalá (*Agave potatorum*).

CUADRO 1. CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE PRODUCCIÓN DE LOS EXPORTADORES DE MEZCAL

Número de exportadores	Municipios	País al que exportan el mezcal
1	Sola de Vega	Estados Unidos
1	Ejutla	Estados Unidos
2	Santiago Matatlán	Estados Unidos
2	Miahuatlán de Porfirio Díaz	Estados Unidos
2	Zimatlán	Estados Unidos

Fuente: elaboración propia.

Para el diseño de la entrevista nos basamos en el estudio de Má Villatoro (2006) que aborda las ventajas y desventajas del GE, así como en el de Alva de la Selva (2015) que trata la brecha digital. A partir de ambos, y teniendo en cuenta las características del GE, se seleccionaron tres dimensiones.

En particular, para esta investigación y con fines metodológicos, se diseñó un guion de entrevista semiestructurada de 20 preguntas, con el objetivo de conocer la perspectiva del exportador acerca del GE en los procesos de exportación de mezcal. Se dividió en tres dimensiones: 1) uso, acceso y apropiación de las TIC para el desarrollo de los procesos de exportación de mezcal; 2) ventajas del GE en los procesos de exportación de mezcal, tales como la disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos; la eficiencia y la eficacia; el acceso y el flujo continuo de información entre ciudadanos y la administración; el acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base en la tecnología al servicio de la gente, y la contribución a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos (Má Villatoro, 2006), y 3) desventajas para llevar a cabo los procesos de exportación por medio del GE, entendidas como la deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea, capacitación del recurso humano, existencia de una mayoría de ciudadanos

analfabetos tecnológicos, desconfianza generalizada ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia, uso por debajo del potencial real de la tecnología (Má Villatoro, 2006).

El instrumento fue sometido a validación por parte de cuatro profesionales especialistas en el área de gobierno electrónico (véase el cuadro 2), quienes nos hicieron sugerencias en torno a las preguntas 4, 7, 16 y 20, que, en consecuencia, fueron modificadas. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con dos exportadores, que no formó parte de los resultados finales.

CUADRO 2. PERFILES DE EXPERTOS EN LA VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Experto	Perfil
Experto 1	Profesor investigador de universidad, especialista en GE
Experto 2	Profesor investigador de universidad, especialista en políticas públicas y GE
Experto 3	Profesor de universidad, especialista en comercio exterior y TIC
Experto 4	Profesor de universidad, especialista GE y TIC

Fuente: elaboración propia.

La aplicación de la entrevista para la obtención de la información se efectuó de enero a diciembre de 2021. Las entrevistas fueron aplicadas por estudiantes de la Maestría en Gobierno Electrónico. A los entrevistados se les informó previamente sobre el objetivo del estudio y se les garantizó la confidencialidad de la información; de esta forma, dieron su consentimiento para grabar las entrevistas.

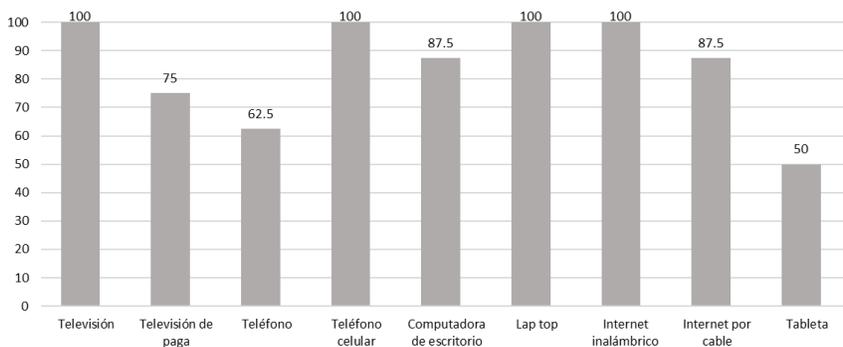
RESULTADOS

Acceso, uso y apropiación de las TIC por parte de los exportadores de mezcal

Se identificó que los exportadores no tienen limitaciones en el acceso a las TIC. Para la realización de las actividades de exportación, todos los entrevistados tienen acceso a medios tecnológicos como teléfono celular (100 por ciento), tableta (50 por ciento), computadora portátil (100 por ciento) o computadora de escritorio (87.5 por ciento). Cuentan con el acceso a internet por cable (87.5 por ciento) e inalámbrico (100 por ciento) (véase la gráfica 1). Adicionalmente, disponen de internet en sus áreas de trabajo y en sus domicilios quienes no tienen un área de trabajo exclusiva. Sin embargo, el acceso, el uso y la apropiación de las TIC constituyen

una condición necesaria pero no suficiente para la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas (Monge-González *et al.*, 2006). En este caso, los exportadores de mezcal cuentan con un nivel de acceso y uso adecuados para utilizar el GE.

GRÁFICA I. ACCESO A LAS TIC POR PARTE DE LOS EXPORTADORES DE MEZCAL EN OAXACA, 2021



Fuente: elaboración propia.

En sintonía con lo anterior, un informante expuso lo siguiente.

[...] cuento con un celular y tengo una computadora, donde llevo a cabo mis operaciones de exportación. Pero como diario nos ponemos en contacto con los otros socios, entonces diariamente debo de tener internet en mi celular o datos móviles cuando salgo de casa, esto con la finalidad de estar al día y ponerme de acuerdo por cualquier asunto que surge (informante 5, comunicación personal, marzo 14, 2021).

Esto se complementa con lo señalado por una informante:

En el caso del trabajo que hago a diario como parte del equipo de exportación, todos los días trabajo desde la computadora; se necesita la actualización o la búsqueda de información constantemente. Además, por el contacto con mis socios de trabajo, tengo contratado internet desde mi oficina, porque el trabajo así lo requiere. Es difícil trabajar sin internet; actualmente se ha convertido en uno de los medios más demandados en cualquier trabajo que realizamos como exportadores de mezcal (informante 7, comunicación personal, marzo 22, 2021).

Al tratar de identificar la brecha de acceso, se hizo visible que la mayoría (85 por ciento) de los exportadores de mezcal viven en zonas urbanas en las que existe suficiente infraestructura de telecomunicaciones. En otras palabras, tienen acceso a cobertura de señal de celular, incluso los que habitan en zonas rurales (15 por ciento), ya que cuentan con internet, por el rápido avance tecnológico y las nuevas alternativas de los mercados que ofrecen el servicio, aunados a su poder económico que les facilita el acceso. Entonces, en este rubro de acceso a las TIC, se afirma que la brecha digital de acceso no representa una amenaza para este segmento de exportadores de mezcal.

Como ya se había mencionado, la brecha de acceso se basa en la posibilidad o la dificultad de que una persona disponga de una computadora conectada a internet y acceso a las redes digitales (Alva de la Selva, 2015). En el caso de los exportadores de mezcal, estos tienen TIC y conexión a internet para realizar sus actividades y utilizar el GE. Sobre este asunto, un informante refirió lo siguiente.

Como exportadores de mezcal, nosotros tenemos acceso a una computadora, porque desde este medio hacemos nuestro trabajo; por medio de la computadora rellenamos todos los documentos que necesitamos para exportar el mezcal, los hologramas y los certificados de verificación, así como otros documentos importantes de exportación (informante 3, comunicación personal, marzo 22, 2021).

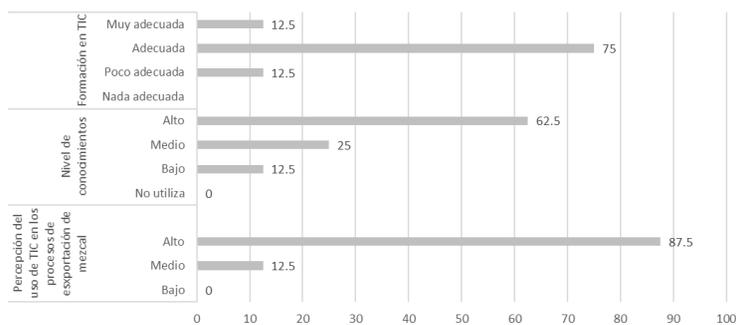
Es evidente que los exportadores de mezcal no afrontan niveles altos de brecha digital; prácticamente todos tienen acceso a uno de los medios electrónicos (dispositivo móvil, computadora de escritorio o portátil, tableta entre otros). También tienen acceso a infraestructura de telecomunicaciones, que es lo más importante en este rubro.

Apropiación de las TIC en la exportación del mezcal

Los exportadores tienen un uso de las TIC alto (87.5 por ciento) para llevar adelante los procesos de exportación del mezcal, en actividades como comunicarse, enviar y recibir información, buscar y almacenar información, entre otras. El 62 por ciento de los exportadores manifestó que tiene un nivel alto de conocimientos en el manejo de TIC. El 75 por ciento expresó que cuenta con una adecuada formación en TIC (véase la gráfica 2). En este orden de ideas, el 12.5 por ciento tiene preparatoria, el 62.5 por ciento una licenciatura completa y 25 por ciento un posgrado,

lo que corrobora las aseveraciones de otros autores acerca de que un mayor grado de estudios disminuye la brecha digital (Sabater y Díaz, 2020).

GRÁFICA 2. USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC POR PARTE DE LOS EXPORTADORES DE MEZCAL EN OAXACA, 2021



Fuente: elaboración propia.

En adición, los exportadores no solo hacen uso de las TIC, sino que también le dan valor agregado a este uso, pues a través de los medios electrónicos, principalmente del teléfono celular, llegan a acuerdos de negociaciones, se comunican con sus socios nacionales e internacionales, con el agente aduanal y con otras personas e instituciones de gobierno que participan en el proceso de exportación. Al respecto, una informante indicó lo siguiente.

[...] hago uso del celular principalmente para hablar con mis compañeros de trabajo, ya sea dentro del mismo país o fuera, para quedar de acuerdo cómo se debe mandar el producto que se exporta a Estados Unidos, entonces es cuando se hace uso del celular; también para ponerse al corriente de la hora y la fecha en que deberá llegar el producto en ese mercado extranjero (informante 7, comunicación personal, diciembre 22, 2021).

Otros exportadores detallaron la importancia del uso y la apropiación de los dispositivos móviles, ya que es uno de los medios de mayor utilidad en la actualidad. Acerca de este asunto, un informante dijo:

A través del celular me pongo en contacto con el agente aduanal, porque a veces se requiere de algún otro documento de salida del producto, entonces me marca, y a veces marco para

saber cómo va el producto, porque siempre es un proceso tardado y se tendrá que ir viendo su proceso (informante 6, comunicación personal, enero 13, 2021).

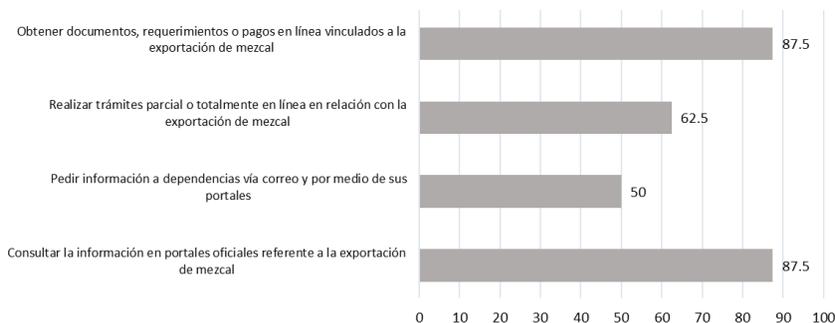
Lo anterior se complementa con lo especificado por otro informante:

[...] sí hago uso de las aplicaciones del celular. Tengo una aplicación de Banorte y a través de esa aplicación hago transferencias a mis socios cuando se requiere; o también cuando me hacen alguna transferencia, es mucho más fácil a través de la aplicación, sin la necesidad de ir de manera presencial al banco. Por lo tanto, me es muy útil la aplicación desde mi celular (informante 1, comunicación personal, diciembre 18, 2021).

Percepción de los exportadores de mezcal sobre el GE

En la actualidad, los exportadores realizan múltiples actividades vinculadas con la exportación de mezcal que involucran el uso de las TIC y plataformas de GE. No obstante, el 87.5 por ciento mencionó que no conocía el término gobierno electrónico. Cuando se les explicó en qué consiste, expresaron que sí hacen uso de este. Se encontró un uso variado de los servicios que ofrece el GE vinculados a la exportación. El 87.5 por ciento de los entrevistados manifestó que obtiene documentos, requerimientos y pagos en línea; lo que se aúna a la consulta de información en los portales oficiales vinculados a la exportación de mezcal (87.5 por ciento), la realización de trámites en línea (62.5) y la petición de información (50 por ciento) (véase la gráfica 3).

GRÁFICA 3. USO DEL GE POR PARTE DE LOS EXPORTADORES DE MEZCAL EN OAXACA, 2021

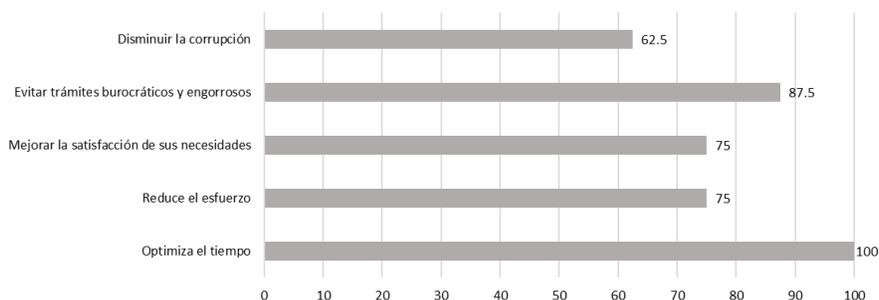


Fuente: elaboración propia.

Percepción de las ventajas del GE en la exportación de mezcal

Como lo muestra la gráfica 4, para el 100 por ciento de los exportadores entrevistados, el principal beneficio que perciben del GE es la optimización de sus tiempos, pues no tienen que desplazarse a realizar trámites de manera presencial. El 87.5 por ciento trata de no hacer trámites de manera presencial; prefiere realizarlos de forma digital para evitar los trámites burocráticos y engorrosos. El 75 por ciento consideró que sí reduce su esfuerzo y mejora la satisfacción de sus necesidades.

GRÁFICA 4. PERCEPCIÓN DE LAS VENTAJAS DEL GE POR PARTE DE LOS EXPORTADORES DE MEZCAL EN OAXACA, 2021



Fuente: elaboración propia.

A los exportadores en general se les complica, principalmente, acudir de manera directa tanto a las dependencias públicas como no públicas. Sin embargo, el reto es que no existen muchos trámites de manera electrónica. En el caso de los exportadores de mezcal, estos aseguraron que sería mucho más eficiente efectuar por medios digitales los trámites que se les requieren porque eso implica ahorro de tiempo y de recursos económicos. Estos hallazgos son semejantes a los obtenidos por Zúñiga *et al.* (2015) en lo relativo a las ventajas del GE para el ahorro de tiempo, movilización y recursos económicos. En este sentido, un informante comentó lo siguiente.

[...]yo deseo que todos los trámites que se realicen sean por medio de internet. De esta forma, ya no me movería tanto para ir hacer mis trámites, porque actualmente varios trámites los realizo en las oficinas; de no ser así, no se realizan [...] por eso considero que es importante que se hagan en línea todos los trámites, pero, a ver, ¿cuándo sucederá eso? ¡Ni para cuando! (informante 8, comunicación personal, diciembre 27, 2021).

Lo más usado del GE en la exportación de mezcal

La Secretaría de Economía (SE) es un facilitador de los trámites gubernamentales. En su plataforma digital señala los requisitos para la exportación. Los exportadores utilizan esta plataforma como guía para reunir o complementar los requerimientos de exportación. En relación con ello, se identificó un acceso frecuente al portal de esta Secretaría, cuatro veces por mes en promedio, ya que es uno de los organismos que está más de cerca a los procesos que llevan a cabo los exportadores. Es evidente que el servicio que brinda dicho portal solo es de publicación; por ejemplo, información básica, convocatorias, noticias, fechas importantes, etcétera. En otras palabras, solo establece información básica para el usuario que navega en el portal (Sandoval y Gil-García, 2009); por lo tanto, es un poco limitado.

Otro portal de los más utilizados es el del Sistema de Administración Tributaria (SAT). Este publica información importante, por ejemplo, sobre la inscripción para obtener el registro federal de contribuyentes, la e-firma, las facturas, las obligaciones como persona física o moral, entre otros. En el mismo portal del SAT se puede ingresar o inscribirse al padrón de exportadores sectoriales cumpliendo con cada uno de los requisitos establecidos. Los exportadores manifestaron una percepción positiva de la plataforma del SAT, aunque les gustaría contar con una mayor digitalización de los trámites que ofrece.

En paralelo, pese a que este estudio no se aborda desde la perspectiva de la pandemia de COVID-19, se debe resaltar que los exportadores mencionaron que se sienten inseguros de hacer trámites de manera presencial, inseguridad que atribuyen a la pandemia; así, les gustaría contar con una mayor digitalización del GE. Este deseo refleja la tendencia originada por la pandemia de querer más servicios digitales de GE. Este hallazgo es congruente con los resultados de otros estudios (Delgado, 2020; Gabryelczyk, 2020) que demuestran que la pandemia potenció la demanda de servicios digitales en todos los sectores. En este sentido, un informante mencionó lo siguiente.

El portal del SAT contiene información importante para nosotros como exportadores, pero más porque estamos constituidos como persona moral. Además, la pandemia ha azotado fuertemente a varios de los sectores económicos y también por la campaña de quédate en casa no podemos ir. Es súper importante tener portales en estos tiempos para conseguir información, mucho más cuando se trata de tener todos los papeles en orden; por ejemplo, estar regularizado ante estos tipos de instituciones como lo es el SAT (informante 4, comunicación personal, diciembre 20, 2021).

Aunado a lo anterior, otro informante refirió que:

Algunos procesos han ido cambiando poco a poco. Estoy convencido que la tecnología hará que varias cuestiones se realicen en línea. Por ejemplo, para renovar la firma electrónica no es muy necesario ir ante el SAT, ya que esto se puede hacer desde el mismo portal, y aunque la firma electrónica no se ocupa mucho, pero siempre se necesita tenerla activa por cualquier asunto que pueda surgir; una ventaja del portal (informante 7, comunicación personal, diciembre 22, 2021).

Cabe señalar que los exportadores están convencidos de los beneficios que brindan las plataformas digitales del gobierno; sin embargo, desean una mayor digitalización de los servicios públicos relacionados con la exportación. Manifestaron también que les gustaría recibir cursos y capacitaciones acerca de la manera de usar las plataformas, pues desconocen algunos de los servicios o la forma de utilizarlas de manera eficiente. Este desconocimiento reduce los resultados positivos de las TIC, lo cual causa el rechazo de la nueva tecnología, rechazo que generalmente es visto como resistencia al cambio frente a la automatización (De Armas y De Armas, 2011). Adicionalmente, coincidieron en que necesitan de apoyos gubernamentales y programas con la finalidad de incrementar la exportación de mezcal al extranjero, y en que algunos de esos apoyos pudieran orientarse hacia las TIC. En este sentido, un informante indicó que:

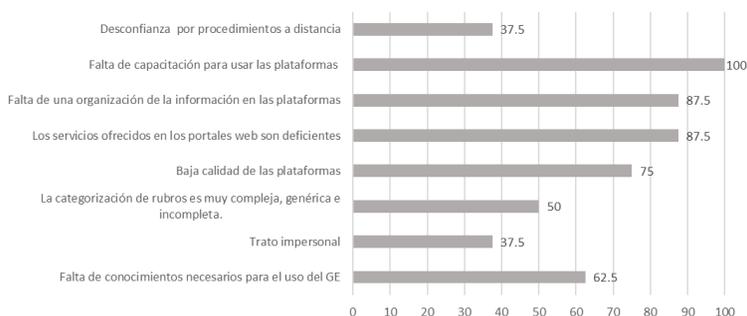
De alguna forma, el gobierno estatal apoya al sector mezcalero, aunque no precisamente en capacitación en el uso del celular o de las computadoras, ni plataformas, para llevar a cabo la exportación. Por ejemplo, el gobernador apoya al sector porque es uno de los sectores que genera dinero para el estado; además, el gobierno está apegado en la producción de mezcal. Por esa parte se puede decir que se tiene el apoyo gubernamental, pero no en las TIC (informante 3, comunicación personal, diciembre 22, 2021).

Percepción de las desventajas del GE en la exportación de mezcal

Se les preguntó sobre las desventajas que perciben del GE en los procesos de exportación del mezcal. En la gráfica 5 se observa que sobresalen factores como la falta de capacitación para usar las plataformas (100 por ciento), falta de organización de los contenidos en las plataformas (87.5 por ciento), deficiencia de los contenidos de los portales (87.5 por ciento), baja calidad de las plataformas (75 por ciento), falta de

conocimientos para utilizar las plataformas (62.5 por ciento), desconfianza por los procedimientos a distancia (37.5 por ciento) y trato impersonal (37.5 por ciento). Estas desventajas o limitaciones concuerdan con las observadas en investigaciones sobre el GE como las de Monaghan (2008) y Alshehri y Drew (2010). Estos autores señalan las indiscutibles ventajas del GE; pero también, las desventajas, los retos y las limitaciones del uso de las TIC en la administración pública, tales como la brecha digital, la falta de difusión, la poca capacitación en el uso de las plataformas y la falta de habilidades digitales.

GRÁFICA 5. PERCEPCIÓN DE LAS DESVENTAJAS DEL GE POR PARTE DE LOS EXPORTADORES DE MEZCAL EN OAXACA, 2021



Fuente: elaboración propia.

Acerca de la percepción de la calidad de los servicios de GE para la exportación, el 87.5 por ciento de los exportadores entrevistados opinó que los servicios ofrecidos en los portales web son deficientes debido a la falta de organización de la información en las plataformas. Concuerdan en que las plataformas digitales no satisfacen del todo sus necesidades y en que es necesario ser capacitados para el uso del GE (100 por ciento). En este sentido, un informante señaló:

[...] pues, como he dicho anteriormente, no existe capacitación digital a los exportadores de mezcal, así como tampoco existe suficiente información en las plataformas gubernamentales; es más, las dependencias, algunas ni siquiera actualizan su portal web. Por lo tanto, los servicios no son de calidad, pues no lo son; *más bien son servicios deficientes*. No digo que de plano el gobierno no ayuda a los exportadores de mezcal; en algunos procesos tenemos el respaldo del gobierno, principalmente del gobierno estatal [...]. Sin embargo, en cuestiones

de las plataformas, el apoyo es bajo; a veces se recibe apoyo digital, pero, pues, es poco y deficiente (informante 5, comunicación personal, diciembre 28, 2021).

Los exportadores manifestaron que los trámites de exportación son complejos y difíciles de realizar (87.5 por ciento). A ello se le suma un desconocimiento del uso del GE (62.5 por ciento), lo cual limita los beneficios de este (Otilia y Llatas, 2021). No obstante, se identificaron las alternativas que toman los exportadores para concretar los trámites. Al respecto, los resultados evidencian una fuerte necesidad de capacitación para la exportación, ya que todos (100 por ciento) los exportadores entrevistados expresaron la inexistencia de capacitación para el uso del GE. En este orden de ideas, un informante mencionó que:

[...] las plataformas de las dependencias gubernamentales permiten obtener parte de la información, pero, en cuanto a los procesos de exportación, es muy complicado adquirirla en tales plataformas, porque siempre se necesitan asesorías de despachos privados para tener buenos resultados de exportación, dado que son procesos un poco robustos, en el sentido de que se debe tener bien claro los requerimientos para exportar (informante 4, comunicación personal, diciembre 20, 2021).

Es claro, entonces, que los exportadores buscan asesorías de manera particular, lo que deja en segundo plano la opción del gobierno. En este sentido, un informante señaló que:

[...] el gobierno, en ninguno de los tres niveles, ofrecen apoyo de manera directa a los exportadores de mezcal. Por ejemplo, la Secretaría de Economía solo está como facilitador para llevar a cabo los procesos de exportación; es decir, si se le paga impuestos entonces está al pendiente de lo que pasa, pero, eso sí, en ningún momento ofrece cursos de capacitación o algún otro programa de apoyo, de cómo se manejan las TIC o de cómo se debe de llevar a cabo los procesos de manera electrónica. Uno, como exportador, busca la manera de cómo lograr exportar sus productos, sin apoyo del gobierno (informante 2, comunicación personal, febrero 18, 2021).

Se encontró una desconfianza por los procesos a distancia (37.5 por ciento) y falta de trato impersonal (37.5 por ciento). Sin embargo, el gobierno debe ofrecer absolutamente todos los trámites para los pagos requeridos en los procesos de comercio exterior y brindar una difusión y capacitación del manejo de estos, ya

que algunos exportadores los desconocen. En cambio, los trámites referentes a transacciones entre particulares los conocen y utilizan con frecuencia. Sobre esto, un informante dijo:

[...] sí se hacen uso de los medios digitales para realizar cobros o pagos que se requieren hacer, pero estos se hacen a través de las tarjetas de crédito y de las aplicaciones de los bancos como, por ejemplo, un envío de dinero a través de la aplicación de Banamex. Sin embargo, en las plataformas gubernamentales prácticamente no hay nada (informante 2, comunicación personal, diciembre 7, 2021).

En este punto, se debe señalar que aquellos exportadores de mezcal que han logrado hacer los trámites electrónicos necesarios para la exportación, o que los conocen, es porque han logrado, de alguna forma, apropiarse de las TIC. Cabe mencionar que la utilización y la apropiación de nuevos dispositivos tecnológicos se han desarrollado de manera progresiva mediante la participación de los usuarios, quienes incorporan la tecnología a sus formas de vida a través de elecciones y decisiones, adaptándose a nuevas experiencias (Vásquez-Ramos, 2018). De igual modo, las tecnologías deben ser aprovechadas por los exportadores de mezcal para que logren, de alguna manera, mejorar los procesos electrónicos que requieren.

En contraste, los exportadores señalaron que hacen uso de portales web del gobierno, pero que la información ahí establecida es escasa y está mal organizada (87.5 por ciento). Además, hicieron hincapié en que no solo está desorganizada la información del mezcal, sino la de varios productos de exportación. Al respecto, dos informantes señalaron:

[...] en el año 2018 se creó la plataforma del CRM. Para poder manejar la plataforma, hubo cursos de capacitación, ofrecidos por los mismos integrantes del Consejo. En algunos de los cursos pude asistir. Sin embargo, desde las dependencias gubernamentales no he recibido cursos de capacitación para manejar las plataformas digitales que tienen [...] tal vez, lo recibieron mis socios o personas que están más de cerca sobre la contabilidad o de la administración, o de plano no se ofrecen estos programas de capacitación (informante 3, comunicación personal, diciembre 22, 2021).

[...] claro que hay algunos cursos para lograr la exportación del mezcal, pero son cursos que se hacen a través de organismos no gubernamentales, principalmente el CRM, porque los gobiernos ofrecen pocos cursos (informante 2, comunicación personal, diciembre 7, 2021).

CONCLUSIONES

El objetivo de la investigación fue conocer la percepción de los exportadores de mezcal sobre el e-gobierno como instrumento de gestión para la exportación en el estado de Oaxaca. Con fundamento en los resultados, se concluye que los exportadores tienen una percepción parcialmente positiva —incluso son conscientes— de los múltiples beneficios que el gobierno electrónico genera a sus empresas, principalmente en términos de eficiencia. Es evidente que, al menos para esta muestra de exportadores de mezcal, sí hay un interés por utilizar cada vez más los servicios del e-gobierno.

En adición, los resultados muestran que los exportadores no presentan problemas de acceso a las TIC, pues cuentan con computadora, teléfono celular, tableta, entre otras tecnologías, y todos tienen acceso a internet; es decir, la brecha digital no es una limitante, lo cual es un factor clave para el éxito del gobierno electrónico. Lo anterior establece las condiciones para el acceso al gobierno electrónico. Por lo mismo, tienen una percepción positiva —en parte— del uso de estas herramientas. Esta sinergia representa una importante oportunidad para los exportadores de explotar las ventajas del gobierno electrónico.

Aunado a lo anterior, se debe destacar que los exportadores cuentan con condiciones favorables en lo tocante al nivel educativo, nivel económico y la situación geográfica. Estas condiciones influyen en el uso del gobierno electrónico, ya que permiten a los exportadores tener cierto nivel de acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación. Así, los exportadores con condiciones similares, no necesariamente de mezcal, podrían beneficiarse de los usos del gobierno electrónico, por lo que el gobierno deberá considerarlo como una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial exportadora de otros sectores en México.

Por otra parte, en los resultados se aprecia que, a pesar de que desde 2011 existen antecedentes del uso de plataformas de gobierno electrónico en apoyo a la exportación, no hay un aumento significativo en el aprovechamiento de la oferta digital gubernamental; más bien, es lento pero continuo. Los resultados muestran algunos puntos que se deben trabajar en materia de gobierno electrónico vinculados a procesos de comercio exterior; por ejemplo, la necesidad de ofrecer más trámites transaccionales, plataformas más intuitivas y fáciles de usar, trámites que se realicen totalmente en línea. Aunque es positiva la percepción de lo que podrían llegar a ser los servicios de gobierno electrónico, en la actualidad estos aún no satisfacen las necesidades y expectativas de los exportadores de mezcal. Lo anterior representa

evidencia para que los organismos públicos trabajen sobre el desarrollo del gobierno electrónico en coordinación con los exportadores.

Es necesario realizar estudios con miras a mejorar las plataformas, a partir de las necesidades reales de los usuarios. Como se muestra en el análisis, los usuarios de plataformas informativas perciben que estas son insuficientes, pues no satisfacen la totalidad de sus necesidades. Los resultados dejan al descubierto algunas áreas de oportunidad; por ejemplo, en el diseño de las plataformas y otros servicios del gobierno electrónico es necesaria una visión centrada en el usuario, lo cual implica tomar en cuenta a los exportadores de mezcal, en este caso, y basarse en las necesidades de estos para diseñar una herramienta tecnológica más sofisticada.

Por otra parte, los resultados hacen patente el imperativo de capacitar al usuario. Al igual que el gobierno ofrece cursos enfocados a la producción, se debe diversificar la oferta de este tipo de programas y apoyos para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, desde un enfoque de transversalidad, es decir, que considere la adquisición, el aprendizaje, la apropiación y el aprovechamiento de las tecnologías. Por lo tanto, se recomienda la implementación de apoyos gubernamentales para la impartición de cursos de capacitación enfocados al uso de las plataformas del gobierno electrónico. Todo esto, como parte complementaria de programas de apoyo para la exportación porque, a pesar de que son productores de mezcal y conocen los procesos que se requieren para comercializarlo, siempre están sujetos a posibles cambios, ya sea en las leyes de exportación o en los procesos, por lo que necesitan estar actualizados. Todo ello, con objeto de sumar a la consolidación de la sociedad, el conocimiento y un mejor gobierno electrónico.

En resumen, si se considera que los exportadores no tienen problemas en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y que el gobierno cuenta ya con plataformas digitales para la promoción de los servicios de gestión en los procesos de exportación, se puede fortalecer el desarrollo de las plataformas y la oferta de servicios y replicar este fortalecimiento en otras áreas y ramos del comercio exterior.

Se concluye que la percepción es positiva parcialmente, ya que los exportadores de mezcal entrevistados consideran que el gobierno electrónico debe mejorar, ofrecer servicios más completos, y no quedarse en el nivel informativo; debe evolucionar a una transaccionalidad en línea que los beneficie. Aunque los usuarios quisieran interactuar más con el gobierno, muchos servicios y trámites no están disponibles en línea, lo que lleva a concluir que es necesario crear servicios acordes con las necesidades de estos usuarios y mejorar los existentes para cambiar la percepción del e-gobierno por parte de los exportadores de mezcal.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de este artículo agradecen a los exportadores de mezcal de Oaxaca y al Consejo Regulador de Mezcal por el apoyo prestado para realizar la investigación. Asimismo, se agradece al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología por el financiamiento de una beca de posgrado para cursar la Maestría en Gobierno Electrónico en la Universidad de la Sierra Sur.

BIBLIOGRAFÍA

- ALSHEHRI, Mohammed A., y Drew, Steve. (2010, noviembre 8-10). Implementation of e-government. Advantages and challenges [conferencia]. *International Conference E-Activity and Leading Technologies*, Oviedo, España. <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>
- ALVA DE LA SELVA, Alma Rosa. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265-285. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182015000100010&lng=es&tlng=es
- ANDRADE, María Irene. (2014). *Plan de exportación de café a Hamburgo, Alemania* [tesis de licenciatura, Universidad de América Latina]. Silo Tips. Tesis profesionales. <https://silo.tips/download/tesis-profesional-plan-de-exportacion-de-cafe-a-hamburgo-alemania-licenciada-en>
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). (2004). *El gobierno electrónico*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- BONILLA-CASTRO, Elssy, y Rodríguez, Penélope. (1997). *La investigación en ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos*. Ediciones Uniandes.
- CAMERAS, Héctor David. (2011). *Procedimientos del comercio internacional*. Red Tercer Milenio.
- CASAL, Jordi, y Mateu, Enric. (2003). Tipos de muestreo. *Revista de Epidemiología y Medicina Preventiva*, 1(1), 3-7. <https://www.academia.edu/download/55524032/TiposMuestreo1.pdf>
- CASTRO, Luis Alfonso, y Castro, Miguel Ángel. (2001). Cuestiones de metodología cualitativa. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales* (4), 165-192. <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/empiria/article/download/883/804>

- CRM (Consejo Regulador de Mezcal). (2018). *El mezcal: la cultura líquida*. Consejo Regulador de Mezcal.
- CRM (Consejo Regulador de Mezcal). (2019). *Reporte del CRM 2019*. Consejo Regulador de Mezcal.
- CUEVAS, Felisa; Alvarez, Vivianne, y Ravasio, Paola. (2009). *Brecha digital en la educación secundaria: el caso de los profesores costarricenses*. Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/629/Profesores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DAVIS, Fred D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal Man-Machine Studies* (38), 475-487.
- DE ARMAS, Roberto, y De Armas, Alejandro. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales* (13). <https://xdoc.mx/documents/gobierno-electronico-fases-dimensiones-y-algunas-5f867a1e9a789>
- DELGADO, Tatiana. (2020). Influencia de la pandemia COVID-19 en la aceleración de la transformación digital. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(3), 1-5. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/116>
- DINI, Marco; Giglio, Nicolo, y Patiño, Alejandro. (2021). *Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Publicación de las Naciones Unidas LC/TS.2021/99). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47183/S2100372_es.pdf?sequence=1
- DOF (Diario Oficial de la Federación). (2012). Modificación a la Declaración General de Protección de la Denominación de Origen Mezcal. DOF: 22/11/2012. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5278677&fecha=22/11/2012
- FATH-ALLAH, Abdoullah; Cheikhi, Laila; Al-Qutaish, Rafa, e Idri, Ali. (2014). E-government maturity models: a comparative study. *International Journal of Software Engineering & Application*, 5(3), 71-91. <https://airccee.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf>
- FONTES, Carlos Fabián. (2014). *Avances y retos del gobierno electrónico en México*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- FOUNTAIN, Jane. (2001). *Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press.
- GABRYELCZYK, Renata. (2020). Has COVID-19 accelerated digital transformation? Initial Lessons Learned for Public Administrations. *Information Systems Management*, 37(4), 303-309. <https://10.1080/10580530.2020.1820633>

- GARCÍA, Luz María. (2018). *¿Gobierno electrónico centrado en los usuarios? El rol de distintos intermediarios en la provisión de servicios migratorios en la frontera sur de México* [tesis de doctorado inédita]. Universidad de la Sierra Sur.
- GIL-GARCÍA, José Ramón; Mariscal, Judith, y Ramírez, Fernando. (2008). Gobierno electrónico en México: antecedentes, objetivos, logros y retos. *Buen Gobierno* (8), 8-41 http://revistabuengobierno.org/home/wp-content/Documentos/BG8_1.pdf
- GÓMEZ-REYNOSO, Juan Manuel, y Sandoval-Almazán, Rodrigo. (2013). The adoption of e-government services in Mexico: a citizens' perception analysis. *American Journal of Industrial and Business Management*, 3(06), 12-22. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2013.36A002>
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, Roberto; Fernández Collado, Carlos, y Baptista Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- HERREROS, Sebastián. (2019). *La regulación del comercio electrónico transfronterizo en los acuerdos comerciales. Algunas implicaciones de política para América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Comercio Internacional, 142) https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44667/S1900451_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- HUESCA, Cecilia. (2012). *Comercio internacional*. Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Comercio_internacional.pdf
- IRANI, Zahir; Al-Sebie, Madi, y Elliman, Tony. (2006). Transaction stage of e-government systems: identification of its location and importance. En Institute of Electrical and Electronics Engineers (ed.), *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Vol. 4 (pp. 82c-82c). Institute of Electrical and Electronics Engineers. <https://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/4486/1/250740082c.pdf>
- ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones). (2005). Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Documentos finales de la CMSI. <https://www.itu.int/net/wsis/index-es.html>
- MÁ VILLATORO, Víctor Hugo. (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca* [tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio de la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf

- MÁRQUEZ, Ana María; Acevedo, Jorge Antonio, y Castro, David. (2016). La brecha digital y la desigualdad social en las regiones de Oaxaca, México. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* (mayo), 1-16. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2016/desigualdad.html>
- MONAGHAN, Brendan. (2008). The limitations of e-government evaluation. A critical review. *The Information System Student Journal*, 3(1), 16-19.
- MONGE-GONZÁLEZ, Ricardo; Alfaro-Azofeifa, Cindy, y Alfaro-Chamberlain, José. (2006). Tecnologías de la información y la comunicación (TICs), productividad y competitividad. *Revista Digital Futuros*. http://www.revistafuturos.info/autores/aut_2006/r_monge_glez.htm
- NASER, Alejandra, y Concha, Gastón. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Gestión Pública, 73). <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145.pdf?sequence=1>
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). (2010). *El portal tuempresa.gob.mx. Facilidad y rapidez en la creación de empresas en México*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Secretaría de Economía. <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/43843217.pdf>
- OMC (Organización Mundial del Comercio). (2018). *Informe sobre el comercio mundial 2018*. Organización Mundial del Comercio. https://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/wtr18_0_s.pdf
- PALMA, Felipe; Pérez, Pilar, y Meza, Vinicio. (2016). *Diagnóstico de la cadena de valor mezcal en las regiones de Oaxaca*. Coordinación General del Comité Estatal de Planeación para el Desarrollo de Oaxaca. <https://www.oaxaca.gob.mx/coplade/wp-content/uploads/sites/29/2017/04/Perfiles/AnexosPerfiles/6.%20CV%20MEZCAL.pdf>
- PÉREZ-ZÚÑIGA, Ricardo; Camacho Castillo, Osvaldo; Mena Hernández, Ernesto, y Arroyo Cervantes, Gloria (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat. Revista de Tecnología y Sociedad* (9), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=499051500010>
- RAHMAN, Arief; Quaddus, Mohammed, y Galbreath, Jeremy. (2012). The impacts of digital divide on e-government usage: a qualitative research. En *International Conference on Information Resources Management (CONF-IRM)* [en línea]. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1076&context=confirm2012>
- ROSETH, Benjamin; Reyes, Ángela María, y Santiso, Carlos. (2018). *Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo.

- SABATER, Carmen, y Díaz, María Ángeles. (2020). Los tiempos del covid-19 acentúan la brecha digital como brecha social en La Rioja. En Red de Investigación e Innovación Educativa (ed.), *Edunovatic 2020. Conference Proceedings: 5th Virtual International Conference on Education, Innovation and ICT*. (pp. 1274-1280). Red de Investigación e Innovación Educativa. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7800276>
- SANDOVAL, Rodrigo, y Gil-García, José Ramón. (2009). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, (14), 82-122. <https://semanariorepublicano.uchile.cl/index.php/REGP/article/download/13504/13770>
- SERRANO, Arturo, y Martínez, Evelio. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. Universidad Autónoma de Baja California. http://www.labrechadigital.org/labrecha/LIBROS/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf
- SILVA-MORALES, Deisy Otilia, y Heredia-Llatas, Flor Delicia. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 179-194. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/223>
- STANČIĆ, Hrvoje; Ivanjko, Tomislav Ivanjko, y Garic, Ana. (2017). Government to business e-services. Accountability and trust. *Tidsskriftet Arkiv*, 8(1), 1-16. <https://journals.oslomet.no/index.php/arkiv/article/download/1958/1763>
- Transparencia Internacional. (2019). *Barómetro global de la corrupción. América Latina y el Caribe 2019. Opiniones y experiencias de los ciudadanos en materia de corrupción*. Transparencia Internacional. <https://files.transparencycdn.org/images/Global-Corruption-Barometer-Latin-America-and-the-Caribbean-2019-ES.pdf>
- VÁSQUEZ-RAMOS, Minerva. (2018). *Telefonía celular comunitaria: una alternativa de inclusión digital en comunidades rurales del estado de Oaxaca* [tesis de licenciatura inédita]. Universidad de la Sierra Sur.
- World Bank. (2004). World Bank.org. <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>
- World Bank. (2020). *Doing business 2020. Comparing Business Regulation in 190 economies*. World Bank Group.