

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.



CONFIANZA CIUDADANA EN LAS HERRAMIENTAS DIGITALES DE GOBIERNO
PARA REALIZAR TRÁMITES

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN POLÍTICAS PÚBLICAS

PRESENTA

LIDYA MARGARITA UGALDE GAUZÍN

DIRECTOR DE LA TESIS: DR. GABRIEL PURÓN CID

CIUDAD DE MÉXICO

2024

COMITÉ DE TESIS DOCTORAL

Director

Dr. Gabriel Purón Cid

Lectora:

Dra. Ana Díaz Aldret

Lector:

Dr. César Rentería Marín

Ciudad de México, 2024

Agradecimientos

Esta tesis está dedicada a mi mamá, la mujer más trabajadora, responsable y perseverante que conozco, Ma. de la Luz Gauzín Sánchez. Gracias, mamá por siempre apoyarme e impulsar mis estudios desde que era pequeña y quería ser antropóloga. Luego cambié de opinión, pero me acompañaste buscando universidades y siempre pensé que podía elegir libremente lo que me gustaba, y eso realmente es un privilegio y una bendición.

Está también dedicada a mis abuelas, Lidia y Margarita, dos mujeres que merecen reconocimiento por haber dedicado sus vidas a sus familias y de quienes siempre recibí mucho cariño. Creo que ninguna se imaginó tener una nieta que estudiara tanto.

Quiero agradecer a Facundo por todo su amor y su apoyo incansable, fue un pilar para mí, gracias al doctorado nos conocimos y no me imagino haber pasado por esta etapa sin él.

Muchas gracias a mis mejores amigas Dany y Ari, que desde hace años me han acompañado y escuchado, que confían en mí, me conocen y me recuerdan que soy capaz de hacer lo que me proponga.

Gracias a mi querida amiga Heidy, por su apoyo y disposición siempre, gracias por facilitarme contactos que con escuchar su referencia aceptaron participar en los grupos de enfoque.

Gracias a mi hermano, a mi abuelo, a mi papá, tías, tíos, amigas y amigos que me brindaron palabras de aliento a lo largo del doctorado.

Agradezco ampliamente a mi comité, al Dr. Gabriel Purón Cid, mi director de tesis por su entusiasmo y confianza, a la Dra. Ana Díaz Aldret por sus observaciones profundas, y al Dr. César Rentería Marín, por su atención al detalle y estructura metodológica. Gracias porque desde hace más de dos años han dedicado tiempo y trabajo para leerme, orientarme y escuchar mis ideas sobre la confianza ciudadana y las herramientas de gobierno digital.

Gracias a los profesores que tuve a lo largo del doctorado Dra. Ana Razo, Dra. Jimena Fernández, Dr. Ricardo Massa, Dr. Oliver Meza, Dr. David Arellano, Dra. Carmen Pardo, Dra. Johabed Olvera, Dr. Rodrigo Velázquez-López Velarde, Dr. Edgar Ramírez, Dr. Enrique Cabrero, Dr. Eduardo Villarreal, Dra. Ana Laura Martínez, Dr. Jorge Enrique Culebro, Dr.

José Jaime Sainz Santamaria, Dr. Christian Ponce de León, Dra. Alejandra Elizondo, Dra. Alejandra Núñez, gracias por compartir su conocimiento y entusiasmo por la investigación seria y rigurosa.

Gracias al anterior coordinador del programa del doctorado Dr. Mauricio I. Dussauge Laguna, gran profesor y quien abrió espacios virtuales para compartir nuestras experiencias más allá de lo académico en tiempos de pandemia.

Gracias a la Dra. Elizabeth Pérez Chiques por brindarme un espacio para compartir mis hallazgos a lo largo del desarrollo de la obtención de datos, y permitirme hacer una prueba piloto de los grupos de enfoque en clase.

Gracias a mis colegas Vladimir y Enrique por discutir la tesis desde su etapa de protocolo, y a Liliana por su disposición para convocar a participantes para los grupos de enfoque y para escuchar mis inquietudes sobre la tesis.

Gracias a la coordinación Dr. Rik Peters, Mtro. Alberto Casas, Ivonne Guerra Téllez por su apoyo y seguimiento continuo.

Agradezco al CIDE y al CONAHCYT por la oportunidad de formar parte de una gran institución en donde desarrollé habilidades y competencias valiosas para mi crecimiento académico y profesional, que sin duda serán utilizadas para contribuir a la sociedad.

Agradezco a las y los participantes de los grupos de enfoque que abiertamente expresaron sus experiencias y opiniones, realmente todo lo que compartieron es muy valioso, y es el núcleo de la investigación.

Finalmente, agradezco a Dios por ser tan afortunada de lograr mis metas y acompañarme cada día.

Resumen

Los portales web y las aplicaciones móviles para realizar trámites de gobierno están disponibles las 24 horas al día, los 7 días de la semana, desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, a pesar de ello, estas herramientas tienen un bajo nivel de adopción. Las personas en México han adoptado en mayor medida herramientas digitales que se relacionan con actividades de comunicación, comercio y esparcimiento, que las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. En cambio, más de la mitad de las personas que realizan trámites acude a las oficinas de gobierno y menos de una quinta parte lo hace vía Internet (INEGI, 2024) . Un factor que explica porque las personas prefieren realizar trámites de forma presencial en oficinas gubernamentales, en bancos y tiendas, a pesar de tener un mayor costo y requerir mayor tiempo es la confianza. En la revisión de literatura se encuentra la confianza en dos dimensiones: confianza en el gobierno como la percepción hacia las instituciones, los representantes o el desempeño atendiendo problemas sociales; y confianza en el Internet como la percepción de seguridad en las transacciones y de protección y privacidad de la información.

Sin embargo, se identifica una nueva relación de confianza derivada de la interacción entre las personas y las herramientas digitales de gobierno, por lo tanto, la pregunta de investigación de esta tesis es ¿cómo definen los ciudadanos la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites? La propuesta es responder desde un enfoque de teoría fundamentada para construir una definición a partir de la interpretación de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites desde la óptica de la ciudadanía. Los datos se obtuvieron de grupos de enfoque y los resultados muestran que esta confianza no es dicotómica, sino gradual, de acuerdo con el análisis las personas: confían abiertamente, confían condicionalmente (siempre y cuando sea a través de un banco, o confían dependiendo del trámite), confían en las personas a quienes les delegan la interacción en línea (hijas, hijos, u otros), o desconfían del canal digital. A su vez, la variación se vincula a la edad y el nivel de escolaridad de las personas. La generación Millennial tiende a tener mayor confianza que la Generación X o la generación Baby Boomer. Se propone entonces un modelo dual de confianza en donde la confianza y la desconfianza son dos caras de la misma moneda de las herramientas digitales de gobierno.

Índice

Introducción.....	1
Fenómeno de interés y pregunta de investigación	1
Estructura de la tesis	4
1. Revisión de Literatura	8
Teorías generales de confianza	8
<i>Sistémica</i>	8
<i>Estructuralista</i>	11
Perspectivas de investigación de la confianza en las herramientas digitales de gobierno	13
<i>Positivistas: la confianza como variable</i>	17
<i>Constructivistas: interpretación de la confianza</i>	27
Conclusiones de la revisión de literatura	30
3. Metodología.....	37
Principios y aplicación de la teoría fundamentada	39
Diseño metodológico	41
<i>Selección de la muestra: ciudadanía por generación y nivel de escolaridad</i>	42
<i>Desarrollo de grupos de enfoque: guion, piloto, instrumentos, convocatoria y reclutamiento</i>	46
<i>Modalidad remota</i>	53
<i>Diario de Campo</i>	54
Análisis de datos	55
<i>Codificación</i>	56
<i>Memorándums</i>	61
Consideraciones éticas	63
Validez	64
Reflexividad.....	66
Conclusiones.....	68
3. Análisis Teórico-Conceptual.....	69
Banco Intermediario	69
<i>Herramientas Digitales Bancarias</i>	71
<i>Autonomía, Comodidad, Corresponsabilidad y Seguridad</i>	80
<i>Herramientas Convencionales</i>	82

<i>Contradicciones, el Banco no es Infalible</i>	85
<i>Conclusión banco intermediario: Trade-off comodidad por privacidad</i>	93
Experiencia	95
<i>Buenos resultados</i>	96
<i>Ausencia de fallas</i>	100
<i>Ausencia de malas experiencias</i>	101
<i>Buenas experiencias atención presencial</i>	102
<i>Contraste Literatura y Hallazgos Experiencia</i>	103
<i>Conclusiones experiencia</i>	106
Familiaridad	107
<i>Familiaridad y Beneficios</i>	112
<i>Familiaridad para la Seguridad</i>	113
<i>Contrastes familiaridad y confianza</i>	114
<i>Contraste literatura familiaridad y hallazgos</i>	116
<i>Conclusión familiaridad</i>	119
Desconfianza.....	120
<i>Desconfianza en Objetos</i>	121
<i>Desconfianza en Sujetos</i>	128
<i>Contrastes literatura desconfianza y hallazgos</i>	133
<i>Conclusión desconfianza</i>	135
Complejidad.....	136
<i>Complejidad en las Herramientas Digitales de Gobierno para Realizar Trámites</i>	137
<i>Casos de Trámites Complejos</i>	141
<i>Conclusiones complejidad</i>	147
Incertidumbre	148
<i>Seguridad y Protección de la Información</i>	149
<i>Miedo</i>	152
<i>Riesgos</i>	153
<i>Incertidumbre y Confianza</i>	156
<i>Contraste literatura seguridad y privacidad y hallazgos</i>	159
<i>Conclusión incertidumbre</i>	161
Modelo dual de confianza y desconfianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites	162

Conclusiones.....	166
4. Análisis sociodemográfico ¿quiénes confían y quiénes desconfían?.....	169
Análisis relacional de grupos de enfoque	169
<i>Millenial escolaridad superior</i>	170
<i>Millenial Nivel de Escolaridad Básico</i>	174
<i>Generación X nivel de escolaridad superior I</i>	176
<i>Generación X nivel de escolaridad superior II</i>	179
<i>Baby Boomer nivel de escolaridad superior</i>	183
<i>Baby Boomer nivel de escolaridad básico</i>	186
Análisis Sociodemográfico	189
<i>Tipos de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites por generación y nivel de escolaridad</i>	190
<i>Habilidades tecnológicas por generación y nivel educativo</i>	199
<i>Comparación literatura y hallazgos análisis sociodemográfico</i>	204
Conclusiones.....	205
5. Análisis de confianza por tipo de trámite y recomendaciones ciudadanas de mejora de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.....	208
Confianza en las herramientas digitales de gobierno por tipo de trámite.....	208
Recomendaciones ciudadanas.....	217
Conclusiones.....	224
6. Conclusiones.....	226
Contribuciones teóricas, metodológicas y prácticas.....	228
Síntesis.....	233
Limitaciones.....	235
Investigación futura	236
Referencias	238
Anexos.....	248
Anexo I. Guion grupos de enfoque generación Millenial.....	248
Anexo II. Guion grupos de enfoque Generación X y Baby Boomer	251
Anexo III. Consentimiento Informado.....	254
Anexo IV. Invitación	259
Anexo V. Mensaje de invitación para Whatsapp o correo electrónico.....	260
Anexo VI. Mensaje de confirmación.....	261

Anexo VII. Formulario datos generales.....	262
Anexo VIII. Infografía con información para participantes	263
Anexo IX. Mensaje de agradecimiento.....	264
Anexo X. Control y registro convocatoria y confirmación participantes	265
Anexo XI. Transcripciones	267
Anexo XII. Libro de códigos	267
Anexo XIII. Base de datos encuesta confianza por tipo de trámite	268

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Definiciones de confianza.....	14
Tabla 2. Confianza como variable independiente con relación al uso o la satisfacción de las herramientas digitales.....	18
Tabla 3. Confianza como variable dependiente con relación al uso o la satisfacción de las herramientas digitales.....	24
Tabla 4. Confianza como constructo social.....	27
Tabla 5. Codificación abierta.....	57
Tabla 6. Codificación por grupos de códigos y códigos.....	58
Tabla 7. Codificación por códigos y grupos de códigos.....	58
Tabla 8. Codificación axial concepto central banco intermediario.....	59
Tabla 9. Dimensiones de desconfianza.....	120
Tabla 10. Contraste hallazgos y componentes cognitivos y emocionales literatura.....	168
Tabla 11. Semáforo de confianza por trámite.....	209
Tabla 12. Semáforo de desconfianza por tipo de trámite.....	212
Figura 1. Componentes de confianza por dimensión emocional y cognitiva.....	32
Figura 2. Revisión de literatura y propuesta de investigación.....	36
Ilustración 3. Diseño metodológico.....	42
Figura 4. Configuración grupos de enfoque.....	53
Figura 5. Interacción datos-análisis.....	55
Figura 6. Diagramas de relaciones de conceptos y grupos de conceptos.....	60
Ilustración 7. Memo metodológico.....	61
Ilustración 8. Memo analítico.....	62
Ilustración 9. Memo teórico.....	62
Figura 10. Configuración concepto banco intermediario.....	70
Figura 11. . Construcción de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.....	164
Ilustración 12. Tipos de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites por generación y nivel de escolaridad.....	191
Ilustración 13. Percepción de confianza en generación Millennial.....	192
Figura 14. Percepción de confianza en Generación X I y II con nivel de escolaridad superior.....	194
Figura 15. Percepción de confianza en Generación Baby Boomer con nivel de escolaridad superior.....	194

Introducción

Fenómeno de interés y pregunta de investigación

El gobierno digital es el uso del sector público de información y tecnologías de comunicación e información con los objetivos de mejorar la provisión de servicios e información, al igual que motivar a la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, y facilitar que el gobierno rinda cuentas, sea más transparente y eficiente (UNESCO, 2011). La modernización del sector público ha sido considerable en las últimas décadas debido a las herramientas tecnológicas que se implementan en los procesos internos y externos de la administración pública. Gracias a herramientas digitales de gobierno, como lo son los portales web o las aplicaciones móviles, es posible que las personas consulten en Internet cuáles son las oficinas, los horarios de atención y los documentos necesarios para realizar un trámite, y en algunos casos mejor aún, es posible realizar el trámite en línea. Por consiguiente, esta modernización y digitalización de la provisión de servicios representa una nueva relación entre la ciudadanía y el gobierno mediada por la tecnología, y es precisamente este fenómeno el objeto de investigación de esta tesis.

Los portales web y las aplicaciones móviles para realizar trámites de gobierno están disponibles las 24 horas al día, los 7 días de la semana, desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, a pesar de ello, estas herramientas tienen un bajo nivel de adopción. Las personas en México han adoptado en mayor medida herramientas digitales que se relacionan con actividades de comunicación, comercio y esparcimiento, que las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. El 78.6% de la población tiene acceso a Internet (INEGI, 2022b) y las principales actividades que realizan son enviar mensajes instantáneos 90.7%, navegar en redes sociales 84.8%, ver videos cortos 84.8%, realizar video llamadas 81.5%, mapas, ubicaciones y direcciones 72.9%, trabajo 61.6%, realizar compras por internet 45.3%, y realizar transacciones bancarias 47.1 (IFT, 2023). En cambio, 16.2% de los mexicanos que realizaron trámites en el año 2021 lo hicieron vía Internet, el 52.4% de forma presencial en oficinas gubernamentales, el

15.4% en bancos, supermercados tiendas o farmacias, el 12.2% en cajeros automáticos o kioscos inteligentes, y el 3% por teléfono (INEGI, 2024)¹.

Desde una perspectiva de costo-beneficio estos datos sorprenden debido a que el tiempo promedio de realizar un trámite de forma presencial en México es de 6.9 horas y en línea es de 1.8 horas; en cuanto a acudir a la oficina de gobierno y hacer fila, el costo promedio es de 9.1 dólares y hacerlo en una plataforma digital es de 0.45 dólares (Roseth et al., 2017). Un factor que explica porque las personas prefieren realizar trámites de forma presencial en oficinas gubernamentales, en bancos y tiendas, a pesar de tener un mayor costo y requerir mayor tiempo es la confianza. En una revisión de literatura sobre adopción ciudadana de herramientas de gobierno digital en las disciplinas de Administración Pública, Gestión Pública, y Tecnologías de Información y Gobierno, el 20% de los artículos identificaban la confianza como un factor determinante (22/101), y el 42% (59/138) mencionaban algún tipo de asociación entre la confianza y las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Diversos trabajos empíricos han considerado la confianza como una variable en sus modelos causales de adopción de herramientas de gobierno digital, clasificando la confianza en dos dimensiones: confianza en el gobierno (Carter et al., 2016; Carter & Bélanger, 2005; Carter & Weerakkody, 2008; Hung et al., 2006; Janssen et al., 2018; Nam, 2012; Sweeney, 2008) como la percepción hacia las instituciones, los representantes o el desempeño atendiendo problemas sociales; y confianza en el Internet (Carter et al., 2016; Carter & Weerakkody, 2008; Horsburgh et al., 2011; Hung et al., 2006; Janssen et al., 2018; Kumar et al., 2007; Mensah et al., 2020; Warkentin et al., 2002) como la percepción de seguridad en las transacciones y de protección y privacidad de la información.

Debido a lo anterior, se considera que la confianza es clave para entender la relación entre ciudadanía y herramientas digitales de gobierno, empero, se aprecia que, a diferencia de lo encontrado en la literatura, la confianza en este contexto tiene elementos y características que requieren de una descripción y conceptualización diferente a la confianza en el gobierno o la confianza en el Internet. Asimismo, esta es una variable compleja en su definición y en su

¹ Estos datos son posteriores a la pandemia de COVID-19, antes de las medidas de aislamiento social que promovieron la oferta de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites el 4.8 de los trámites se realizaban vía Internet, y el 56.6% se realizaban de forma presencial en oficinas gubernamentales (INEGI, 2020).

medición, dado que es subjetiva, dinámica, multidimensional, multicausal y contextual, puede ser estudiada tanto a nivel individual como social, por lo cual requiere de un análisis más profundo dependiendo del aspecto de interés. Se identifica una necesidad conceptual relevante que tome en cuenta las características y las condiciones particulares de la interacción en línea desde una perspectiva ciudadana. Por lo tanto, la pregunta de investigación de esta tesis es ¿cómo definen los ciudadanos la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites?

El objetivo de esta investigación es responder a esta pregunta mediante la construcción de una definición de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. La intención es que tal concepto de confianza sea el producto del análisis de información y de un ejercicio conceptual que considere las condiciones y elementos específicos de este fenómeno. Una conceptualización apropiada contribuye a describir y entender qué representa para las personas la confianza cuando su interacción con el gobierno en la gestión de trámites está mediada por herramientas digitales. Este entendimiento beneficia a la teoría, ofreciendo una propuesta de explicación apropiada y rigurosa, evitando el estiramiento conceptual de confianza. Para la práctica esta conceptualización brinda información que permita desarrollar un diseño e implementación de herramientas digitales de gobierno centradas en la experiencia de la ciudadanía.

La propuesta en esta tesis es abordar la pregunta de investigación desde un enfoque de teoría fundamentada. Se busca construir una definición a partir de la interpretación de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites de la ciudadanía. Lo anterior se basa en dos supuestos básicos: el primero, es que la confianza es un constructo social, es una idea, un juicio o una opinión que se forma de manera conjunta y colectivamente en un significado compartido. El segundo, es que la construcción de un fenómeno social y sus resultados se entienden al interpretar el significado que se imprime en los discursos, las tradiciones y el contexto (Parsons, 2010).

Cabe resaltar que conjuntamente a los trabajos académicos, existen organizaciones tanto del sector público y privado que recaban información sobre el tema, sin embargo, no se aborda la confianza en el gobierno digital. Las encuestas que integran confianza en el gobierno y/o sus instituciones no consideran un rubro de herramientas digitales para realizar trámites. La

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) que realiza el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) tiene un apartado de gobierno electrónico, en donde se registra el porcentaje de la población que interactúa con el gobierno a través de medios electrónicos, y sus objetivos, tanto asuntos de trámites, presentar quejas denuncias, como consulta de información (INEGI, 2022a), no obstante, no se incluye la confianza o satisfacción en esta interacción, la cual sí se evalúa en la provisión de servicios públicos. Aunado a ello, cuando se califica la confianza en el gobierno no se mencionan los medios digitales en la lista. Lo mismo sucede en la encuesta de percepción de confianza que levanta la organización Latinobarómetro periódicamente, se enlistan las instituciones de gobierno sin incluir los medios digitales y sin colocar una referencia de confianza (Latinobarómetro, 2021). Por último, la encuesta de confianza en la tecnología elaborada por Edelman Trust Barometer 2022 (Edelman, 2022) no considera el sector gubernamental en ninguna dimensión, ya sean portales web (información) o pago de servicios (transacción). En ninguna encuesta o informe se define qué es confianza o su tipo para ningún sujeto, lo cual presenta una falta de consenso y uniformidad en medición de confianza.

Estructura de la tesis

Esta tesis se compone entonces de 6 capítulos que persiguen avanzar en el entendimiento de la relación entre ciudadanos y herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. En el primer capítulo se hace una revisión de las teorías generales de confianza y de la literatura reciente en el marco de tecnología digital. La finalidad de esta revisión es reconocer las propuestas conceptuales existentes y cómo se ha estudiado hasta ahora el fenómeno de interés. A diferencia de otras perspectivas epistemológicas, no se busca elaborar en hipótesis que comprueben o refuten teorías, se pretende que la teoría emerja de los datos. La teoría en este caso es útil en dos sentidos: el primero, es la justificación de la elección del enfoque de teoría fundamentada; y el segundo, es contrastar y posicionar la definición que resulte del análisis de los datos.

A partir de las teorías generales de confianza se infiere que se pueden presentar en la investigación los elementos vinculados a familiaridad, experiencia y falta de información. Dichas teorías se centran en los sistemas y estructuras y no en las personas, no responden qué tipo de contexto, intereses, experiencias o motivos son relevantes para la confianza de los individuos, por lo tanto, se identifica un área de oportunidad de profundización de estudio. Por

su parte, los estudios empíricos sobre confianza y realización de transacciones en línea tanto del sector privado, como del público no definen qué es la confianza en dichas relaciones. Se menciona el riesgo, la expectativa o la seguridad de forma general y transversal, no obstante, no se señala cuáles son características exclusivas de las herramientas digitales. Se plantea así que la contribución de la tesis es ampliar la teoría general de confianza a partir de la conceptualización de este un fenómeno particular, el cual requiere del esclarecimiento de sus propiedades y condiciones.

En el segundo capítulo se describe la metodología a seguir para la obtención y análisis de los datos siguiendo la pregunta de investigación. Dado que el objetivo es describir y explicar a profundidad la confianza ciudadana en las herramientas de gobierno digital para realizar trámites, con la finalidad de alcanzar una conceptualización se seleccionó la técnica de grupos de enfoque. Esta técnica permite llevar a discusión grupal el tema, y así obtener información individual y colectiva sobre opiniones, experiencias y comportamientos sobre la realización de trámites en línea. La selección de la muestra se decidió tomando en cuenta la edad, o bien la generación de las personas -Millennial, Generación X y Baby Boomers-, y su nivel de escolaridad. La razón de esta decisión fue la relevancia de la edad en la interacción con la tecnología, dado que existe una relación negativa, a mayor edad menor uso de tecnología (Al-Shafi & Weerakkody, 2009; Hung et al., 2006, 2013; Morgeson et al., 2011; Nam, 2012; Nam & Sayogo, 2011; Pérez-Morote et al., 2020; Reddick et al., 2012; Sipior et al., 2011). Por otra parte, el nivel de escolaridad influye en la socialización y percepción de la confianza analizada como un aspecto de cultura política (Morales et al., 2018).

En una segunda fase, el análisis de los datos fue proceso interactivo entre los datos, la codificación, la conexión y establecimiento de relaciones entre conceptos. Conforme se llevaron a cabo los grupos de enfoque se agregaron y fusionaron temas detonadores de la discusión a partir de lo que emergía en un grupo, y se exploraba o profundizaba en el siguiente grupo. El proceso de análisis se basó en tres etapas siguiendo la guía de Corbin y Strauss (2016): codificación abierta, en la que se buscan conceptos relevantes; codificación axial, en la que se clasifican los conceptos en grupos y se establecen relaciones; y codificación selectiva, en la que se identifican los conceptos centrales y sus nodos con otros. De igual manera, se elaboraron memos metodológicos, analíticos y teóricos para registrar y sistematizar el proceso de análisis.

El tercer capítulo presenta los resultados del análisis de los datos. Los datos obtenidos de los grupos de enfoque son la brújula que guían la conceptualización de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. A partir del análisis abierto e inductivo de los datos se encontraron los conceptos centrales y transversales siguientes: banco, familiaridad, experiencia, desconfianza, complejidad e incertidumbre. En este capítulo se desarrolla cada uno de estos de forma individual en primera instancia, para posteriormente analizar las relaciones entre ellas y proponer un modelo teórico que responde a la pregunta de investigación. En cada uno de estos conceptos se presenta su configuración tomando en consideración los datos de los diversos grupos de enfoque. Para ilustrarlos se muestran fragmentos clave de las opiniones y percepciones de las y los participantes, los cuales se analizan e interpretan a la bajo una lente de análisis de discurso.

El cuarto capítulo presenta las dinámicas intergrupales observadas y los hallazgos en referencia a las características sociodemográficas de los participantes. En esta sección se analizan los datos resultantes de los grupos de enfoque a la luz del contexto de las y los participantes. Como se mencionó anteriormente, dependiendo de la edad, o en este caso grupo generacional, y el nivel de escolaridad la ciudadanía experimenta de diversas formas las herramientas digitales de gobierno, lo cual deriva en diversas interpretaciones de confianza en ellas y en dos tipos de confianza: confianza abierta y confianza condicional o selectiva. Se reconocieron también distintos niveles de habilidades digitales de las y los participantes, que tienen una asociación con su generación y su nivel de escolaridad. Otro hallazgo significativo que se describe en esta sección es que se encontró que el banco no es el único intermediario entre las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, también los son las y los hijos de las personas mayores de 60 años.

El quinto capítulo aborda la confianza y la desconfianza por tipo de trámite. Se muestra mediante un semáforo de confianza y desconfianza cuáles son los trámites en línea en los que más se confía, y cuáles son sus características, al igual que para los trámites con mayor nivel de desconfianza. Posteriormente se describen las mejoras y recomendaciones que las y los participantes sugieren para que estas herramientas sean más confiables.

Por último, el sexto capítulo contiene las conclusiones. En este capítulo se conectan los hallazgos con la pregunta de investigación, y sus contribuciones teóricas y prácticas. Asimismo,

se sintetiza cada capítulo y los elementos específicos que conllevan a conocer y entender cómo se ve la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites para la ciudadanía. Para finalizar, se señalan las limitaciones del estudio y se propone una agenda de investigación futura que complemente y una piezas del rompecabezas de las herramientas digitales de gobierno.

1. Revisión de Literatura

Esta revisión de literatura comienza con el análisis de las teorías de confianza de Luhmann (1979) y de Giddens (1990), para seguir con trabajos empíricos sobre tecnología digital. Se pretende ir de mayor a menor nivel de abstracción conceptual de la confianza. En primer lugar, se señalan las principales teorías de confianza que se han desarrollado cuando la relación se establece entre las personas y los objetos o sistemas abstractos: sistémica y estructuralista. En segundo lugar, se exponen trabajos teóricos y empíricos recientes sobre las herramientas tecnológicas de gobierno que toman en cuenta la confianza. En este segundo grupo de literatura, se realizó una subclasificación según el paradigma positivista o constructivista. La razón de esta separación es analizar las definiciones, operacionalizaciones y conclusiones sobre la confianza en las herramientas digitales de gobierno según el enfoque epistemológico, y evaluar si existen diferencias o similitudes entre sí.

Existe un doble rol de la revisión de la literatura en esta investigación. Uno es que funge como marco conceptual en el cual se han revisado las definiciones, dimensiones o componentes de la confianza alrededor de las herramientas digitales de gobierno. Como marco conceptual se pretende tener un mayor entendimiento del fenómeno de la confianza vista desde el desarrollo de tecnología de gobierno que interactúa con los ciudadanos vía Internet. Otro, es fungir como un punto de referencia sobre el cual se va a contrastar la teoría emergente de los datos obtenidos. La contribución teórica de la investigación se observará en contraste con teorías previas, respondiendo qué tanto de la teoría emergente las confirma, refuta o considera nuevos elementos. La teoría se utiliza en este caso como el punto de partida para construir teoría, los datos obtenidos presentan proposiciones a partir de los cual se genera un diálogo recíproco entre la teoría y los datos (Lather 1986, en Creswell, J. & Creswell, 2018).

Teorías generales de confianza

Sistémica

El punto de partida de la revisión de literatura sobre confianza de los individuos en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites es el trabajo de Confianza y Poder de Luhmann (1979). De acuerdo con Luhmann vivimos en un mundo complejo, es decir un mundo

en donde las posibilidades y alternativas exceden la capacidad de los sistemas para responder, ya sea en un sistema en la naturaleza, en un sistema social o en un sistema cibernético. El problema central es la complejidad social, entonces una necesidad social y una forma de reducirla para interactuar con el resto de los sujetos y objetos en la sociedad es la confianza. Desde esta perspectiva la confianza es una relación social sujeta a su propio sistema de reglas, y la forma en que reduce la complejidad es al disminuir las alternativas de elección.

Siguiendo esta visión, la complejidad social no tiene límites, no desaparece, se vive con ella, y si no existiera la confianza habría caos, miedo y ansiedad. La confianza es un sentido de confiabilidad en las propias expectativas y es un hecho básico de la vida social. La complejidad no tiene límites, no es un sistema, por lo cual, para poder adaptarse exitosamente al mundo se requiere reducirla (Luhmann, 1979). En otras palabras, la complejidad significa que para cada decisión presente existe un futuro distinto, si se va a realizar un trámite de forma presencial se sale a la calle y se camina, entonces el futuro es uno, si se toma transporte público es otro, al igual que si se maneja un vehículo o si se toma un taxi. En cada escenario se engloban múltiples posibilidades, en la primera cabe caer, ser asaltado; en la segunda esperar por tiempo indefinido, o puede quedarse sin frenos el camión y sufrir un accidente; en la tercera quedarse sin gasolina o sufrir un choque; en la cuarta el conductor puede cancelar o perderse; no importa cuál sea la elección sólo un futuro puede volverse presente. La finalidad de la confianza entonces es anticiparse al futuro, la confianza reemplaza el tiempo porque conoce cuál es la alternativa con menor incertidumbre.

La confianza sólo es posible en un mundo familiar, necesita historia como antecedente confiable, lo cual va más allá de la información y los riesgos. La familiaridad es una precondition para la confianza. Si bien la confianza reemplaza al futuro esto sólo es posible porque el pasado prevalece sobre el presente y el futuro. Retomando el ejemplo anterior, si antes sólo se ha ido al destino final caminando o en vehículo propio, estas alternativas prevalecen sobre aquellas que no se han experimentado, a pesar de que pueda conocerse la ruta del camión o se tenga información del costo del taxi, no se sabe cuántas paradas hace el camión o si el taxi tomará la ruta más eficiente; en cambio el pasado conocido no tiene alternativas. Buscamos acomodarnos a nosotros mismos en un futuro. Al confiar nos comprometemos a la acción como si hubiera solo ciertas posibilidades en el futuro.

La tecnología, para Luhmann (1979) aumenta la complejidad, a diferencia de lo que se pueda pensar sobre tener un mayor control sobre los eventos, lo que sucede es que va a aumentar la demanda de confianza para enfrentar la complejidad futura que la tecnología generará. Si consideramos por ejemplo los canales para pagar el predial en la actualidad, que incluyen tecnología de sistemas informáticos y de comunicación, con pagar el predial hace 50 años, sólo había una alternativa: pagar en efectivo de forma presencial, la complejidad era menor antes que ahora, la necesidad de confianza en consecuencia aumentó.

La confianza es una actitud que no es objetiva ni subjetiva, no es transferible; el objeto de confianza cumple una función indispensable para la estructura interna: procesar experiencias (Luhmann, 1979). Este procesamiento de experiencias para determinar si es confiable o no puede ser tanto racional, basado en cálculos como puede ser descuidado, desconsiderado o rutinario. Lo que es importante señalar es que en ambos casos se considera que puede o no pasar la expectativa esperada, es decir que la confianza refleja contingencia. La confianza se involucra cuando la expectativa de confianza hace una diferencia en la decisión. La confianza entonces es una actitud hacia una persona, un objeto, una circunstancia o un evento, dicha actitud es útil para lidiar con la complejidad y la contingencia de la vida cotidiana.

En síntesis, la obra de Luhmann (1979) señala que la confianza es entonces una actitud circunstancial en donde la familiaridad es relevante para confiar, se requiere experiencia para determinar cómo confiable una alternativa de la cual se forma un futuro posible, de esta forma se reduce entonces la complejidad. La familiaridad es una precondition para la confianza, al igual que para la desconfianza para cada tipo de compromiso de una actitud hacia el futuro. No se puede hablar de familiaridad sin experiencia, la experiencia del pasado genera información valiosa para confiar o no en personas o en situaciones u objetos porque se tiene información sobre las posibles consecuencias o resultados de una decisión basada en lo que se conoce de tal persona, situación u objeto. Tomando en cuenta que para Luhmann las experiencias humanas son limitadas dentro de un mundo complejo, la familiaridad simplifica las posibilidades ya sean favorables o no favorables, para que cada uno se acomode en un futuro de forma confiable o desconfiable.

Esta teoría de confianza vive en un nivel de abstracción macro, en donde los sistemas son generalizables a cualquier contexto o evento en cualquier momento. Precisamente se busca

comenzar de lo macro a lo micro respecto a los estudios de confianza, dado que esta tesis busca contribuir a la teoría en una subcategoría de confianza específica que es la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Para llegar a ello se parte de la confianza desde lo más abstracto que es en este caso la confianza como reductora de complejidad en un sistema social. Esta visión amplia da cabida a una relación de confianza entre personas y tecnología porque no se limita a una relación interpersonal, sino que abarca objetos y eventos en cualquier circunstancia.

Estructuralista

En 1990 Giddens escribió la obra “Las consecuencias de la modernidad” en la cual desarrolló un análisis institucionalista sobre la discontinuidad y el desarraigo en las sociedades modernas. En esta obra Giddens habla de la confianza retomando la teoría de Luhmann (1979) y propone una serie de ajustes. El argumento de partida es que la confianza no es circunstancial, sino que es un estado continuo. Para Giddens (1990) la inacción también conlleva riesgos, no únicamente las alternativas de decisión evaluadas, y utiliza como ejemplo el riesgo de la inacción ante catástrofes naturales. Otro ejemplo en el marco de la tecnología de gobierno es que haya una falla técnica en el sistema y sea inoperable, si se mantiene la falla afectaría tanto a usuarios internos como externos. Esta es una diferencia con respecto al argumento de Luhmann (1979) en el cual la inacción exime de riesgos o pérdidas.

La confianza al observarse en el contexto de la modernidad tiene distintos matices. La propuesta de conceptualización de confianza de Giddens (1990) se basa en los siguientes elementos:

1. La confianza se relaciona con la ausencia de tiempo y espacio, no podemos ver o estar donde están los otros, además sus procesos no son visibles ni transparentes, lo que falta es información, no poder, por lo tanto, se necesita confiar.
2. La confianza se encuentra atada a la contingencia, no al riesgo, ya sea de acciones individuales o a la operación de sistemas.
3. La confianza desde esta perspectiva es un estado continuo, en cada decisión o no decisión hay un riesgo, la confianza entonces es contingente, siempre hay un grado de ceguera, es también un acto de fe.

4. A diferencia de la confianza en las personas, en los sistemas lo que importa es el correcto funcionamiento.
5. La confianza puede definirse como “la confiabilidad de una persona o sistema, con respecto a un conjunto dado de resultados o eventos, cuando esa confianza exprese una fe en la probidad o amor a otro, o en la corrección de los principios abstractos (conocimientos técnicos).”
6. En condiciones de modernidad la confianza existe en un contexto donde se tiene conciencia de la actividad humana y del mundo material, y el impacto de la tecnología en él, es decir se sabe que el mundo material es una creación social, no una creación divina. La inserción del término riesgo entonces se hace presente y sustituye la noción de fortuna.
7. El riesgo y la confianza están entrelazados, la confianza es utilizada como un mecanismo para reducir o minimizar los peligros inherentes a ciertas actividades. Por ejemplo, en la bolsa de valores existen ciertos patrones de riesgo institucionalizados lo cual hace posible que existan marcos de confianza.
8. El riesgo no sólo se debe a actividades individuales, existen también entornos de riesgo, como el ejemplo anterior de los desastres ecológicos. Por lo tanto, es también necesario redefinir la seguridad como una situación en la cual los peligros son contrarrestados, o bien se entiende como el balance entre confianza y riesgo aceptable.
9. La antítesis de la confianza no es la desconfianza, es el miedo, la angustia la ansiedad y el temor.

Dos aristas más de la confianza y la modernidad para Giddens (1990) son los compromisos anónimos (*faceless commitments*) en complemento con los compromisos presenciales (*facework commitments*). Los primeros hacen referencia a sistemas desarraigados que reestructuran el tiempo y el espacio de las relaciones sociales, lo que se denomina sistemas abstractos, que son aquellos tokens, símbolos o sistemas expertos en los cuales se tiene fe a pesar de no conocer sus principios o intenciones. En cambio, los compromisos presenciales se asocian con la confianza que se genera en circunstancias de interacción social en co-presencia de otras personas.

La actitud de confianza hacia los sistemas abstractos está fuertemente influenciada por las experiencias con los puntos de acceso al sistema, que son los puntos de conexión entre las personas o colectivos y los sistemas abstractos. Un ejemplo de un sistema abstracto es la tecnología de automatización que versa sobre la creencia que tiene menos fallas que el trabajo manual de una persona, pero en realidad no se conoce todo su funcionamiento ni los principios sobre los que opera, no obstante, se confía en el sistema. Un punto de acceso con el sistema sería una plataforma en línea para consultar información archivística que se procesó de forma automatizada, si encontramos el documento deseado podremos confiar en el sistema, si no lo encontramos la percepción será de escepticismo o desconfianza.

Los argumentos de Giddens (1990) sobre la confianza en un contexto de modernidad social implican que la confianza en los sistemas abstractos se configura con elementos distintos a la confianza en las personas. En otras palabras, los compromisos anónimos y sin cara se evalúan a partir del funcionamiento correcto, no así para las personas, si bien se evalúa el resultado esperado, la interacción en sí misma tiene una naturaleza distinta. Siendo los sistemas abstractos un constructo social de la modernidad, los sistemas abstractos también integran a personas que representan los principios de éstos, y se sostienen con las creencias de las personas con las que interactúan. La confianza entonces se aprende, conlleva un proceso de conocimiento del sistema abstracto que requiere de interacción con los puntos de acceso.

Sintetizando las ideas de confianza de Luhmann (1979) y de Giddens (1990), para el primero se necesita conocer y tener un antecedente de un sujeto, objeto u evento para confiar; en cambio para el segundo al hablar de un sistema abstracto, se necesita fe, se necesita creer, porque, aunque lo conozcas sólo puedes tener cierta información tanto del sistema como de la situación, y siempre habrá información que se desconozca, es decir siempre habrá riesgos.

Perspectivas de investigación de la confianza en las herramientas digitales de gobierno

La interacción de las personas en el entorno virtual mediante las herramientas digitales es un objeto de estudio multidisciplinario e interdisciplinario. El Internet ha transformado la comunicación, el trabajo, el estudio, los viajes o la adquisición de bienes y servicios. Los gobiernos se han integrado desde hace algunas décadas al entorno virtual para brindar servicios e información a la ciudadanía tales como portales web con información para consulta,

comunicación con funcionarios o acceso a trámites como pago de impuestos o de servicios públicos. Esta sección presenta trabajos tanto teóricos como empíricos que tienen en el centro de su estudio las herramientas digitales de gobierno y que abordan la confianza. El tema ha sido estudiado en disciplinas de Sistemas de Información, Psicología, Administración Pública y Ciencias Políticas, lo cual refleja la complejidad del fenómeno.

Los conceptos clave en la búsqueda de literatura asociada con la pregunta de investigación fueron confianza y herramientas digitales de gobierno. A partir de los resultados encontrados se hizo el filtro tomando en cuenta aquellos estudios en donde el sujeto de estudio son los individuos, es decir aquellos con nivel de análisis micro. Una vez que se seleccionaron los estudios correspondientes se incluyeron también aquellos trabajos que citaban a Luhmann (1979) o Giddens (1990), siendo estos la base de sus modelos de investigación. Estas definiciones se presentan en la **Tabla 1**. Se descubrió que las primeras investigaciones respecto a confianza y tecnología se generaron en el campo del comercio electrónico en donde se encontró que la confianza impactaba en las compras en línea (Gefen, 2000). De igual forma la confianza en el gobierno y la confianza en Internet han estado estrechamente vinculadas a la confianza en las herramientas digitales de gobierno, las cuales no sólo son para realizar trámites sino también incluyen documentos de identidad (McGrath, 2016) y el voto electrónico (Zhu et al., 2021).

Tabla 1. Definiciones de confianza

Autor	Definición de confianza
Hardin (1998)	Confianza en el gobierno: confianza en el gobierno que va a actuar en beneficio de los intereses de los ciudadanos.
Levi y Stoker (2000)	Confianza política se compone de participación, opinión, voto y cumplimiento ciudadano, relacional, no incondicional, dicotómica o gradual.
Warkentin et al. (2002)	La familiaridad o experiencia con herramientas de gobierno en línea influencia positivamente la confianza en el gobierno electrónico. La estructura institucional, la disposición de confianza, la confianza basada en las características y la familiaridad son variables que impactan en la confianza en el gobierno electrónico. En contraposición la percepción de riesgo se define como la expectativa subjetiva de los ciudadanos de sufrir una pérdida o daño en la búsqueda del resultado esperado.

Corritore et al. (2003)	Confianza en Internet: La confianza en línea que incluye elementos cognitivos y emocionales, establece que la confianza abarca “una actitud de expectativa” confiada en una situación en línea o riesgo de que las vulnerabilidades de uno no sean explotadas. El riesgo, la facilidad de uso y la credibilidad impactan en la confianza en línea de los usuarios.
Dasthi et al. (2011)	La sensación de confianza en las herramientas digitales de gobierno depende de la privacidad y seguridad de los datos.
Mc Grath (2016)	Confianza en tecnología de gobierno: Depende de la relación de confianza o desconfianza en los gobiernos, credibilidad en las instituciones y legitimidad percibida de la herramienta, así como la implementación y el contexto político-democrático del país

Nota: Elaboración propia con fuentes citadas.

Las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites son desarrolladas por los gobiernos, y el espacio en el que se implementan es en Internet, por lo tanto, es relevante retomar como marco conceptual las definiciones de confianza en ambos. De acuerdo con Hardin (1998 en Levi & Stoker, 2000) la confianza en el gobierno es aquella en donde se tiene la idea de que el gobierno va a actuar en beneficio de los intereses de los ciudadanos. Esta concepción entonces supone al gobierno como un actor que tiene la capacidad y la responsabilidad de conocer y respetar los intereses de la ciudadanía en su actuar. Por su parte, Levi y Stoker (2000) tomaron datos de una encuesta y de estudios de caso para conocer qué tanto los ciudadanos encuentran confiables a los gobiernos y a los gobernantes, y concluyeron que la confianza política se compone de participación, opinión, voto y cumplimiento ciudadano. Esta confianza es relacional, es decir que involucra a un individuo con otro, o con una institución o varias, volviéndose vulnerable uno con otro; no es incondicional, sino que depende de los individuos, instituciones o situaciones; y puede ser dicotómica o gradual. A su vez los resultados indican que a nivel individual existe una relación entre evaluación a políticos y al gobierno, así como correlación entre desconfianza y agravamiento de problemas sociales. Lo anterior significa que la confianza política como expresa Luhmann (1979) es contingente y varía según la situación y la percepción de la ciudadanía.

Respecto a la confianza en Internet o en línea Corritore, Kracher y Wiedenbeck (2003) señalan que ésta conlleva elementos cognitivos y emocionales retomando la idea de Lewis and Weigert (1985) que complementa la propuesta de la sociología con elementos de la psicología y propone distintos tipos de confianza. Por confianza cognitiva se entiende aquella que es

racional, a partir de aprendizaje, información y cálculos; por confianza emocional se entiende afecto hacia el objeto o sujeto. En la confianza en Internet esto se traslada a una actitud de expectativa confiada en una situación en línea o riesgo de que las vulnerabilidades de uno no sean explotadas (Corritore et al., 2003). Dependiendo de la disposición para confiar de las personas o sus experiencias evalúan el riesgo (políticas de reembolso cantidad de la transacción), la facilidad de uso (que tan fácil de usar es el sitio) y la credibilidad (honestidad y reputación del ofertante) de los sitios web lo cual impacta en la confianza en línea de los usuarios.

Finalmente, existen autores que han estudiado la confianza específicamente en las herramientas de gobierno electrónico² y han señalado que esta confianza tiene como antecedente la familiaridad o experiencia (Warkentin et al., 2002), que busca la protección de la privacidad (Dashti et al., 2010; Jaeger, 2003) o que está asociada a la confianza en el gobierno y su capacidad de implementación (McGrath, 2016). Warkentin (2002) retoma la propuesta de Luhmann (1979) sobre la familiaridad como requisito para la confianza en la tecnología de gobierno en línea. Menciona también que la estructura institucional, la disposición de confianza, y la confianza basada en las características son variables que impactan en la confianza en el gobierno electrónico. En contraposición, la percepción de riesgo se define como la expectativa subjetiva de los ciudadanos de sufrir una pérdida o daño en la búsqueda del resultado esperado, lo cual impacta negativamente en la confianza.

De igual forma, Jaeger (2003) vislumbra que una barrera para la adopción de las herramientas digitales de gobierno por parte de los ciudadanos es la privacidad. El uso de estos medios implica compartir información personal, el cual permite una fácil identificación y no se tiene la certidumbre de la transparencia de la operación de las bases de datos. Por lo tanto, uno de los elementos de la confianza en el gobierno digital es que tenga la capacidad de prevenir el fraude en el uso de información personal. Lo anterior está en alineado con la propuesta de Dasthi, Benbasat y Burton-Jones (2010) que señala que la sensación de confianza en las herramientas digitales de gobierno depende de la privacidad y seguridad de los datos. Por último, McGrath (2016) conecta la confianza en la tecnología de gobierno con confianza o desconfianza

² El término de gobierno electrónico se encuentra frecuentemente en trabajos de inicios del 2000, en la actualidad se utiliza el término gobierno digital.

en las instituciones gubernamentales y su credibilidad, que se suma o resta a la legitimidad percibida de la herramienta, a su implementación y al contexto político-democrático del país.

El mapeo de las definiciones de confianza en el gobierno, en Internet y en la tecnología de gobierno son un preámbulo relevante que considerar en el estudio de la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Partiendo de esta literatura se infieren dos grandes escenarios simultáneos, el primero es que es responsabilidad de los gobiernos desarrollar herramientas electrónicas o digitales sencillas que protejan la privacidad y los datos de las personas (interés de la ciudadanía). El segundo escenario es que una vez que las herramientas existen corresponde a los ciudadanos conocerlas y determinar legitimidad, así como familiarizarse con ellas para evaluar riesgos o establecer expectativas.

Positivistas: la confianza como variable

El paradigma que concentra la mayor parte de los estudios sobre confianza en las herramientas digitales de gobierno es el positivista. Tanto en los trabajos que consideran la confianza como una variable que explica el uso de estas herramientas, como en los trabajos que buscan explicar la confianza en un contexto de tecnología digital, se observa la confianza como una variable que se relaciona con otras para explicarla o para explicar un fenómeno de interés relacionado. Estos trabajos tienen un enfoque cuantitativo o mixto en donde se analizan indicadores o se mide la relación entre las variables, que forman parte de un modelo econométrico, en efecto positivo o negativo.

A continuación, se presentan distintos trabajos que integran la confianza en las herramientas digitales de gobierno en sus preguntas de investigación e hipótesis. Se extrae de estos la definición y operacionalización de la confianza, así como los resultados de sus estudios empíricos. Se exponen en primera instancia, aquellos trabajos en donde la confianza es una variable independiente, que explica en conjunto con otras el uso o la satisfacción en las herramientas digitales de gobierno (**Tabla 2**). En segunda instancia, se describen los trabajos que toman a la confianza como la variable dependiente vinculada a diversos factores explicativos.

Confianza como variable independiente

Un trabajo importante que fue de los primeros en hablar de la confianza en las transacciones en línea es el de Gefen (2000). A pesar de que el trabajo de este autor se enmarca en el ámbito del comercio electrónico existen similitudes con las herramientas de gobierno en línea para realizar trámites, ambos medios se establecen en sistemas de información en línea y están diseñados para proporcionar el intercambio de bienes, servicios e información entre dos o más partes (Carter & Belanger, 2003). La propuesta de Gefen (2000) retoma la teoría de Luhmann (1979) que indica que la familiaridad es un antecedente de la confianza y es de central importancia para las transacciones electrónicas. Aquí se confirma que la familiaridad (particularmente basada en el contexto de interacciones no personales y superficiales) mediante la interfaz de una máquina estandarizada y no basada en la interacción humana sí influye en la confianza de las personas para realizar transacciones en línea lo cual impacta en las compras en línea.

Tabla 2. Confianza como variable independiente con relación al uso o la satisfacción de las herramientas digitales

Autor	Definición u operacionalización de confianza	Hallazgos
Gefen (2000)	La familiaridad es un antecedente de la confianza (basado en teoría de Luhmann) y es de central importancia para las transacciones electrónicas.	La familiaridad basada en interacciones no personales superficiales mediante interfaz de máquina estandarizada y no basada en la interacción humana influye la confianza en sí misma.
Carter y Bélanger (2005)	Por confianza en Internet se percibe que tiene suficientes salvaguardas para interactuar en línea, sensación de que la estructura legal y tecnológica protegen a las personas, que el Internet es un medio robusto y seguro para hacer transacciones con el sistema de pago de impuestos en línea. Por confianza en el gobierno se percibe como confiable, confían para hacer transacciones en línea, y la herramienta mantiene los mejores intereses para las personas.	La confianza percibida en Internet y en el gobierno tienen una relación significativa positiva en el uso de las herramientas electrónicas de gobierno.

Bélanger y Carter (2008)	<p>Por confianza en Internet se percibe que tiene suficientes salvaguardas para interactuar en línea, sensación de que la estructura legal y tecnológica protegen a las personas, que el Internet es un medio robusto y seguro para hacer transacciones con el sistema de pago de impuestos en línea. Por confianza en el gobierno se percibe como confiable, confían para hacer transacciones en línea, y la herramienta mantiene los mejores intereses para las personas. En contraposición la variable de percepción de riesgo evalúa que tanto las personas deciden si usar servicios en línea de gobierno es riesgoso y la creencia de que usar servicios de gobierno en Internet es riesgoso.</p>	<p>La confianza percibida en Internet y en el gobierno tienen una relación significativa positiva en el uso de las herramientas electrónicas de gobierno. En sentido opuesto la percepción de riesgo no influye significativamente en la intención de uso de las herramientas electrónicas de gobierno. Tampoco es significativo que la mayor confianza en Internet reduce la percepción de riesgo de usar estas herramientas.</p>
Morgeson III et al. (2010)	<p>La confianza en el gobierno federal que tiene que ver con confianza política y confianza en las agencias particulares responsables de los servicios harán un buen trabajo de provisión de servicios en el futuro. Por otra parte, la satisfacción se vincula al cumplimiento de las expectativas que se refiere a la calidad o desempeño que los ciudadanos esperan de las herramientas digitales de gobierno.</p>	<p>La confianza en las herramientas de gobierno impacta en la confianza en las instituciones de gobierno responsables de los servicios, y que la satisfacción en estas herramientas es un factor significativo en la confianza en el gobierno federal.</p>
Akkaya et al. (2017)	<p>Se diferencia de confianza en la tecnología relacionada con los riesgos de un sistema robusto y la seguridad al transferir datos. Confianza en el gobierno se entiende como confianza en la autoridad en una primera instancia, y en una segunda se relacionada con el miedo de ser "ciudadanos transparentes" en el sentido del manejo de datos sensibles por el gobierno.</p>	<p>La confiabilidad y seguridad en el sistema tienen un efecto positivo en la confianza en el gobierno y en internet. Los factores principales que influyen en el uso de las herramientas de gobierno digital son la protección de datos y la privacidad, particularmente para la transferencia de datos. Un elemento más reportado por los encuestados fue la percepción de riesgo, a mayor percepción de riesgo se identifica una mayor necesidad de confianza en estas herramientas.</p>
Mahmood et al. (2020)	<p>Se entiende como confianza la sensación de las personas de que el gobierno actúa en el mejor interés de los ciudadanos, sentirse cómodos interactuando con el gobierno porque cumple con sus tareas de eficiencia y confían en que cumple sus obligaciones. Se confía en que el gobierno hace su tarea para interactuar con los ciudadanos. Se espera que la tecnología de gobierno refleja gobierno es flexibles que atienden a las demandas ciudadanas de forma rápida y que en ellas también encuentran información útil y ofrezcan servicios rápidos.</p>	<p>Las tecnologías de transformación del gobierno tienen un impacto positivo en la confianza de los ciudadanos en el gobierno</p>

Nguyen et al. (2020)	La confianza se compone de seguridad, privacidad de la cuenta y privacidad de la información.	La confianza no tiene una relación significativa negativa en la satisfacción de los ciudadanos en la tecnología de gobierno, en cambio si la tienen la eficiencia entendida como facilidad de uso y el motor de búsqueda de la interfaz, y la fiabilidad entendida como accesibilidad y rapidez.
Fan et al. (2022)	Los antecedentes para el desarrollo de la confianza en el gobierno electrónico son la seguridad y la privacidad . La confianza vista como un estado mental, esta genera hábitos de uso que a su vez producen un estado de bienestar subjetivo.	El desarrollo de la confianza influencia el uso de las herramientas de gobierno electrónico. Existe una relación positiva moderada entre confianza y uso, y una relación fuerte positiva entre uso y bienestar subjetivo.

Nota: Elaboración propia con fuentes citadas.

Posteriormente Carter y Bélanger (2005) investigaron sobre las transacciones en línea de los gobiernos y los ciudadanos, específicamente en la recaudación de impuestos en línea en Estados Unidos. El planteamiento de estas autoras desagrega la confianza en confianza en el gobierno y confianza en Internet. Ellas parten de la definición de confianza inicial de McKnight, Choudhury y Kacmar (2002 en Carter & Bélanger, 2005, p. 15) en el comercio electrónico, conceptualizada como la confianza que deposita el confiador (*truster*) en un confiado (*trustee*) no familiar, en donde no existe un vínculo creíble, significativo o afectivo entre ellos. Al desconocer al confiado- las herramientas de gobierno digital-, las personas -el confiador-, hacen inferencias sobre su interlocutor a partir de información relacionada. Tales inferencias se construyen a partir de la confianza en el gobierno, es decir las agencias del sector público y los representantes políticos, y en la confianza en el Internet, redes, sistemas y plataformas tecnológicas en línea en general.

Las hipótesis de este trabajo señalan que la confianza en Internet y la confianza en el gobierno impactan en el uso de las herramientas de gobierno digital. Por confianza en Internet los participantes calificaron: 1) que se tiene suficientes salvaguardas para interactuar en línea; 2) la sensación de que la estructura legal y tecnológica protegen a las personas; 3) que el Internet es un medio robusto y seguro para hacer transacciones con el sistema de pago de impuestos en línea. Por confianza en el gobierno expresaron: 1) que tanto se percibe como confiable; 2) que tanto confían para hacer transacciones en línea; 3) si la herramienta mantiene los mejores intereses para las personas. Los resultados mostraron que ambas variables tienen un efecto

significativo positivo en el uso de tales herramientas. Estos resultados se confirmaron nuevamente en Bélanger & Carter (2008) cuando se agregó la variable de riesgos percibidos al modelo previo. No obstante, para esta nueva variable no se encontraron resultados estadísticamente significativos. De igual forma se encontró que no es significativa la relación de confianza en Internet y la percepción de riesgo de usar estas herramientas.

También en Estados Unidos Morgeson III*, VanAmburg y Mithas (2011) analizaron la relación de confianza en las herramientas de gobierno en línea y la confianza en el gobierno, tanto federal como por institución de gobierno. En este caso por confianza en el gobierno federal se entiende confianza política de forma general, y por confianza en las instituciones de gobierno se vincula la confianza de que harán un buen trabajo de provisión de servicios en el futuro. En el modelo también se relaciona la confianza en las herramientas de gobierno en línea con la satisfacción, que se vincula al cumplimiento de las expectativas de calidad o desempeño que los ciudadanos esperan de las herramientas digitales de gobierno. Se encontró que la confianza en las herramientas de gobierno impacta en la confianza en las instituciones de gobierno responsables de los servicios, y que la satisfacción en estas herramientas es un factor significativo en la confianza en el gobierno federal.

En Alemania Akkaya, Obermeier, Wolf y Krcmaret (2017) analizan los datos de una encuesta nacional sobre el uso de las herramientas digitales de gobierno en donde directamente encuentran que la confianza en la tecnología y la confianza en el gobierno son relevantes. Lo que encuentran es que la confianza en la tecnología se asocia con los riesgos de un sistema robusto y la seguridad al transferir datos. El 70% de los encuestados opinó que la seguridad para la transferencia de datos en estas plataformas es inadecuada, mientras que el 60.8 % mencionó tener miedo a que el manejo no sea transparente (Akkaya et al., 2017, p. 7). En cambio, la confianza en el gobierno se entiende como confianza en la autoridad en una primera instancia, y en una segunda se relacionada con el miedo de ser "ciudadanos transparentes" en el sentido del manejo de datos sensibles por el gobierno para vigilar a las personas.

Similar a Morgeson III et al. (2011) y Akkaya et al. (2011), Mahmood, Weerakkody y Chen (2020) consideran la relación entre herramientas digitales de gobierno y confianza en el gobierno. Siguiendo la línea conceptual de Hardin (1998 en Levi y Stocker, 2000) se entiende como confianza en el gobierno la sensación de las personas de que el gobierno actúa en el mejor

interés de los ciudadanos, sentir comodidad interactuando con el gobierno porque cumple con sus tareas de eficiencia y confiar en que cumple sus obligaciones. De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en Bahrein se espera que la tecnología de transformación del gobierno refleje un gobierno flexible, que atiende las demandas ciudadanas de forma rápida y que en ellas también encuentran información útil y ofrezcan servicios rápidos. Los resultados del modelo confirman los resultados antes mencionados (Akkaya et al., 2017; Morgeson et al., 2011a), las tecnologías de transformación del gobierno tienen un impacto positivo en la confianza de los ciudadanos en el gobierno.

Posteriormente, Nguyen, Phan, Le y Nguyen (2020) se interesan por la relación de confianza y satisfacción en las herramientas digitales de gobierno. Para estos autores la confianza se compone de seguridad, privacidad de la cuenta y privacidad de la información, como mencionan Carter y Bélanger (2005), Bélanger y Carter (2008), Akkaya et al. (2017) y Fan et al. (2022). Luego de realizar una encuesta en Vietnam los resultados indican que la confianza no tiene una relación significativa negativa en la satisfacción de los ciudadanos en la tecnología de gobierno, en cambio sí la tiene la eficiencia entendida como facilidad de uso, el motor de búsqueda de la interfaz, y la fiabilidad entendida como accesibilidad y rapidez. Es decir que los elementos de funcionalidad y accesibilidad son más importantes que la confianza para la satisfacción en las herramientas digitales de gobierno.

Por último Fan, Epadile et al. (2022) consideran una perspectiva inclinada hacia la psicología y analizan la confianza en estas herramientas y la percepción de bienestar subjetivo. Para las autoras los antecedentes para el desarrollo de la confianza en el gobierno electrónico son también la seguridad y la privacidad. No obstante, el foco aquí está en que una vez que se desarrolla la confianza vista como un estado mental, esta genera hábitos de uso que a su vez producen un estado de bienestar subjetivo. Luego de realizar un estudio en China, se confirmó que existe una relación positiva moderada entre confianza y uso, y una relación fuerte positiva entre uso y bienestar subjetivo.

En síntesis, de esta subclasificación de la literatura se puede señalar que existen trabajos que apuntan al uso de las herramientas digitales de gobierno, a la confianza en el gobierno, a la satisfacción en estas herramientas y a la percepción de bienestar subjetivo. Precisamente en ese orden cronológico se engloban también las investigaciones, pareciera entonces que el interés

inicial era comprender las razones para que una vez que existía la oferta de estas herramientas hubiera un mayor entendimiento respecto a la demanda ciudadana de ellas (Bélanger & Carter, 2008; Carter & Bélanger, 2005; Gefen, 2000; Morgeson et al., 2011a; Warkentin et al., 2002). Luego, la relación de la confianza con el resto de las variables dependientes evolucionó hacia su impacto en la confianza en el gobierno como el responsable de estas, y después hacia aspectos individuales de quienes las utilizan, como la satisfacción y el bienestar subjetivo. Esta evolución implica que las herramientas digitales de gobierno tienen diversas dimensiones que se van descubriendo con el paso del tiempo.

Aunado a lo anterior, es posible identificar que existen tanto consensos como discrepancias respecto a los resultados de las investigaciones. Por una parte, se encuentran consensos sobre la privacidad y seguridad como elementos de la confianza en ellas y es algo que comparte el comercio electrónico con el gobierno electrónico, necesidad de protección de los datos que se ingresan en los sistemas (Akkaya et al., 2017; Bélanger & Carter, 2008; Carter & Bélanger, 2005; Fan et al., 2022; Gefen, 2000; Nguyen et al., 2020). Otro aspecto coincidente es la idea de que el gobierno como responsable del desarrollo de estas herramientas debe diseñarlas bajo un supuesto básico de buscar el beneficio de los ciudadanos (Bélanger & Carter, 2008; Carter & Bélanger, 2005; Mahmood et al., 2020; Morgeson et al., 2011a).

Por otra parte, existe disonancia entre la idea del gobierno responsable y el temor del gobierno que vigila a los ciudadanos con los datos que recaba de ellos en las plataformas en línea (Akkaya et al., 2017). De igual forma se encuentra discrepancia entre la familiaridad como antecedente de la confianza, según Bélanger y Carter (2008) no es necesario conocer estas herramientas para confiar o no, sino que se hacen inferencias sobre su interlocutor a partir de información relacionada con el gobierno que es el desarrollador y que es un actor conocido, no un objeto impersonal. Lo cual va en un sentido distinto a la teoría de Luhmann (1979) que retoma Gefen (2000) en donde la familiaridad es un antecedente necesario para la confianza no sólo en un sujeto, sino en un objeto impersonal. La diferencia parece ser el elemento afectivo, la confianza conlleva un vínculo afectivo, si no es en la tecnología se transfiere a su desarrollador personalizable.

Finalmente, los resultados sobre confianza y percepción de riesgos son opuestos entre Bélanger y Carter (2008) y Akkaya, Obermeier, Wolf y Krcmaret (2017). Para las primeras no

se encuentra relación significativa entre confianza en Internet y percepción de riesgos, en cambio para los segundos los factores principales que influyen en el uso de las herramientas de gobierno digital son la protección de datos y la privacidad, particularmente para la transferencia de datos. Esta diferencia puede deberse a diferencias culturales entre estadounidenses y alemanes, a la naturaleza del trabajo causal de las primeras y descriptivo de los segundos, o bien a la emergencia de riesgos de ciberseguridad en el tiempo.

Confianza como variable dependiente

Como se mencionaba, se ha demostrado empíricamente que la confianza tiene un impacto positivo en el uso de las herramientas digitales tanto del comercio electrónico como de gobierno (Bélanger & Carter, 2008; Carter & Bélanger, 2005; Gefen, 2000; Morgeson et al., 2011a; Warkentin et al., 2002). Siendo así se infiere que dada su relevancia se invirtió la relación de estudio hacia la confianza como una variable explicada. A continuación, se presentan tres trabajos que se centran en explicar qué elementos influyen en una mayor o menor percepción de confianza de los individuos en estas herramientas tecnológicas (**Tabla 3**). Los primeros dos trabajos estudian herramientas de comercio electrónico, sin embargo, como mencionado anteriormente debido a las similitudes con las herramientas digitales de gobierno se considera que los hallazgos son relevantes para ambas.

Tabla 3. Confianza como variable dependiente con relación al uso o la satisfacción de las herramientas digitales

Autor	Definición u operacionalización de confianza	Hallazgos
Komiack y Benbasat (2007)	La confianza cognitiva se entiende como racional, evalúa y tiene información sobre los productos o servicios que se muestran en línea de forma objetiva y no sesgada. En cambio, la confianza emocional se relaciona con sentimientos de seguridad, comodidad y contentamiento con las herramientas tecnológicas de recomendación.	La personalización, información y atención a las necesidades de cada persona, y la familiaridad tienen un efecto positivo en la confianza emocional y cognitiva
Cyr et al. (2009)	Confianza en línea como una actitud de expectativa confiada en una situación en línea o riesgo de que las vulnerabilidades no sean explotadas.	En los resultados se encuentra que existe una relación significativa positiva entre las imágenes humanas y el atractivo visual que, a su vez, tiene una relación positiva con la confianza. Una de las características de las propiedades afectivas que deben tener los sitios web son imágenes con rostros

porque son fuentes de pautas sociales de confianza.

Zhu et al. (2020)	La seguridad, la privacidad, la validez y la usabilidad constituyen la confianza en la tecnología de gobierno para el voto electrónico.	La confianza tiene una relación negativa con la percepción de riesgos. Las personas perciben más riesgos en la incertidumbre del aspecto de lo que pueda traer la tecnología, que es desconocido.
--------------------------	--	---

Nota: Elaboración propia con fuentes citadas.

En el trabajo de Komiak & Benbasat (2006) la tecnología que se analiza en este trabajo son las aplicaciones de recomendación de productos en los sitios de comercio electrónico, el objeto de estudio es responder cómo se relaciona la personalización y la familiaridad de estas herramientas con la confianza de los usuarios para utilizarlos como agentes de delegación o apoyo para toma de decisiones. La confianza se define aquí como una situación de dependencia, en donde hay un estado de dependencia entre dos partes, la cual a su vez implica riesgo. La confianza se compone de dos dimensiones, una cognitiva en donde se tienen expectativas racionales sobre la persona en la que se confía respecto a sus atributos necesarios para ser confiable. Esta dimensión a su vez tiene dos variantes una de competencia y otra de integridad. La dimensión emocional se refiere a la intención de uso a partir de las sensaciones de comodidad y seguridad que genera en quien se confía, esta puede ser racional o irracional. Los resultados del experimento indican que la herramienta personalizada se asocia con más confianza de competencia y que esta permea a su vez en la confianza emocional. La aportación central aquí es que se incluye el componente emocional de confianza en la adopción de tecnologías de información y comunicación.

Retomando los elementos emocionales que se involucran en la confianza en la tecnología Cyr, Head, Larios et al. (2009) exploran la relación entre las imágenes humanas y la confianza en los sitios web y cómo el diseño visual de los portales web busca un atractivo estético y emocional. Los elementos que estudian los autores son: la presencia social percibida y el atractivo de la imagen y cómo colocar imágenes humanas en los portales impactan en estos. La metodología que se siguió es mixta, en una primera etapa se realizó un experimento, utilizando

tecnología de rastreo ocular para identificar el tiempo que permanecían las personas en los sitios web; la segunda etapa fue una encuesta de evaluación de la página. La investigación se realizó simultáneamente en Alemania, Canadá y Japón. Por confianza en línea se entiende como una actitud de expectativa confiada en una situación en línea o riesgo de que las vulnerabilidades no sean explotadas. Se encontró que existe una relación significativa positiva entre las imágenes humanas y el atractivo visual que, a su vez, tiene una relación positiva con la confianza. Una de las características de las propiedades afectivas que deben tener los sitios web son imágenes con rostros porque son fuentes de pautas sociales de confianza.

Las herramientas digitales de gobierno también se utilizan para actividades de participación democrática, tal como el caso del trabajo de Zhu, Azizah y Hsiao (2021) sobre el voto electrónico en Indonesia. Aquí la seguridad, la privacidad, la validez y la usabilidad constituyen la confianza en la tecnología de gobierno para el voto electrónico. Los resultados indicaron que la usabilidad es el componente más significativo en la confianza. La usabilidad aquí es entendida como fácil de usar, entender e interactuar, así como la idea de que exista un tutorial o ayuda para usarlo. Por otra parte, la confianza tiene una relación negativa con la percepción de riesgos. Las personas perciben más riesgos en la tecnología que es desconocida porque no saben que pueda implicar.

En resumen, los trabajos que estudian la confianza como variable explicada amplían las dimensiones de la confianza observando tanto racionalización como emoción. Si bien en la discusión previa se mencionó que la confianza conlleva un vínculo afectivo, este no se asociaba directamente a la tecnología sino a su desarrollador personalizable, aquí sí existe una relación afectiva directa con la tecnología. La percepción de las personas sobre las herramientas de tecnología tienen un aspecto tanto cognitivo como emocional. El miedo a que se exploten sus vulnerabilidades es una emoción, los rostros humanos son pautas sociales de confianza que son independientes a la reputación de la institución responsable del servicio o a la confianza en el gobierno. En la relación sujeto-objeto el sujeto interpreta al objeto con información y conocimiento, pero también con las emociones que le genera.

La seguridad y la privacidad permanecen constantes como elementos estrechamente vinculados a la confianza, los nuevos elementos son la usabilidad y la personalización. Estos hallazgos confirman que tanto como variable explicativa como variable explicada la protección

de los datos de las personas es fundamental para la confianza. En el sentido práctico, esto implica que se deben adquirir instrumentos de ciberseguridad que garanticen o minimicen los riesgos para las personas que hacen uso de ellas, principalmente cuando se trate de portales web de gobierno en donde su uso no es voluntario, sino que es necesario para el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos, tales como los portales para pagar impuestos. Para concluir, los hallazgos en el campo del comercio electrónico como la personalización y el uso de imágenes humanas se puede explorar en estudios sobre tecnología de gobierno o bien aplicar en el diseño de estas herramientas para ofrecer una imagen de personalización hacia los usuarios.

Constructivistas: interpretación de la confianza

El paradigma constructivista o interpretativista no busca la generalización o encontrar las leyes universales que gobiernan a los fenómenos sociales, se preocupa por encontrar patrones de interpretación de la realidad y su significado. Este enfoque al igual que el funcionalista busca describir y explicar la realidad, sin embargo, en lugar de indagar relaciones que se encuentran fuera de los sujetos y de vincular variables independientes entre sí, se interesa por conocer qué configuraciones se generan al interior de las personas para entender y dar significado a lo que ven a su alrededor. En el estudio de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno se han realizado trabajos de investigación que buscan entender de qué forma la interacción en línea facilita la interacción de los ciudadanos con el gobierno (Sweeney, 2008), entender la complejidad de la confianza ciudadana en el gobierno cuando la interacción es en línea (Smith, 2010) y la creación de la creencia de confianza a partir del caso de producción de servicios de gobierno intermediados por la tecnología (Avgerou et al., 2009). Ver **Tabla 4**.

Tabla 4. Confianza como constructo social

Autor	Hallazgos sobre confianza
Sweeney (2008)	Los ciudadanos dicotomizan su confianza . Por un lado, confían en el proceso de prestación de servicios gubernamentales, pero no confían en el Estado que proporciona estos servicios . De hecho, su falta de confianza en el Estado se expresa con bastante fuerza, pero no hay sensación de tensión entre estas actitudes aparentemente contradictorias.
Smith (2010)	Las pautas o señales del gobierno digital que son interpretadas como confiables corresponden a tener un beneficio directo , eficiencia, efectividad, imparcialidad, disminución de corrupción y competencia.

Avgerou (2012)

La confianza en el gobierno se relaciona con la confianza en los actores institucionales, sus **comportamientos pasados y reputación**, en cambio la confianza en la tecnología de gobierno está vinculada a méritos **tecnológicos y del sistema**.

Nota: Elaboración propia con fuentes citadas

En un estudio cualitativo a partir de información recabada por medio de entrevistas en Australia, Sweeney (2008) encuentra que la confianza se construye lentamente, a partir de las experiencias de interacción, con una condicionante: si los ciudadanos consideran que los resultados son buenos repetidamente, entonces pueden confiar en las herramientas de gobierno digital relacionadas con servicios públicos y trámites. En el trabajo se documentan opiniones de los ciudadanos que expresan la frustración de utilizar los sitios de los gobiernos, puesto que consideran que es un canal de interacción impersonal, poco amigable, complejo y poco intuitivo. El autor retoma la clasificación de las experiencias en cognitivas y afectivas. Las respuestas de las y los participantes son mixtas, por una parte, expresan quejas y sugerencias de mejoras del contenido de las herramientas como que sean más simples y organizadas, derivadas de un aspecto cognitivo: y por otro expresan sus sentimientos de miedo de que a partir de ellas sean vigilados y también sienten nervios de cometer un error. El hallazgo central es que los ciudadanos confían en los procesos y canales de gobierno, pero no en los gobiernos. Sobre el gobierno se calificó como un monstruo burocrático, corrupto e incapaz de cumplir sus promesas.

Por su parte, Smith (2010), por medio de entrevistas y grupos de enfoque, busca profundizar en el entendimiento de la complejidad de la interacción entre los servicios en línea de los gobiernos y los ciudadanos. Smith compara dos plataformas digitales de gobierno en Chile, una sobre administración tributaria y otra sobre licitaciones en línea (ChileCompra). La evidencia permitió identificar las variaciones y reflexiones sobre las experiencias de quienes usan dichas plataformas y las pistas de confiabilidad en las instituciones responsables. Las pautas o señales del gobierno digital que son interpretadas como confiables corresponden a tener un beneficio directo (evitar traslado a oficina dentro o fuera de la ciudad), eficiencia y efectividad (menor tiempo), imparcialidad (se evita sesgo de los funcionarios que atienden en ventanilla), disminución de corrupción y competencia (transparencia en las licitaciones). No obstante, aumentar la confianza en el gobierno a través de la confianza en las herramientas digitales tiene limitaciones estructurales en la implementación, las instituciones que tienen estas

barreras para ofrecer servicios y operar de forma convencional, las trasladan a sus servicios en línea.

Para Avgerou, Ganzaroli, Poulymenakou y Reinhard (2009) el objetivo de su investigación es profundizar desde una lente interpretativista como se construye el voto electrónico y cuáles son las percepciones y creencias sobre la tecnología y el proceso correspondiente. A partir de la experiencia de las elecciones en Brasil de los años 2004 y 2006, se encuentra una percepción de confiabilidad diferenciada entre la tecnología como un instrumento mediador diferente a la que se tiene hacia los responsables de esta tecnología. Por una parte, la confiabilidad de la tecnología depende de sus propios méritos tecnológicos y de sistemas, así como de su apropiación; por otra parte, depende de los actores institucionales. Se llegó a estos hallazgos luego de realizar entrevistas tanto a funcionarios de la agencia electoral federal, así como a ciudadanos en general. Las características que se evalúan de la tecnología, como un instrumento mediador entre los ciudadanos y la tecnología es que sea útil, fácil de utilizar, segura y familiar. En cambio, la confianza en el gobierno se basa en sus intervenciones y, de acuerdo con Hardin (1998), es en realidad una cuasi confianza porque se basa en expectativas inductivas de comportamientos pasados o de la reputación.

Un elemento en común de estos tres trabajos es que los resultados de sus investigaciones empíricas no tienen una respuesta absoluta, sino que tienen claroscuros. En estas conclusiones es posible observar los matices y el contexto de las experiencias de los participantes que van más allá de una calificación dicotómica y ordinal. Las percepciones de las personas respecto a las herramientas digitales de gobierno son mixtas, no sólo en el sentido de aspectos cognitivos y emocionales, sino de tener interpretaciones diversas. Por un lado, abarcan desde sensación de comodidad, hasta miedo y nerviosismo; y por otro, es posible tener confianza en el portal web servicios públicos, pero no en la operación eficiente y transparente de quienes brindan el servicio. Se refleja en ellos una percepción negativa del gobierno tanto en Australia como en Chile y Brasil, lo cual parece indistinto al nivel de desarrollo del país.

Lo anterior refleja una diferenciación de la confianza en el gobierno y la confianza en las herramientas digitales de gobierno. Si bien existe una relación entre ambas, como también se ha visto en los estudios de corte cuantitativo, no son lo mismo. La confianza en las

herramientas digitales de gobierno se divide en dos tipos de características: aquellas inherentes a su naturaleza de objeto tecnológico, donde en los sistemas automatizados están disponibles 24 x 7 desde cualquier dispositivo y son lejanos a la discrecionalidad de los funcionarios de ventanilla, pero que operan en una red vulnerable a extracción inadecuada de los datos que las personas ingresan en ellos. Y otras de las características técnicas y de diseño de cada herramienta, es decir si son fáciles de usar, si son útiles o si tienen elementos de tutoría u orientación.

Conclusiones de la revisión de literatura

La revisión de la literatura inició con un mapeo de la confianza tomando en consideración las teorías generales de confianza de Luhmann (1979) y Giddens (1990), pasando por las perspectivas positivistas en donde se incluyó como variable independiente, intermedia y dependiente, finalizando con estudios constructivistas. En primera instancia se establece que los trabajos en donde subyace una visión positivista contribuyen a la explicación de la confianza en las herramientas digitales de gobierno en relación con otros objetos de estudio como la familiaridad, la seguridad o el riesgo. En cambio, en los trabajos constructivistas esta confianza se configura en cada interacción que una persona tiene con las herramientas digitales de gobierno, generando experiencias, interpretaciones dentro de un contexto, y creencias particulares. Aun así, se encuentra una saturación de elementos vinculados a la confianza en ambas perspectivas: la confianza es una mezcla de confianza cognitiva y confianza emocional, es decir se compone de conocimiento y sentimientos por igual; la seguridad y la protección de la privacidad de los datos son importantes para la confianza en línea y la confianza en las herramientas digitales de gobierno.

La multidimensionalidad de la confianza es evidente cuando los componentes que la constituyen son complejos, tienen elementos tanto cognitivos como emocionales. Los elementos cognitivos comprenden aquellos componentes de la confianza que conllevan tareas de razonamiento, percepción, aprendizaje y toma de decisiones (Eysenck & Keante, 2013). Se identifica que componentes de la confianza en la tecnología de gobierno como lo son la credibilidad, la integridad, la legitimidad, eficiencia, efectividad, imparcialidad, mérito tecnológico y disminución de la corrupción, son elementos que requieren de razonamiento para

evaluar o calificar si esto está presente o no, y en qué grado. De igual forma, la confianza en el gobierno y las expectativas desde un punto de vista de cumplimiento de acciones esperadas involucra emisión de juicios respecto al receptor de la confianza. Siguiendo con esta lógica, componentes como disposición para confiar, percepción de riesgo y de seguridad, confianza en Internet y en la tecnología, derivan de la percepción de las personas y sus referencias cognitivas con lo cual compararla. Asimismo, la familiaridad y la facilidad de uso forman parte de un proceso de aprendizaje en el cual las personas conocen los procedimientos necesarios para llevar a cabo un trámite en línea. Finalmente, respecto a la toma de decisiones se vincula con los componentes de participación y cumplimiento ciudadano al actuar para responder a las obligaciones de vivir dentro de una sociedad y un Estado.

En contraparte, se observa que los componentes de la confianza refieren a emociones como optimismo, seguridad, miedo y temor, comodidad y agrado. Cuando se habla de expectativa deseada, disposición para confiar, confianza en el gobierno, internet y la tecnología se habla de optimismo, porque las personas consideran que las agencias o los desarrolladores de la tecnología actúan en su beneficio individual y en el beneficio de la sociedad en general al crear estas herramientas. A su vez, la familiaridad, la credibilidad, legitimidad, seguridad y privacidad se considera que generan una sensación o sentimiento de seguridad en las personas, puesto que se relaciona con mecanismos de protección de su información.

Por otro lado, se presentan emociones de miedo y temor cuando se habla de ser un ciudadano transparente, no quieren ser monitoreados ni observados sin su consentimiento. La percepción de riesgo de robo o pérdida monetaria genera también miedo a que suceda algo contrario a lo que esperan. En cambio, los componentes de interacción y facilidad de uso generan una sensación de comodidad, o de confort que se siente al interactuar en línea. Por último, el agrado se presenta cuando se refiere a componentes de contentamiento logrado, atractivo de imagen o presencia social en donde las personas se sienten satisfechas o complacidas con las características observables de la tecnología. La **Figura 1** muestra gráficamente la clasificación de estos componentes.

Figura 1. Componentes de confianza por dimensión emocional y cognitiva



Ahora bien, se observó una correspondencia entre los conceptos centrales de las teorías generales y los hallazgos en los trabajos empíricos y teóricos recientes. Los elementos vinculados a familiaridad (Dashti et al., 2010; Gefen, 2000; Warkentin et al., 2002), experiencia (Sweeney, 2008; Warkentin et al., 2002), riesgos por falta de información (Bélanger & Carter, 2008; Carter et al., 2016; Cyr et al., 2009; Komiak & Benbasat, 2006; Zhu et al., 2021) se confirmaron en los resultados de los trabajos empíricos y son constantes en el tiempo, permaneciendo desde el año 2000 hasta fechas más recientes.

Sobre los componentes de privacidad y riesgo, los ciudadanos señalan una ausencia de confianza en las autoridades para manejar sus datos personales de forma segura. Sea en Estados

Unidos (Carter y Bélanger, 2005, Bélanger y Carter, 2008), en Chile (Smith, 2010), en Australia (Sweeney, 2008) o en Alemania (Akkaya et al. 2011) los ciudadanos han expresado que la garantía de la privacidad de los datos que comparten es vital. Se menciona el riesgo o la seguridad de forma general y transversal, empero, no se señala cuáles son características exclusivas de las herramientas digitales de gobierno para realizar transacciones, o trámites. ¿Se corren los mismos riesgos o se percibe la misma seguridad al hacer un pago de impuestos que al hacer un pago de servicios? ¿se comparte la misma información?

Retomando el tema central de esta investigación que es la definición desde la perspectiva ciudadana de la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, se encuentra que los trabajos analizados contribuyen a entender esta relación, sin embargo, esto es de forma general y parcial. En la literatura existe una brecha para estudiar y profundizar en la confianza en las herramientas digitales de gobierno específicamente para realizar trámites. En la mayoría de los casos los estudios empíricos positivistas la confianza es una variable dependiente asociada al uso y adopción de las herramientas digitales de gobierno, o en su defecto en la confianza en el gobierno. De igual manera, en las encuestas o experimentos las personas no expresan abiertamente sus opiniones, sino que califican a partir de la operacionalización de componentes en escalas numéricas u ordinales. Asimismo, se presta poca atención en el rol como ciudadana o ciudadano, y más en el rol de usuaria o usuario que realiza transacciones de trámites y servicios.

En el caso de los trabajos en donde la confianza se trata como una variable independiente se operacionaliza de forma similar a cuando se trata de una variable dependiente. Igualmente, se integran a los modelos econométricos como variables intermedias que conectan con su efecto en la confianza en el gobierno. Algunos estudios toman casos de comercio electrónico que tienen características distintas a los trámites, otros analizan solo un momento de una interacción en los experimentos, y no consideran que la familiaridad deviene de un proceso iterativo a lo largo del tiempo. Por otra parte, los estudios con enfoque constructivista utilizan datos cualitativos y ponen atención a lo expresado por las personas con detalle, buscando encontrar patrones que expliquen su relación con las herramientas digitales de gobierno, estos se centran en la relación confianza- uso, no en describir que significa la confianza para las personas. Por otra parte, se

estudia también la participación ciudadana, específicamente el voto, que tiene una lógica distinta a los trámites, que involucran transacciones que requieren pagos o intercambio de información, no una decisión secreta de representación electoral.

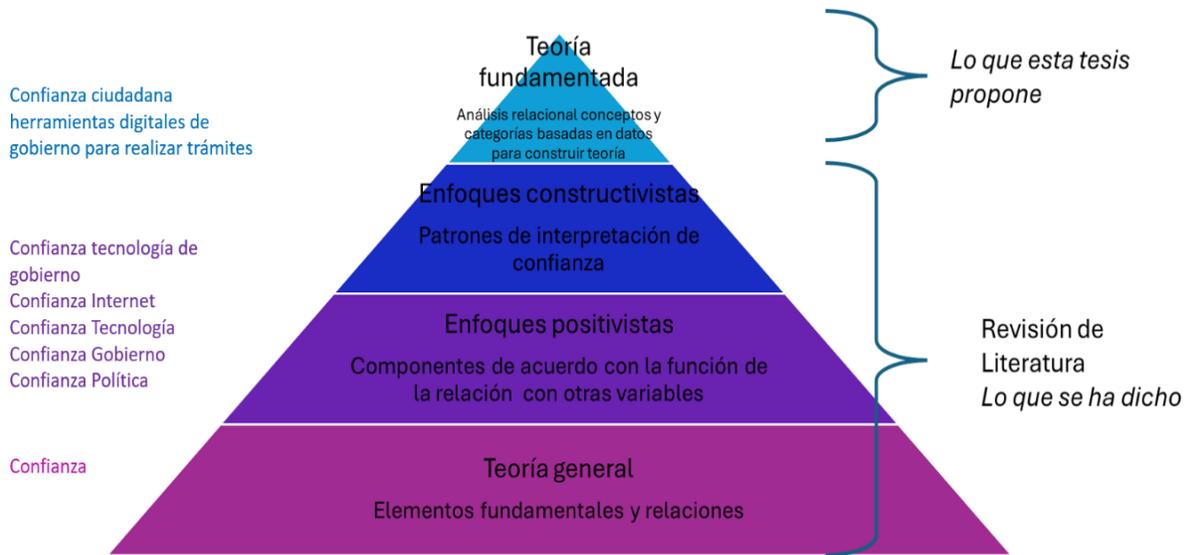
Gracias a esta revisión de literatura se determinaron dos decisiones respecto a cómo dar respuesta a la pregunta de investigación, la primera posicionarse desde el camino constructivista y la segunda tomar el camino de la teoría fundamentada para proponer una conceptualización de confianza ciudadana que profundice en las experiencias de las personas. Abordar la confianza ciudadana en el gobierno digital y sus plataformas para realizar trámites desde métodos cuantitativos buscando una relación o asociación de los componentes considerando muestras grandes y aleatorias no es suficiente. La confianza es un proceso, es más que una variación; la confianza en la tecnología es el resultado de una nueva relación entre ciudadanos; y la confianza tiene elementos interdependientes y relaciones multidimensionales entre emisor y receptor. Por consiguiente, el enfoque que se considera adecuado es el constructivista, porque permite capturar de forma más fiel la complejidad de la realidad reconociendo la diversidad de interpretaciones que puede tener un solo fenómeno o constructo.

La teoría fundamentada pretende que la teoría derivada de los datos se acerque más a la realidad que a la teoría derivada de unir una serie de conceptos basados en experiencias o en especulaciones (Strauss & Corbin, 2016). Este enfoque metodológico permite observar la confianza como un constructo social que depende de la interacción y de las creencias de las personas, lo cual es importante por dos razones: la primera permite analizar el contexto mexicano y explorar que similitudes o diferencias se presentan. Ninguno de los trabajos anteriores reflejan la realidad de nuestro país y sólo dos de ellos se realizan desde la región de Latinoamérica (Avgerou et al., 2009; Smith, 2011). La segunda, permite construir una definición a partir de la interpretación de la ciudadanía sobre la confianza con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Esta investigación entonces plantea encontrar y entender el significado de la confianza para las personas analizando sus opiniones libres y abiertas respecto a sus experiencias, percepciones e interpretaciones sobre las implicaciones de hacer uso de dispositivos digitales o electrónicos para hacer trámites o pagos en línea.

Una nueva conceptualización aspira a tener alcance teórico y empírico. En el plano teórico la conceptualización de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno permitirá una descripción clara y precisa de un fenómeno social con características propias y diferenciadas de otros tipos de confianza, de igual forma dicha definición abre la puerta para el desarrollo de propuestas de medición y operacionalización. En el plano de la práctica la definición conceptual y de los atributos de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para la realización de trámites puede aplicarse para el diseño de plataformas digitales que respondan a las opiniones y necesidades de los ciudadanos, lo cual se espera que impacte de manera positiva en el uso de estas herramientas y en el aprovechamiento de las ventajas tanto para los ciudadanos como para la administración pública.

En la **Figura 2** se ilustra la síntesis de la revisión de la literatura y la propuesta de investigación de esta tesis. La pirámide muestra el conocimiento que se tiene sobre la confianza, en donde la base de la pirámide son las teorías generales abstractas que presentan los elementos fundamentales de la confianza y sus relaciones. En el siguiente nivel se encuentran los enfoques positivistas tanto teóricos como empíricos que definen los componentes de acuerdo con la función con otras variables, como lo son en los estudios sobre confianza política, confianza en el gobierno, en la tecnología en general. Los trabajos con enfoque constructivista profundizan en los fenómenos de confianza en tecnología de gobierno y señalan los patrones de la interpretación de la confianza. En la punta de la pirámide se encuentra la teoría fundamentada en donde se realiza un análisis relacional de conceptos y categorías basados en los datos para construir teoría. Como se mencionó, este es el enfoque oportuno para proponer una conceptualización de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Figura 2. Revisión de literatura y propuesta de investigación



3. Metodología

Este capítulo describe cuál es la base metodológica y el método utilizado en esta investigación. La metodología para responder a la pregunta de investigación planteada es cualitativa con un método de teoría fundamentada y la técnica para capturar los datos es el grupo de enfoque. Se busca entonces indicar por qué se seleccionó esta metodología y de qué forma se aplica en esta tesis. Esta sección refiere al camino y los pasos por los cuales se desarrolló la investigación iniciando desde la definición de la muestra, pasando por el diseño y pilotaje de los instrumentos correspondientes, el reclutamiento de los participantes, la realización de los grupos de enfoque, hasta obtener y analizar los datos.

En primer lugar, se considera que la confianza es un constructo social, y para entenderla de forma más amplia el paradigma adecuado es el constructivista. La confianza es el resultado de una interacción entre dos actores, en el caso de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, son estas y los individuos. Los individuos son actores complejos, dinámicos y muchas veces impredecibles desde el punto de vista racional. Ellos evalúan a las herramientas digitales por medio de la interpretación de la relación de forma cognitiva y de emocional, toman en cuenta tanto las experiencias, conocimiento e información, como emociones y sensaciones. Dicho esto, es natural que al estudiar la confianza en las herramientas digitales de gobierno se tenga una inclinación por posicionarse en el paradigma constructivista desde donde se observa la realidad abierta a múltiples interpretaciones, con ambivalencia y conflicto, en lugar de una realidad ordenada y universal.

En segundo lugar, se reconoce a la confianza como un proceso, no como una variación entre factores exógenos. La confianza es más que el agregado de variables operacionalizadas en números con coeficientes significativos, es entender que la relación entre la tecnología de gobierno y las personas es tan compleja como los individuos y sus percepciones sobre lo que los rodea. Por lo tanto, plantear una metodología cualitativa permite observar y analizar la complejidad, diversidad de creencias, comportamientos y el contexto de la confianza de las personas en la actividad de realizar trámites de gobierno en línea.

Dado que el objetivo es describir y explicar a profundidad la confianza ciudadana en las herramientas de gobierno digital para realizar trámites con la finalidad de alcanzar una

conceptualización, se seleccionó un enfoque de teoría fundamentada. Sin embargo, inicialmente se pensó en un enfoque deductivo, en un modelo previo con componentes de confianza derivados de la teoría, entrevistas grupales con preguntas semiestructuradas vinculadas a un libro de códigos diseñado *a priori*, pero, esto cambió luego de realizar entrevistas piloto. Como parte de un trabajo de una clase, se realizaron un par de entrevistas piloto sobre confianza en las herramientas digitales de gobiernos a personas con perfiles opuestos (joven y adulto mayor) para explorar que diferencias o similitudes podría haber. Una vez que se tenían las transcripciones de las entrevistas se hizo un ejercicio exploratorio de codificación abierta inductiva en la herramienta Atlas.ti. El resultado fue que los códigos derivados directamente de los datos contrastaban drásticamente del libro de códigos diseñado. Este descubrimiento fue crucial, mediante este análisis se pudo identificar que el análisis abierto inductivo permite la generación de un mapa conceptual desde la óptica de los ciudadanos, un mapa más amplio y expandible de las percepciones ciudadanas, mayor sensibilidad para descubrir y entender la percepción ciudadana, y se disminuye distancia entre el investigador y la realidad de los participantes.

En el método de teoría fundamentada, de acuerdo con Strauss y Corbin (2016), la recolección de datos, el análisis y la teoría guardan una estrecha relación entre sí. En la teoría fundamentada la teoría se basa en los datos recolectados y por lo tanto la probabilidad de que la teoría se parezca más a la realidad es mayor que cuando se teoriza con base en experiencias o especulaciones, por lo cual es posible que generen conocimientos, comprensión y faciliten orientación para la acción (Strauss & Corbin, 2016). Estos argumentos conectaron con la perspectiva de la investigadora de tener el mayor acercamiento posible con las experiencias de las personas en aras de responder a la pregunta de investigación. Por otra parte, existe una concordancia y coherencia entre un planteamiento de confianza socialmente construida y un enfoque inductivo. A partir de entonces se realizó un rediseño de la metodología considerando observar y representar en primer plano las interpretaciones de confianza de las personas respecto a sus interacciones con las herramientas digitales de gobierno de forma abierta y sistemática.

Por último, la técnica para recolectar los datos es la de grupo de enfoque, porque la dinámica de discusión grupal guiada por una moderadora sobre un tema específico en un espacio compartido permite explorar un rango de percepciones e ideas distintas (Krueger, 1994). Se

considera que la información que se requiere para describir y explicar la confianza desde la perspectiva ciudadana debe ser la fuente primaria, es decir, las opiniones y valoraciones de las personas sobre los trámites de gobierno en línea. Los grupos de enfoque tienen como objetivo recabar información para observar cómo se construye el significado de confianza de forma colectiva. Se espera así conocer y profundizar en las opiniones, juicios y valoraciones sobre la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno específicamente (no sobre la confianza en el gobierno o en Internet que se han estudiado en otros trabajos). De igual forma, en línea con el enfoque de teoría fundamentada, que busca generar nuevas teorías a partir de los datos, los grupos de enfoque se han utilizado en estudios previos como forma de generar conocimiento y de alcanzar una conceptualización (Pontes et al., 2018; Reeve et al., 2016).

Los grupos de enfoque se han utilizado en diversos estudios recientes con la intención de profundizar en las experiencias, percepciones, opiniones y emociones de un grupo poblacional respecto a un fenómeno social particular. En la tesis doctoral de Sabrina Cummings (2018) los grupos de enfoque se utilizaron con el objetivo de explorar la relación entre identidad y experiencias de educación considerando género e identidad, entender logros y barreras que viven las mujeres afrocaribeñas en Inglaterra. De igual forma en su tesis de maestría Allyson Calandro (2011) utiliza esta técnica para profundizar y entender el miedo y sus interpretaciones, así como las emociones que se generan ante reformas del sector salud en un grupo poblacional específico (*Baby Boomers*). Finalmente, en línea con el interés de esta tesis, en estudios de ciencia política Pontes, Henn y Griffiths (2018) se interesan en conceptualizar el concepto de compromiso o participación política porque determinan que las conceptualizaciones existentes se limitan a ciertas acciones políticas. Para entender qué significa este concepto para las personas realizan grupos de enfoque con jóvenes para examinar su entendimiento alrededor de este concepto.

Principios y aplicación de la teoría fundamentada

Las bases teóricas y metodológicas de la teoría fundamentada en esta investigación provienen de la propuesta de Strauss y Corbin (2016). De acuerdo con los autores la teoría fundamentada permite la identificación de conceptos generales que desarrollan explicaciones teóricas que van más allá de lo conocido y ofrece nuevos entendimientos sobre una variedad de

experiencias y fenómenos (Strauss y Corbin, 2016). El argumento central de este enfoque es que las teorías se construyen derivadas de los datos obtenidos en el proceso de la investigación, los datos son los que hablan y en ellos se encuentran conceptos, propiedades, patrones y relaciones que se conectan entre sí para formar una nueva teoría. A diferencia de otras perspectivas en donde la teoría es la lente bajo la cual se observan los datos, aquí el proceso es a la inversa, los datos son la fuente de la teoría.

Una noción básica en este enfoque es que el investigador, los participantes y los datos en conjunto son los componentes del proceso de investigación (Strauss & Corbin, 2015). Desde aquí es importante señalar la diferencia con otras corrientes de teoría fundamentada en donde el investigador analiza los datos como si no tuviera conocimiento a priori del tema (Glaser, 1992 en Thurlow, 2020). El modelo de Strauss parte de la idea que el investigador no llega como una tabula rasa sin experiencia o influencia de otras teorías relacionadas con el fenómeno a observar, considera que para generar o ampliar teorías es necesario tener conocimiento y una estructura a priori sobre el objeto de la investigación (Thurlow, 2020). En el proceso de investigación utilizando un enfoque de teoría fundamentada los datos se recopilan de manera sistemática y se micro analizan, es decir se codifican detalladamente alrededor de un concepto, buscando sus propiedades y dimensiones. El proceso de análisis es iterativo y se realiza a lo largo de la obtención de datos, no sólo al final, con ello se puede seguir explorando el fenómeno a la luz de los datos recabados.

Un uso común de la teoría fundamentada en las investigaciones es cuando se tiene poca teoría sobre un fenómeno de estudio (Thurlow, 2020). Como se analizó en el capítulo de revisión de literatura existen diversas definiciones de confianza que se vinculan a la confianza en las herramientas de gobierno para realizar trámites como la confianza en Internet, la confianza en sistemas abstractos o la confianza en el gobierno. Lo anterior podría indicar que existe teoría sobre el fenómeno de interés, no obstante, estos trabajos definen la confianza en estas herramientas de forma tangencial, no como el objetivo de la investigación. En esta tesis se busca profundizar en las propiedades y dimensiones de la confianza en la relación entre ciudadanos y herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Cabe mencionar que ninguno de los trabajos analizados utilizó un enfoque de teoría fundamentada, lo cual ofrece un área de

contribución no sólo teórica, sino también metodológica en la conceptualización del objeto de estudio.

La aplicación de la teoría fundamentada en esta tesis consiste en analizar los datos con libertad, creatividad, sensibilidad y flexibilidad para proponer un marco conceptual- teórico sobre la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno impulsado por los datos. Dado que no se identifica una definición particular en la teoría para el fenómeno de interés, pero si una medición de la variación respecto a otras variables, como uso o confianza en el gobierno, se considera necesario profundizar directamente en la interpretación de los ciudadanos (los datos). Se observan entonces los patrones que surgen de forma transversal en los grupos de enfoque, y se explora en los conceptos que emergen del contexto social. En ello existe también un singular interés en observar cómo se percibe el contexto social actual donde la interacción con la tecnología rebasa las nociones existentes de una relación de reciprocidad o cooperación que se conocen de la confianza interpersonal.

Diseño metodológico

Los pasos que se siguieron en esta investigación se basan en la propuesta de Bryman (2012) para la investigación social con enfoque de teoría fundamentada. En primer lugar, una vez definida la técnica de obtención de datos se buscaron las características de los participantes afines a la pregunta de investigación, es decir se pensó en los criterios para el muestreo deliberado. En segundo lugar, se llevaron a cabo diversas actividades de logística y gestión de los grupos de enfoque, tales como la convocatoria, reclutamiento, grabación y transcripción de las sesiones con los participantes. En tercer lugar, una vez que se contaba con las transcripciones se llevó a cabo un proceso de codificación en tres etapas: abierta, axial y selectiva. En cuarto lugar, se llevó a cabo un ejercicio de comparación constante de las categorías derivadas de la codificación para seguir con el quinto paso de analizar la saturación de las categorías en los distintos documentos. En sexto lugar, se realizó una exploración de las relaciones entre las categorías para finalmente esbozar un marco conceptual. Ver **Figura 3**.

Figura 3. Diseño metodológico



Nota: Elaboración propia basada en Bryman (2012).

Selección de la muestra: ciudadanía por generación y nivel de escolaridad

La selección de la muestra es deliberada, es decir no es al azar o aleatorio, sino a partir de las propiedades de interés: ciudadanía que realiza trámites de gobierno. El objeto de análisis es la confianza en las herramientas tecnológicas de gobierno para realizar trámites, por lo tanto, para la selección del caso de estudio y la muestra poblacional se tomaron en cuenta los datos estadísticos analizados sobre trámites y confianza en México. El resultado es que la Ciudad de México es la entidad federativa en donde más se realizaron personalmente trámites, pagos y solicitudes de servicio a través de Internet (INEGI, 2022a), por lo que se buscaron a participantes que habiten en este lugar. De igual manera, los participantes de los grupos de enfoque están pensados a partir de dos características respecto de la confianza de los ciudadanos en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites: la edad y el nivel de escolaridad.

En estudios previos se ha encontrado que existe una relación negativa entre edad y uso de TICs, las personas de mayor edad reportan hacer menor uso de tecnología de información que las personas de menor edad (Al-Shafi & Weerakkody, 2009; Hung et al., 2006, 2013; Morgeson et al., 2011a; Nam, 2012; Nam & Sayogo, 2011; Pérez-Morote et al., 2020; Reddick et al., 2012; Sipior et al., 2011). La experiencia se vive de manera distinta por grupo de edad, siendo así, y buscando simetría en los grupos, se segmentaron los grupos por rango de edad, bajo el supuesto de una similitud de experiencia en el uso de TICs.

Para tener un contraste de hábitos y características de uso en correspondencia con la edad los grupos se dividieron en generaciones Millennial, Generación X y Baby Boomers.

(Calvo-Porrall & Pesqueira-Sanchez, 2020; Prensky, 2001; Sánchez-Espinoza, A, 2013). Siguiendo la literatura en Calvo-Porrall & Pesqueira-Sanchez (2020) se considera que la generación Millennial concierne a las personas que nacieron en los años de 1980 a 2000, es decir personas de 23 a 43 años. A esta generación también se le denomina nativos digitales porque han crecido con la tecnología digital (Prensky, 2001) y hablan el lenguaje digital de las computadoras, video juegos e Internet (Venter, 2017). La generación X se compone de personas que nacieron entre 1965 y 1980, es decir tienen entre 44 y 59 años (Calvo-Porrall & Pesqueira-Sanchez, 2020). En esta generación las personas no crecieron con la tecnología digital ni Internet, sino que aprendieron de adultos (Prensky, 2001), no obstante la asimilan con facilidad en su vida cotidiana (Hill, 2017). Finalmente, la generación Baby Boomer corresponde a las personas que nacieron de 1945 a 1964, es decir de 60 años a 77 años.³ Esta generación creció con el desarrollo tecnológico del teléfono y la televisión (Walmsley, 2011 en Venter, 2017, p. 3), y necesitan aprender el lenguaje de la tecnología digital, se consideran migrantes digitales que necesitan comunicarse en este lenguaje con los nativos digitales (Prensky, 2001).

Es importante considerar que respecto a la edad y la confianza en las herramientas de gobierno digital no se han encontrado resultados uniformes. Los trabajos empíricos de Akkaya et al. (2017); Fan et al. (2022); Nguyen et al. (2020); Zarouali et al. (2022) analizan la relación de edad y tecnología de gobierno en distintos contextos y culturas. Para comenzar Akkaya et al. (2017) encontraron en los resultados de la encuesta realizada en Alemania que las personas más jóvenes son quienes se preocupan más por el elemento de seguridad inadecuada de transferencia de datos (75%). En cambio, las personas mayores de 55 años son quienes más se preocupan por el manejo confidencial de datos sensibles (63.2%). En el análisis descriptivo de Nguyen et al., (2020) los resultados indican que las personas participantes en Vietnam mayores de 50 años son quienes califican más bajo los niveles de confianza en cuanto a seguridad de los datos (2.5) y privacidad de la cuenta (2.8), en comparación con las personas menores de 30 años (3.7 y 3.6 respectivamente).⁴ No obstante, en el modelo causal esta variable de control con respecto a la satisfacción con las herramientas de gobierno electrónico no fue estadísticamente significativa.

³ La edad se calculó tomando en cuenta el año 2023, que fue el año en el que se llevaron a cabo los grupos de enfoque.

⁴ La escala del nivel de confianza es de 0 a 4.

Por su parte, en China Fan, Epadile, Qalati y Qureshi (2022) analizaron la variable de edad como una moderadora entre la eficiencia del gobierno electrónico y la confianza, y se encontró que a mayor edad menor confianza, es decir que existe una relación negativa estadísticamente significativa entre edad y confianza. Finalmente, en Holanda Zarouali, Strycharz, Helberger y de Vreese (2022) realizaron un estudio para conocer las percepciones de los ciudadanos sobre las herramientas digitales de gobierno desarrolladas como medidas de contención de la pandemia de COVID-19. A partir de los resultados agruparon en clústeres de escépticos, despreocupados y neutrales a las personas. En el grupo de escépticos, es decir quienes perciben mayores riesgos de privacidad y confían menos en la recopilación de datos, se encuentran las personas más jóvenes; y en el grupo de despreocupados y quienes confían más en estas medidas, se encuentran principalmente las personas de más de 55 años.

Como se ha mostrado, la edad de las personas si bien no tiene los mismos resultados en función de la confianza o satisfacción de las herramientas digitales de gobierno, sí tiene una tendencia uniforme por grupo de edad y uso. Lo anterior muestra que la edad es una variable de control relevante para entender la interacción entre las personas y los medios digitales de gobierno. Otra similitud que los estudios mencionados tienen en común es que los resultados se obtuvieron a partir de encuestas, y los datos que se muestran son el producto del cálculo del promedio y la generalización causal. Es importante entonces analizar esta variable desde una perspectiva cualitativa y observar las tendencias y variaciones por grupo de edad desde un análisis relacional en donde se observe qué significado tiene la confianza según la generación a la que pertenecen.

Un segundo factor considerado es el nivel de estudio, que permea en la percepción de confianza como un aspecto de cultura política (Morales et al., 2018). De acuerdo con Van der Meer (2017) la confianza política es el apoyo de los ciudadanos a las instituciones políticas, incluido el gobierno, y un determinante es la socialización política. Esta socialización se determina según los grupos y organizaciones a los que individuos pertenecen y donde adquieren valores políticos, por ejemplo la escuela y la familia, siendo el nivel de educación un importante agente de socialización para la confianza política (Morales et al., 2018; van der Meer, 2017).

El nivel de estudio también es un factor que influye en el uso de la tecnología de gobierno. Según Hung et al. (2006), Hung et al. (2012),), Morgeson III et al. (2011), Nam y

Sayogo (2011), Nam (2012), Reddick & Anthopoulos (2014), y Pérez-Morote et al. (2020), Sipior et al. (2011) y Van Deursen et al. (2006) la relación entre nivel de educación y uso de plataformas de gobierno electrónico es directa. Las personas con mayor ingreso y nivel educativo son quienes más usan las plataformas de gobierno electrónico para hacer pagos de impuestos o gestiones gubernamentales.

Este factor, al igual que el factor de edad, ha sido incluido como variable intermediaria o variable de control en estudios empíricos asociados a confianza ciudadana y herramientas digitales de gobierno (Akkaya et al., 2017; Fan et al., 2022; Nguyen et al., 2020; Zarouali et al., 2022). En Akkaya, Obermeier, Wolf, et al. (2017) se señala que tanto para las personas con nivel más bajo de escolaridad como para las de nivel alto existe una preocupación por la seguridad inadecuada de transferencia de datos (72.7% bajo y 69.4% alto) y por la falta de protección a la privacidad (36.5% bajo y 33.3% alto). Según Fan, Epadile, Qalati y Qureshi (2022) el nivel de educación tiene una relación significativa positiva con la confianza en el gobierno electrónico. En Nguyen, Phan y Nguyen (2020) las personas con educación de licenciatura son quienes más satisfechos están con esta tecnología (3.79), seguidos de las personas con nivel de estudios de preparatoria (3.74) y en tercer lugar aquellos con nivel de posgrado (3.6). Por último, en Zarouali, Strycharz, Helberger y de Vreese (2022) el grupo de personas escépticas está conformado principalmente por personas de mayor nivel de educación, y el grupo de personas despreocupadas o confiadas tiene en su mayoría un bajo nivel de educación.

Nuevamente, como en el factor de edad, los resultados sobre el efecto del nivel de educación en la confianza y/o satisfacción en las herramientas digitales de gobierno no son concluyentes. Los hallazgos son mixtos, la preocupación respecto a la seguridad de la transferencia de datos es prioritaria para ambos niveles de educación (Akkaya et al., 2017), para un caso el nivel de educación no tiene una relación directa con satisfacción mediada por la confianza (Nguyen et al., 2020) y para otro sí la hay, es estadísticamente significativa entre escolaridad y confianza (Fan et al., 2022). En un trabajos las personas de nivel menor de estudios desconfían más (Akkaya et al., 2017) y en otro, quienes tienen mayor nivel de estudios son más escépticos (Zarouali et al., 2022).

En conclusión, el nivel de educación tiene una relación directa con el uso de las tecnologías de gobierno, pero no así respecto a la confianza en ellas. El nivel de escolaridad es

también una variable sociodemográfica relevante para entender la percepción de confianza y las características de la interacción entre las personas y este tipo de tecnología. Debido a lo anterior se consideraron dos grupos: nivel de escolaridad básico, que incluye primaria, secundaria y preparatoria; y nivel superior, que incluye licenciaturas, ingenierías, equivalentes y posgrados. La idea es contrastar las distintas experiencias e interpretación respecto a la confianza por nivel de escolaridad de los participantes.

Luego de analizar la información previa se determinó la configuración de los grupos de enfoque de la siguiente forma: un grupo por cada nivel de escolaridad y dos grupos por cada generación, para tener un total de 6 grupos de enfoque. La idea es que las personas en los grupos tengan características sociodemográficas similares para que la conversación sea más fluida. De igual manera, se pensó en grupos con diversidad de género por lo cual se buscó tener el mismo número de hombres y mujeres, idealmente 3 y 3. Esta configuración responde a que los grupos de enfoque son un instrumento adecuado para que personas con características similares discutan sobre su experiencia de un tema, asimismo permite que la discusión abarque la diversidad de opiniones e ideas, y las inconsistencias y variaciones que existen en ese segmento particular en términos de creencias, experiencias y prácticas (Viji. V & Benedict, 2014).

Desarrollo de grupos de enfoque: guion, piloto, instrumentos, convocatoria y reclutamiento

Una vez que se determinaron las características de la muestra selectiva se comenzó con el proceso para llevar a cabo los grupos de enfoque. En primer lugar, se diseñó el guion de la moderadora con las preguntas detonadoras sobre la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno. El guion se elaboró siguiendo una estructura de introducción, preguntas de transición, preguntas detonadoras del tema central de confianza y preguntas de cierre (Castillo-Montoya, 2016). Se considera que el guion es el instrumento central para conectar con los participantes y obtener respuestas que contribuyan a responder la pregunta de investigación. Es por ello por lo que una vez que se tuvo un primer borrador del guion se realizó un ejercicio de pilotaje de las preguntas con ciudadanos que acuden a realizar trámites de forma presencial a las oficinas del Sistema de Agua y Alcantarillado de la Ciudad de México (SACMEX).

El primer pilotaje de las preguntas se llevó a cabo afuera de las oficinas de SACMEX de la alcaldía de Tlalpan en Coapa en el mes de septiembre de 2023. Se realizaron entrevistas cortas a 15 personas elegidas al azar, entre las personas que entraban y salían de la oficina. Cada entrevista fue de aproximadamente 5 minutos. Fue un reto que las personas hablaran con una desconocida por lo cual se acortó la presentación de la investigadora y se cortaron las preguntas a sólo las preguntas centrales:

- ¿Sabe usted que es posible realizar el trámite en línea?
- ¿Alguna vez ha considerado hacer el trámite en línea?
- ¿Si tuviera capacitación para hacer el trámite en línea confiaría para hacerlo así?

Este primer ejercicio de pilotaje y exploración fue determinante para tomar decisiones metodológicas y tener un mayor entendimiento de las posibles actitudes de las personas frente al tema. En primer lugar, se decidió convocar y reclutar a personas a partir de una técnica de *snowball* y contactos, las personas con las que no se tiene ninguna relación difícilmente participaran en un grupo de enfoque de una duración de una hora. En segundo lugar, se decidió realizar los grupos de enfoque en modalidad en línea, el traslado de los participantes a un lugar representa un costo, por lo cual conectarse desde una computadora o un dispositivo móvil aumenta la probabilidad de participación de las personas. Por otra parte, el aprendizaje respecto a cómo podrían las personas responder a estas preguntas y qué tipo de experiencias tienen fue fundamental para realizar ajustes en el guion y tener un panorama más amplio respecto al contexto y actitud de las personas sobre el tema de trámites de gobierno en línea y sobre participar en un trabajo de investigación.

Diario de campo

5 de septiembre de 2023

Oficinas SACMEX Tlalpan, Market Plaza Coapa

Entrevistas individuales piloto

Esta vez fui a una oficina de pago de agua potable de la Ciudad de México en Coapa. Al llegar me sorprendí al ver las oficinas prácticamente vacías, sin tener que tomar turno ni hacer fila para ser atendido, ya fuera para pago o para otro asunto. Informé verbalmente a la persona que recibe a los ciudadanos mi intención de llevar a cabo entrevistas breves sobre confianza en

trámites en línea, lo consultó con la jefa de la oficina y me requirieron un oficio, el cual no tenía. Entonces decidí hacer las preguntas afuera, en la plaza.

La primera persona a la cual me acerqué fue una mujer de más de 60 años, adulta mayor, quien no se detuvo mientras le hablaba, difícilmente me entendía, me dijo que sí sabía sobre el pago en línea pero que no estaba interesada en ese momento y se alejó de mí lo más rápido que pudo. Me volví a armar de valor y me alejé de la oficina hacia la plaza donde podía identificar quien iba y regresaba de la oficina de SACMEX, la siguiente persona fue un hombre, también adulto mayor, fue más amable y se detuvo a responder. De ahí en adelante fue más fácil acercarme a las siguientes personas. La mayoría también adultos mayores, y la mayoría mujeres, todas y todos sabían que el pago se puede realizar por Internet, pero la mayoría no sabía cómo, en sus palabras “no tengo idea”. Los elementos que prevalecieron fueron total desconocimiento, falta de las condiciones necesarias: Internet, computadora, tarjeta bancaria. Aún si se les capacitara sobre cómo hacerlo no tendrían lo necesario para realizarlo por sí solos. Aunado a ello, de forma presencial realizan descuento a las personas de más de 60 años que no saben si se hará si hacen el pago en línea.

¿Cómo pueden entonces hablar de confianza en una herramienta que les es ajena? ¿Cómo esto aporta a mi pregunta de investigación? ¿Cómo puedo hablar de definición de confianza cuando las respuestas incluyen “eso es para flojos”, “soy antigüita”, “mi esposo lo hace”, “mi hijo lo hace”, “me gusta venir porque salgo y voy al mercado”? (Ese día había tianguis afuera de la plaza). Para algunos ciudadanos es más que carga administrativa, “siempre lo he hecho así”, es más que confianza, es un hábito, es hasta un pretexto para salir de casa. El trasfondo socioeconómico que se infiere es de bajos recursos y bajo nivel de escolaridad, en este grupo de la población se sospecha que no será posible profundizar en la confianza. Tal vez no estoy haciendo las preguntas correctas, pero mi sensación es que si no tienen las condiciones o el interés para por lo menos explorar la alternativa de realizar el trámite en línea es muy difícil hablar de confianza aquí.

Por otra parte, no fue fácil mantener la conversación por más de 4 minutos en la calle con desconocidos. Estoy pensando en convocar para grupos de enfoque por *snowball* y no por convocatoria abierta, de tal forma que pueda generarse un cierto vínculo para que la participación sea posible para discutir de forma más profunda y en un entorno semi-familiar al menos.

Los hallazgos en las entrevistas piloto en las oficinas de SACMEX fueron los siguientes:

- Las personas que acuden de forma presencial a realizar pagos o trámites a las oficinas de SACMEX son en su mayoría mayores de 60 años.
- Los adultos mayores que acuden de forma presencial saben que es posible hacerlo en línea, pero no tienen el conocimiento o las condiciones para realizarlo, no les parece una opción viable.
- Surgió elemento de autonomía en las respuestas: “eso es para flojos, mientras pueda seguir viniendo por mi propio pie lo haré, talvez cuando no pueda lo pensaré”; “Me gusta venir aquí, siempre lo he hecho así”; “mi familia me puede ayudar, pero ellos trabajan, mejor vengo yo a hacerlo”.
- Surgió elemento de apoyos sociales, acuden presencialmente porque llevan comprobantes para descuento de adultos mayores o subsidios que no se realizan realizando el pago en línea.

El segundo ejercicio piloto fue realizar un grupo de enfoque en línea con estudiantes del doctorado Políticas Públicas en el curso de Análisis de Datos Cualitativos que imparte la Profesora Elizabeth Pérez Chiqués en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Participaron 5 mujeres y 2 hombres, es decir 7 personas, todas pertenecientes a la generación Millennial y con un nivel de escolaridad superior. En este ejercicio se evaluaron dos elementos: la pertinencia del guion para detonar una conversación abierta y las habilidades de la moderadora para guiar la conversación y mantener una participación homogénea. Por cuestiones de tiempo se ajustaron las preguntas para el grupo, las cuales fueron las siguientes:

- ¿Qué trámites realizan con frecuencia? (todos mencionaron trámites en línea)
- ¿Podrían describir el proceso de un trámite que hayan realizado en línea?
- ¿Qué tipo de información necesitaron? ¿A qué resultado se llegó?
- ¿Cómo se sintieron en el proceso? ¿Cuál fue la experiencia en general?
- ¿Qué características identifican ustedes en estas herramientas que les dan confianza?

Los resultados del grupo de enfoque piloto mostraron que las y los participantes tenían experiencia realizando trámites en línea por lo cual fue posible hablar del tema de la confianza. Las primeras cuatro preguntas tuvieron respuestas extensas sobre los trámites su complejidad y atención, sin embargo, el tema central no son los trámites, sino la confianza en las herramientas

en línea. En cambio, la pregunta ¿qué características identifica usted en estas herramientas que le dan confianza? fue útil, se comentó sobre elementos de certidumbre en la página, candados de seguridad y estrategias de validación de pago (Pay Pal, tarjeta de crédito, verificación en correo electrónico y comprobante digital). Se hizo una síntesis de estos elementos como cierre de la conversación siguiendo las recomendaciones de Krueger (1994) lo cual resultó efectivo par recapitular los puntos discutidos y las opiniones principales de los participantes. En el aspecto técnico, este grupo se llevó a cabo en línea lo cual contribuyó a tener experiencia en esta modalidad previo a los grupos de enfoque con los participantes.

Para realizar el guion se tomó en cuenta la retroalimentación de los participantes del grupo de enfoque piloto y el aprendizaje de ambos pilotos. Una recomendación de los participantes es que el inicio fue abrupto y era necesaria una mayor introducción a la discusión. Por lo tanto, se consideró tener una pregunta inicial de presentación y una breve dinámica de integración para romper el hielo, así como un video sobre trámites de gobierno en línea que pueda dar pauta a las preguntas y al diálogo⁵. De igual forma se replantearon y cambiaron las preguntas para que fueran más generales y abiertas que lleven a los participantes a expresar qué piensan y entienden por confianza en los trámites de gobierno en línea. Se diseñaron finalmente dos guiones, uno para la generación Millennial y otro para la Generación X y Baby Boomers considerando las diferencias de lenguaje y experiencia con la tecnología digital por generación observada no sólo en la literatura, sino en los pilotos. Los guiones finales se encuentran en la sección de Anexos como Anexo I y II.

Es importante mencionar que en la práctica estos guiones sirvieron como modelos de preguntas detonadoras de la discusión, no como un *checklist* estricto a cumplir. Siguiendo el enfoque inductivo y de teoría fundamentada en cada grupo se identificaron nuevos elementos que surgían de los datos y se incluían como tema a discutir en el siguiente grupo para explorar su relevancia o identificar una saturación de este. Cada grupo debido a sus características tuvo una dinámica particular y en cada uno se construían nuevos entendimientos de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

⁵ El video que se presentó en la sección introductoria de los grupos de enfoque es sobre el pago del servicio de agua potable en la Ciudad de México, se seleccionó identificando que no contuviera contenido propagandístico o político, que se centrara sólo en describir el proceso del trámite, se encuentra en el sitio <https://www.sacmex.cdmx.gob.mx/pago-agua-linea/>

Una vez que se definió el instrumento central, el guion, se comenzó con el proceso de convocatoria y reclutamiento de los participantes. Se generaron entonces una serie de documentos necesarios para esta fase: consentimiento informado detallando lineamientos y derechos de las y los participantes (Anexo III), invitación (Anexo IV), mensaje de invitación para Whatsapp o correo electrónico (Anexo V), mensaje de confirmación (Anexo VI), formulario datos generales (Anexo VII), infografía con consejos para la participación (VIII) y mensaje de agradecimiento (Anexo IX). Las primeras personas que se invitaron fueron vecinos de la investigadora vía Whatsapp, a ellos mismos se les pidió recomendar a algún otro participante. En un segundo envío de mensajes de invitación se agregaron contactos de la investigadora que pudieran tener disposición para participar un cumplir con las características: pertenecer a la generación Millennial, Generación X o Baby Boomer, y vivir en la Ciudad de México.

Se enviaron 49 invitaciones durante los meses de octubre y noviembre del año 2023, de las cuales 21 personas respondieron confirmando su participación, es decir, la tasa de participación del 42%. Este porcentaje es significativo considerando que no hubo ninguna remuneración ni incentivo económico o en especie para los participantes, fue completamente participación voluntaria. Se asignaron los participantes a los grupos dependiendo de su edad y escolaridad, información que se obtuvo directamente del formulario de datos generales, o bien de forma indirecta por medio de los contactos intermediarios. El registro de envío de invitaciones, respuestas y confirmaciones se integra en el Anexo X. El acercamiento con las personas para invitarlas a participar representó un aprendizaje en sí mismo, tanto en el centro de trabajo como cerca de sus hogares, las personas con quienes se tuvieron aproximaciones presenciales se auto descartaban para hablar del tema.

Diario de campo
17 de octubre de 2023
Conjunto habitacional
Reclutamiento

Imprimí la invitación para entregarla personalmente a los vecinos que encontrara en el estacionamiento al salir a caminar con mi perrita. Varias veces he visto a adultos mayores caminar o subir a sus carros al mismo tiempo que estamos en el paseo. Salí antes del mediodía.

Me acerque a una señora que caminaba hacia el acceso de los edificios, por su aspecto se veía claramente de más de 60 años. Me presenté, le pregunté si tenía unos minutos para hacerle una invitación, al inicio me dijo que no, pero luego que vio de que se trataba se detuvo. Me dijo que ella tiene miedo de hacer trámites en línea, que ya la han extorsionado varias veces. Le expliqué que podría compartir su experiencia al conversar en el grupo y me dijo “Pero yo no sirvo, voy a decir a todo no”. Ella se auto descartó de participar al no confiar y al no hacer trámites de gobierno en línea. “Ahí le piden a uno sus datos y ahí está uno dándolos como tonto” haciendo referencia a la extorsión que ya tuvo con sus cuentas del banco. Guardó la invitación en su bolsa, fue amable al escucharme e invitarla a pensarlo y contactarme si deseaba participar. Se fue a buscar su coche al mecánico cerca.

Me acerqué también a un señor canoso que se veía de más de 60 años que lavaba su carro, le pregunté si podía robarle unos minutos, me presenté y le mostré la invitación a participar en la investigación para la tesis doctoral sobre trámites de gobierno en línea, le dije que la idea era conversar sobre su opinión y que no importaba si ha hecho trámites en línea o no. Me dijo que qué día era, le comenté que me adapto a sus tiempos, dijo que lo iba a considerar.

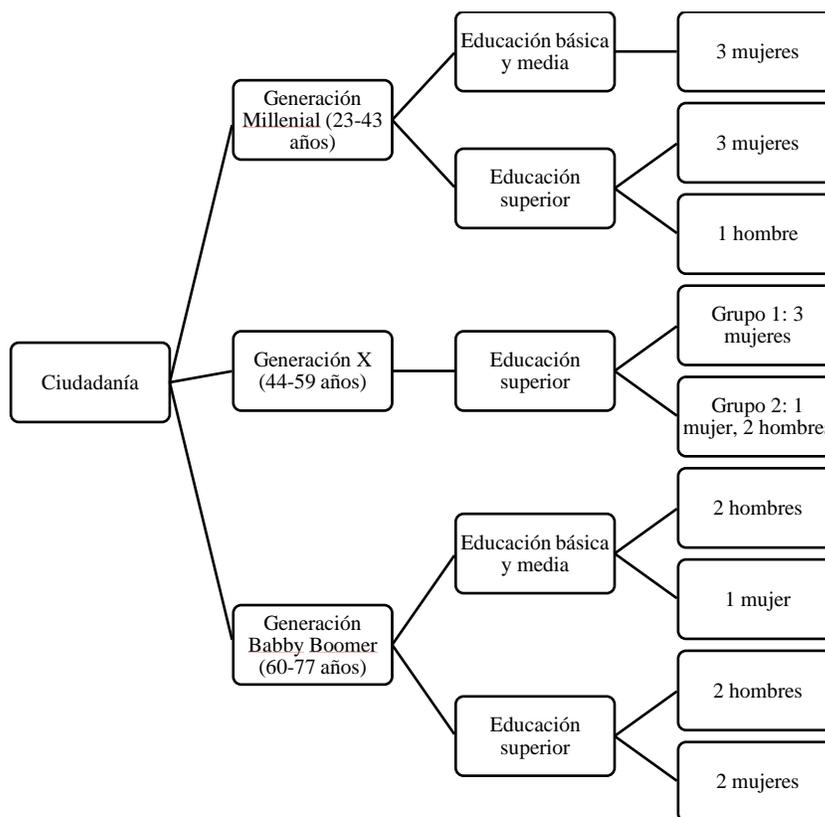
Mi sensación luego de los dos encuentros es que ese grupo de edad es el que más desconfía, que será difícil que personas que no me conocen, aun no siendo una completa extraña, somos vecinos, participen. Entonces regresé a bola de nieve y considerar a otras personas que me conocen pero que no he invitado ya sea para que ellas participen o me pasen algún contacto de alguien que pudiera participar.

Por otra parte, ha sido más fácil que las mujeres participen que los hombres. Los hombres que he contactado indirectamente, esposos de las participantes, están ocupados o salen más tarde del trabajo, y sólo 1 de 7 ha participado. Espero en los siguientes grupos pueda tener más balance o compensar la participación de hombres.

Finalmente se llevaron a cabo 6 grupos, dos por generación, uno por nivel de estudio, con excepción de Generación X, en donde ambos grupos fueron de nivel superior debido a que no hubo respuesta por los invitados de esta generación con nivel de escolaridad básico, tanto de forma presencial como telefónica. A pesar de que algunas invitaciones se realizaron de forma presencial en el centro de trabajo de posibles participantes de este grupo, únicamente se tuvieron tres respuestas de interés, de las cuales no se tuvo respuesta una vez que se realizó el contacto vía telefónica. Originalmente se pensó que los grupos se conformaran de 6 personas, 3 hombres y 3 mujeres, sin embargo, esto no fue posible, los grupos se conformaron en promedio por 4

personas y hubo una mayor participación de mujeres (13) que de hombres (8). La configuración final de los grupos de enfoque es la que se muestra en la **Figura 4**.

Figura 4. Configuración grupos de enfoque



Nota: Esta es la configuración final de los participantes que se conectaron a las sesiones de grupo de enfoque en línea. Hubo quienes confirmaron, pero no se conectaron, en total fueron 21 personas.

Modalidad remota

La modalidad en la que se llevaron a cabo los grupos de enfoque fue en línea. Las razones para que fuera así y no de forma presencial son facilitar la participación de las personas desde la ubicación que fuera más conveniente para ellos, por una parte, y por otra es que la gestión de los grupos se llevó a cabo con recursos propios, por lo tanto, la renta de espacios para llevar a cabo los grupos de enfoque representaba un costo económico considerable. Se optó entonces por realizar los grupos de enfoque en línea. De acuerdo con Richard (2018), quien evalúa las diferencias de llevar a cabo grupos de enfoque en línea en comparación con realizarlos de

manera presencial, la calidad, número y diversidad de ideas que surgen son comparables en promedio. Además, encontró también que existe un alto nivel de superposición respecto a los temas que emergen en ambos grupos. Esto contribuye a que la modalidad en línea sea una alternativa viable y válida para llevar a cabo la investigación.

De igual forma Lobe, Morgan y Hoffman (2020) señalan que las plataformas de videoconferencias son cada vez más utilizadas para efectos de investigación académica a partir de la pandemia de COVID-19. Para estos autores es importante entonces analizar las distintas herramientas y seleccionar aquella que sea más accesible para los participantes, es decir, que no requiera crear una cuenta para entrar a la reunión y que sea amigable a cualquier nivel de habilidades digitales. De igual manera que cubra con estándares de seguridad y privacidad, como bloqueo de acceso a reunión y confidencialidad de identidad. Siguiendo estas recomendaciones se seleccionó la plataforma de Google Meet, debido a que no requiere la creación de una cuenta en la plataforma, tampoco el registro por medio de teléfono o correo electrónico, únicamente se requiere la liga de la invitación para poder abrirla y entrar desde cualquier dispositivo móvil, tableta o computadora. En esta plataforma es posible compartir contenido con audio y video, y se pueden grabar también las sesiones, lo cual es indispensable para observar las veces necesarias las respuestas y semblante de los participantes.

Diario de Campo

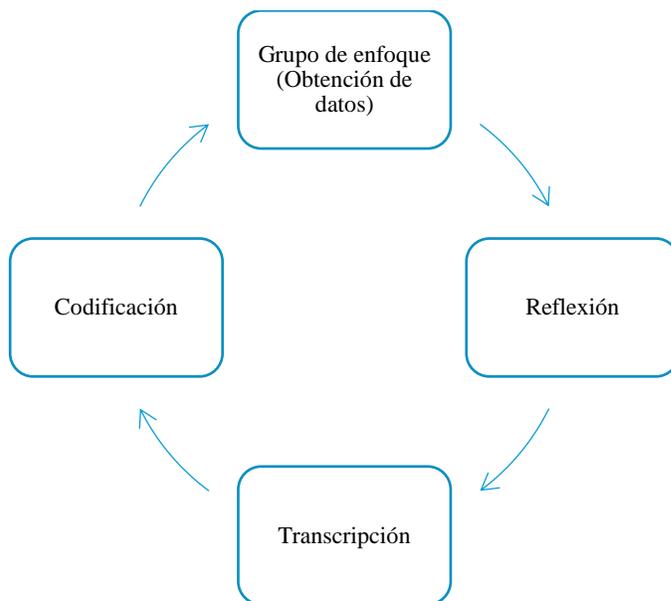
A lo largo de la obtención de datos se llevó a cabo un diario de campo en donde se registraron las actividades realizadas y las reflexiones derivadas de estas tareas. En estos registros se plasmaron los retos y aprendizajes en el proceso de pilotaje y reclutamiento. De igual forma se utilizaron como acompañamiento a los grupos de enfoque escribiendo las impresiones iniciales de las y los participantes, de la dinámica del grupo, temas detonados, respuestas principales y elementos nuevos o relevantes respecto a la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar para explorar en los grupos siguientes. Estas reflexiones incluyen también aspectos de reflexividad de la investigadora, así como sensibilidad al contexto, fundamentales para la transparencia y autenticidad en los trabajos con perspectiva cualitativa. En esta sección se pueden observar cuadros de texto con reflexiones

correspondientes a las entrevistas piloto, reclutamiento y elaboración del documento de consentimiento informado para las y los participantes.

Análisis de datos

El proceso de análisis de datos se llevó a cabo de forma cíclica, es decir conforme se recolectaba la información se analizaban y se tomaban en cuenta para el siguiente grupo habiendo una constante interacción entre datos y análisis a lo largo de los seis grupos de enfoque. Ver **Figura 5**. Durante los grupos de enfoque la moderadora pudo identificar cuáles eran los temas y categorías que surgían de las preguntas detonadoras, mismos que se discutían y luego de unos minutos se podía encontrar el grado de consenso. De igual forma al final de la sesión se realizó una síntesis en cada grupo para puntualizar las opiniones y recomendaciones y verificar que se capturaran de forma oportuna. Al finalizar los grupos de enfoque las reflexiones iniciales se plasmaban en el diario de campo las impresiones de la dinámica y los temas emergentes de las preguntas detonadoras, los cuales se agregaban en el guion del siguiente grupo de enfoque y así observar si se compartían o no puntos de vista respecto a ello.

Figura 5. Interacción datos-análisis



Nota: En este proceso se conectan los datos con el análisis de forma continua y por orden cronológico de la realización de los grupos de enfoque.

Posteriormente, se realizó la transcripción en tres pasos: el primero se leía la transcripción de Tactiq, una herramienta de Inteligencia Artificial para transcripción de videoconferencias, y se editaban errores atribuidos a la transcripción automática; en un segundo paso se leía la transcripción en conjunto con la reproducción del video de la sesión y se hacían las correcciones correspondientes; en un tercer paso se sustituían los nombres por pseudónimos y se realizaban ajustes de formato. Después de tener las transcripciones editadas se comenzaba la codificación en utilizando la herramienta tecnológica de Atlas.ti de escritorio. Este ejercicio se repitió hasta haber realizado los 6 grupos de enfoque para luego profundizar en una segunda ronda de codificación a partir de los conceptos centrales emergentes.

Codificación

Para analizar los datos de forma sistemática y ordenada y manteniendo un enfoque de teoría fundamentada se codificó la información tomando como guía la propuesta de Strauss & Corbin (2016). En esta propuesta la codificación se realiza en tres niveles: abierta, axial y selectiva. Por codificación abierta se entiende el proceso de análisis inicial en el cual se identifican conceptos y se descubren sus propiedades y dimensiones. Los conceptos son la base de la teoría, las categorías son grupos de conceptos, las propiedades son características de las categorías, las definen y les dan significado. Las dimensiones son la escala en la que varían las propiedades de una categoría (Strauss & Corbin, 2016). Por codificación axial se refiere a al proceso de relacionar categorías a sus subcategorías, es decir el análisis y la codificación se realiza alrededor de un eje que es la categoría. De igual forma se busca responder a las preguntas sobre dónde y cuándo sucede un fenómeno, aquí se descubren relaciones entre categorías (Strauss & Corbin, 2016). Finalmente, la codificación selectiva es el proceso de integrar y refinar la teoría, aquí es importante encontrar saturación teórica que es el punto de construcción de una categoría en la cual ya no emergen propiedades, dimensiones o relaciones nuevas (Strauss & Corbin, 2016).

La codificación abierta se realizó en cada documento de cada grupo de enfoque y se realizó párrafo por párrafo, o bien por idea completa. En un primer ejercicio de codificación abierta se asignaron códigos de conceptos a las ideas, opiniones y sentimientos expresados por las y los participantes en cada grupo. Se codificaron también frases *in-vivo*, es decir textuales de las palabras de las personas para capturar la elocuencia y espontaneidad de sus comentarios

y respuestas. A continuación, en la **Tabla 5** se muestra un extracto de la conversación del grupo de enfoque de la generación Millennial con nivel de escolaridad superior para ilustrar cómo se realizó la codificación abierta por párrafo.

Tabla 5. Codificación abierta

Transcripción discusión	Códigos
Carmín: Sí pues sí, yo en general sí confío en los trámites en línea y creo que bueno, o sea los trámites en línea porque puedo tener un respaldo de todos los pagos que hago de forma, pues tanto en mi correo como de forma digital y creo que también es más fácil rastrearlos, o sea los pagos con mis cuentas de banco.	Confía Control financiero en línea Banco Respaldo Rastreo pagos
Cobalto: Perfecto, muchas gracias Carmín. ¿Alguien más? (Silencio) Coral.	
Coral: Sí, yo tengo confianza en los trámites en línea porque considero que la forma de pago es segura rápida y fácil, porque se pueden hacer pagos a través de transferencia y/o con los datos de la tarjeta, y pues bueno, porque he tenido buena experiencia	Confía Seguro Rápido Fácil Banco Transferencia Buena experiencia

Nota: Este es un extracto de la conversación respecto al tema detonador de valoración de confianza en las herramientas digitales de gobierno.

Se agruparon los conceptos en grupos o categorías en dos dimensiones: categorías emergentes de los datos y pertenencia al tema detonador vinculado a la pregunta de investigación. Luego de la codificación abierta se registraron 597 códigos agrupados en 26 grupos de códigos o categoría, los cuales se detallan en el libro de códigos en el Anexo XII. Los grupos de códigos que corresponden a las categorías emergentes son aquellos derivados completamente de los datos; los grupos por tema contienen los códigos que se mencionaron como parte de la respuesta de los participantes. En la **Tabla 6** se muestran algunos ejemplos de códigos y categorías para ilustrar el proceso de categorización de los conceptos. No obstante, esto no significa que un código pertenece sólo a un grupo, un concepto puede pertenecer a más de una categoría dependiendo del contexto de lo que refieren los participantes, por ejemplo, el

concepto de banco, que es el concepto que más se repite de forma transversal (28) en los distintos grupos, pertenece a diversas categorías, como se muestra en la **Tabla 7**.

Tabla 6. Codificación por grupos de códigos y códigos

Grupos de Código	Grupo	Código
Conceptual	Aspectos Técnicos	accesibilidad acceso Internet acceso limitado a datos acceso único acreditación seguridad actualización
	Seguridad	ciberseguridad cifrado control básico clonar tarjeta código libre código modificable e irrepetible
Tema detonador	Experiencia	difícil identificar botón descarga digitalización buena idea disponibilidad para aprender dolor de cabeza Domiciliar duplicado hacer más eficiente
	Valoración confianza	direcciona página banco discrecionalidad dominio

Nota: Los códigos de esta tabla tienen la finalidad de ejemplificar el proceso de codificación, no son la muestra completa del grupo de códigos.

Tabla 7. Codificación por códigos y grupos de códigos

Código	Grupo de Código	Cita
Banco	Tema Preferencia	Pero sí, a la mejor pediría que el banco garantizara todos los movimientos que tú haces y que... y que te diga esta cualquiera situación diferente a lo que tú quieres hacer el banco te respalda, acude a tal lugar o marca tal número y que le contesten a uno para poder resolver la duda, ¿no?

Tema	valoración	Pero siempre es a través de a través del banco, o sea, como que me siento más bien respaldada por el banco.
Tema	contraste canal presencial	Por ejemplo, en cajeros automáticos, de igual forma hay veces que saca el sistema y nadie te dice nada me gustaría una persona ahí, como para para echar la mano, eso lo he notado en ciertas zonas, en ciertos cajeros, no en todos...
Banco intermediario		Sí bueno, lo que pasa es que sí es... es muy cómodo eh hacerlo por... yo tengo, por ejemplo, manejo HSBC y tengo banca por Internet y hago básicamente transferencias para bueno para pagos ¿no? pero son más bien como personales.

Nota: Las citas de esta tabla tienen la finalidad de ejemplificar el proceso de codificación, no son la muestra completa de las citas correspondientes al código.

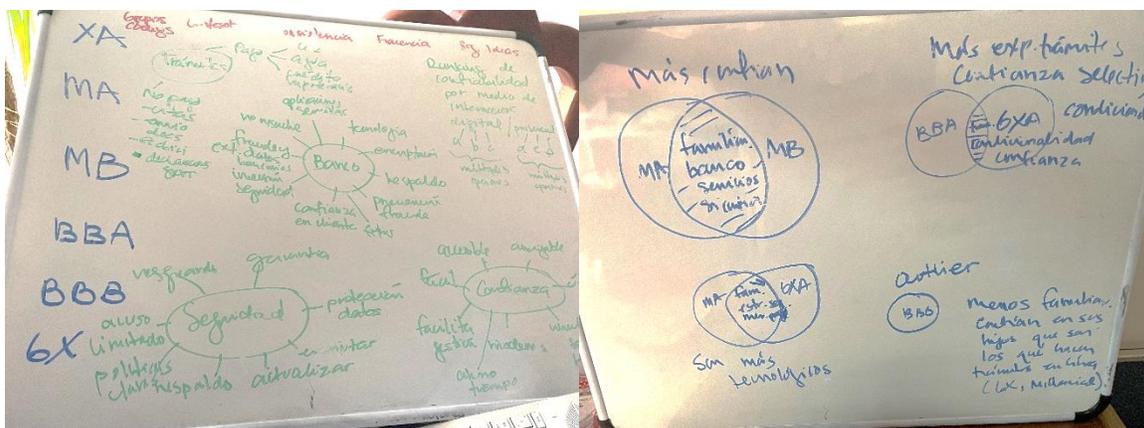
Respecto a la codificación axial en los grupos correspondientes se asignaron subcategorías y se relacionaron con otros grupos. Siguiendo con el ejemplo del banco, en la **Tabla 8** se puede observar de qué forma a partir de los datos se encontraron subcategorías, propiedades y dimensiones del concepto central denominado banco intermediario. Respecto a la relación entre categorías estas se analizaron por medio de diagramas esbozados a mano, como se muestra en la **Figura 6**.

Tabla 8. Codificación axial concepto central banco intermediario

Tema	Categoría	Subcategoría	Códigos	Dimensiones	Características	
Banco intermediario	Banco	En línea	Banca móvil	Comodidad	Heterogeneidad	
			Banca en línea	Autonomía	Falible	
			Transferencia	Seguridad		
			Domiciliar	Corresponsabilidad		
			Token	Privacidad		
		Presencial	Tarjeta digital			
			plataformas			
			pagos digitales			
			Terminal			
			Ventanilla			

Nota: Esta codificación por subcategorías se realizó de forma manual en Excel, a diferencia de la codificación abierta realizada en Atlas.ti.

Figura 6. Diagramas de relaciones de conceptos y grupos de conceptos



Nota: Las imágenes corresponden a los diagramas realizados como parte del proceso de codificación axial.

Respecto a la codificación selectiva se seleccionaron los conceptos centrales que contribuyen a conceptualizar la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno. En este proceso se tomaron en cuenta los conceptos y categorías de cada documento y se integraron a partir de los siguientes criterios de selección de conceptos de tendencia de acuerdo con Ryan y Bernard (2003):

- Repetición, respecto a la frecuencia de los términos que emergen en los datos.
- Similitud, equivalencia de los términos que se mencionan en los datos.

De igual forma se analizó la saturación del concepto central o tema tanto de forma intergrupar como intragrupal. Por intergrupar se refiere a la repetición constante en diferentes grupos de enfoque. Por intragrupal se entiende la repetición constante dentro del mismo grupo de enfoque. Como resultado de este análisis, en un primer acercamiento teórico se propone que la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno tiene una relación dual entre la confianza y la desconfianza. En la confianza se encuentran los conceptos de banco intermediario, familiaridad y buena experiencia que se conectan entre sí. En contraparte, la desconfianza se conforma por falta de claridad y entendimiento sobre estas herramientas y de incertidumbre. En el siguiente capítulo de resultados se desarrolla de forma amplia en cada concepto, sus propiedades, dimensiones y relaciones.

Memorándums

Los memorándums o memos, definidos como registros escritos del análisis, se utilizaron como instrumento que facilitara la sistematización y el orden de las ideas que surgían a lo largo del análisis. Estos memorándums se realizaron en la herramienta Atlas.ti y se clasificaron en metodológicos, analíticos y teóricos. Los memos metodológicos, como se muestra en la **Figura 7**, se utilizaron al inicio de la codificación abierta, para identificar y organizar qué temas correspondientes de las preguntas detonadoras se mencionaron. Se asignó un color a cada tema para así etiquetar los códigos. Se registraron también notas del proceso inicial de codificación. Los memos de análisis se utilizaron en una segunda vuelta de codificación en donde se profundizó en las inquietudes, relaciones y dinámica intra grupal, así como en los conceptos centrales y sus interpretaciones a nivel micro, por grupo y por su relación intergrupala. Se ilustra este tipo de memos en la **Figura 8**. Por último, los memos teóricos son aquellos en donde se relacionan los conceptos emergentes con la literatura. Se puede ver un ejemplo en la **Figura 9**.

Ilustración 7. Memo metodológico

19/11/2023 05:11 p.m.

Memo metodológico Grupo Millennial Nivel de Escolaridad Superior

Al finalizar el proceso de codificación abierta comenzará el proceso de codificación axial, definida por Corbin y Strauss (2016) como el proceso de relacionar las categorías a subcategorías, es axial porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría y analiza las categorías de acuerdo con sus propiedades y dimensiones.

Mi idea es hacer dos tipos de clasificaciones: Una que podría ser micro, es decir a partir de los códigos/conceptos que emergieron de los datos, por ejemplo, temas relacionados con bancos, con desconfianza o con fraudes, o los puntos que se encuentran en la síntesis de cada grupo. Por otra parte, está la parte que responde a los temas de las preguntas.

En este grupo los temas son:

VERDE experiencia,

AZUL preferencia,

AMARILLO valoración de confianza,

ROSA confianza en línea en contraste con confianza atención presencial) y

MORADO mejoras técnicas para que sea confiable

Códigos muy similares, unir: banco, bancos; vía telefónica, atención telefónica; banca en línea, banca electrónica

No siento que los grupos por temas capturen el sentido de las opiniones, si veo los conceptos por tema parecen sopa de todo... pero bueno esto es un proceso de prueba y error, si llego a cambiar el tipo de clasificación es un aprendizaje, no una pérdida de tiempo

Tengo curiosidad de hacer un análisis de coocurrencia o algún análisis gráfico para ver como se ve

Creo que la síntesis de cada grupo es clave para ver que conceptos son los más importantes por grupo

Hay algunos conceptos que están ahí porque las personas hablaron sobre eso, pero sinceramente no creo que sean útiles.

Ilustración 8. Memo analítico

18/01/2024 11:28 a. m.

Análisis dinámica intragrupal Baby Boomers nivel de escolaridad superior

Este fue un grupo participativo y con interés en escuchar a los demás, fue el grupo con mayor interacción en donde se preguntaban unos a otros cosas sin la intervención de la moderadora.

Fue el único grupo equilibrado en cuanto a género, participaron dos hombres y dos mujeres. Todos puntuales y respetuosos de los demás. Desde el inicio con la pregunta de presentación fueron activos en los comentarios. Se reían, secundaban o asentían constantemente cuando estaban de acuerdo con lo que otros u otras decían. Morado, Violeta y Púrpura mantuvieron abierto su micrófono toda la sesión.

Desde el comienzo parecía que cada uno asumía un rol específico, Violeta es la que tenía más iniciativa para contestar y describir sus experiencias, así como explicar la razón de sus argumentos y opiniones. Morado expresaba sus experiencias de una forma muy sencilla, clara y hasta tierna. Púrpura fue directa y en algunos casos opinaba distinto a los demás. Zafiro fue claro respecto a sus opiniones y experiencias. De cierta forma Zafiro era el líder del grupo, no por tomar la iniciativa, generalmente era el último en participar, sino por su formación en asuntos de administración pública. La moderadora se refería a él como Profesor, lo cual influyó en que Violeta y Morado también lo llamara así y se dirigieran a él para preguntar su opinión y recomendaciones de seguridad de los portales de gobierno.

Violeta y Zafiro identifican cambios e inestabilidad de los portales, debido a que tienen experiencia y familiaridad con ellas- ya lo mencioné también en el memo de familiaridad.

Morado realiza trámites no sólo personales, sino laborales, por tanto, tiene experiencia en una amplia gama de trámites. A pesar de que ha tenido experiencias desagradables como cargo doble o duplicidad de registro de marca, es quien expresa abiertamente tener confianza en los trámites y en general una opinión positiva de tales herramientas.

Ilustración 9. Memo teórico

24/01/2024 11:58 a. m.

Conexión literatura con concepto buena experiencia

"Buena experiencia" engloba cuando se han tenido las respuestas esperadas, en caso de pago de servicios se cumple; en caso de documentos, se obtienen; en el caso de registros o denuncias, se realizan. No han experimentado robo de datos personales o bancarios, ni fraude o clonación de tarjeta.

De esta forma se vincula la experiencia con conceptos teóricos: expectativa y satisfacción. En la literatura se han considerado estos elementos en trabajos empíricos que estudian la relación entre estas variables y la adopción de tecnología de gobierno, así como la confianza en estas tecnologías. A continuación, se presentan algunos de estos trabajos identificando la definición de experiencia y la forma en la que la operacionalizan en comparación a la definición que emerge de los datos de los grupos de enfoque. En primer lugar, Warkentin et al. (2003) construyeron un modelo para encontrar los determinantes de uso de tecnología basado en ocho modelos existentes los cuales integraron en la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología, UTAUT por sus siglas en inglés (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Este modelo considera que

la experiencia es un moderador entre variables como la expectativa de esfuerzo, es decir que tan fácil es usar el sistema, la influencia social, que tanto influyen otros en que una persona use el sistema. La experiencia se usó como variable dummy con valores 0, 1 y 2 en donde 0 es nula experiencia, 1 es limitada y 2 experiencia considerable. Los resultados fueron que cuando se tiene experiencia limitada la expectativa de esfuerzo es mayor al igual que la influencia social. Es importante mencionar que en este estudio se hicieron encuestas a colaboradores de una organización en donde las herramientas tecnológicas forman parte de sus actividades laborales.

Consideraciones éticas

En esta investigación se tiene como prioridad proteger la dignidad, la identidad y la privacidad de los participantes. Previo a la obtención de datos se pensó en cómo no dañar a los participantes. Aunque pueda ser que el tema del uso y la confianza en las herramientas digitales de gobierno no sean temas sensibles o donde se ponga en riesgo la salud o la integridad de las personas, es importante considerar qué tipo de preguntas o actitudes pueden ser incómodas para las personas. Es vital que esto sea claro, no sólo para la investigadora, sino para todas y todos los participantes que interactúan entre sí para que se mantenga un entorno de respeto. Se pensó entonces en integrar lineamientos para atender estas preocupaciones en el documento de consentimiento informado que se compartió con los participantes al menos dos días antes de sus sesiones para que tuvieran tiempo suficiente de leerlo y hacer las preguntas necesarias si así fuera el caso.

El consentimiento informado contiene información detallada del objetivo de la investigación y de los grupos de enfoque como medio para obtener información. En este documento se informa cuáles son los derechos investigación de los participantes: la participación en esta investigación es de carácter libre y voluntaria; él o la participante puede desconectarse de la sesión en el momento que lo desee si ese es el caso; así mismo, es posible solicitar ser excluido de la sesión y que las intervenciones no sean consideradas sin justificación previa ni perjuicio (Anexo III). Al ser las sesiones en línea se envió el consentimiento informado por Whatsapp, que era el medio de contacto con la investigadora, por lo cual se contempló que los participantes se integraban a la investigación lo hacían bajo su expreso consentimiento informado que autorizaban al ingresar a la sala de la reunión. De igual forma, como parte de la presentación de la investigadora/moderadora se repetían los puntos clave del consentimiento informado y se preguntó de forma verbal explícitamente si estaban de acuerdo con la información ahí señalada. Estas respuestas no quedaron en la grabación, porque esta comenzaba

una vez que se tenía en consentimiento unánime, sin embargo, las respuestas de acuerdo están plasmadas en las transcripciones automáticas descargadas de Tactiq.

Las transcripciones, las grabaciones, y los documentos de análisis, se encuentran resguardadas en la computadora personal que tiene contraseña y firewall actualizado para proteger los documentos adecuadamente. No se comparte esta información con ninguna otra persona. Aunado a ello, se realizó un respaldo de los documentos en las nubes de almacenamiento de Google Drive y de la cuenta institucional de SharePoint, ambos tienen acceso únicamente con contraseña. Estos documentos se mantendrán por un periodo de cinco años, y una vez cumplido este periodo de tiempo se destruirán los documentos.

La confidencialidad de la identidad se resguarda gracias a las siguientes medidas: las grabaciones de los grupos de enfoque están almacenados para proteger los datos y solo la investigadora responsable tiene acceso a los datos proporcionados en ellas; los grupos de enfoque recibirán un código/pseudónimo por cada participante, que solo conoce la investigadora responsable de este estudio. De igual forma los datos obtenidos antes de realizar los grupos de enfoque que se solicitaron al llenar un breve formulario con datos generales, serán también confidenciales. Se compartió a las y los participantes los datos de contacto de la investigadora para en caso de cualquier duda o aclaración poder buscarla. De igual forma, se enviará un reporte a las y los participantes para que tengan conocimiento de los resultados de la investigación de la cual formaron parte.

Finalmente, se pidió también a los participantes comprometerse a lo siguiente: proveer información sincera en los grupos de enfoque y responder de acuerdo con sus concepciones, conocimientos y experiencias, así también a utilizar lenguaje habitual al responder; y a no divulgar la identidad de los demás participantes de esta actividad ni las opiniones y experiencias conversadas en el contexto de esta actividad, eximiendo de cualquier acción indebida por su parte a la investigador/a responsable de este proyecto.

Validez

Esta investigación se desarrolló siguiendo los criterios confiabilidad y autenticidad señalados por Bryman (2012) para los trabajos de investigación cualitativa en las ciencias sociales. Los criterios de confiabilidad son credibilidad, transferibilidad, fiabilidad y buena fe

(Lincoln and Guba, 1985 y Guba and Lincoln, 1994 en Bryman, 2012). Por credibilidad se entiende la validación de los participantes, que corroboran los resultados, o bien por medio de triangulación en donde se obtienen resultados similares por medio de otra técnica de recolección de datos. En este caso este criterio se cumple parcialmente, en cada grupo al final de la sesión se realizó una síntesis de los temas centrales y las opiniones de los participantes sobre este, esta síntesis se leía ante los participantes para conocer si estaban de acuerdo con ella. Si bien se compartirá un informe de resultados a las y los participantes no se espera una validación, debido a que los grupos de enfoque se componen de diversos grupos sociodemográficos los resultados no responden únicamente al grupo en el que participaron, sino a la integración de toda la información.

Sobre la transferibilidad de los resultados, este criterio se cumple parcialmente, la finalidad de esta investigación no es la generalización del concepto de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, sino el entendimiento de este concepto para las personas que formaron parte de este estudio, que representan a ciertos grupos sociodemográficos en México, un país en vías de desarrollo que se considera parte del Sur Global. No obstante, se considera que los conceptos que forman parte del modelo conceptual propuesto tienen un nivel de abstracción menor, de acuerdo con Sartori (2012) este nivel de abstracción el concepto raíz es la confianza, y se conforma de otros conceptos densos como familiaridad o desconfianza para finalmente bajar el nivel jerárquico del de subtipos del concepto (*diminished subtypes in a part-whole hierarchy*) que es en este caso la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Respecto a la fiabilidad corresponder mantener un enfoque de auditoría en donde se registren y transparenten los procesos y las decisiones a lo largo de la investigación. Este criterio se cumple al tener registro de los procesos y las decisiones en el desarrollo del diseño metodológico, obtención y análisis de datos en los siguientes documentos: diario de campo, diario de investigación (se lleva de forma manuscrita), documentos de avances presentados al sínodos, memorándums y generación de documentos de libros de códigos y de citas. Estos documentos se encuentran ordenados y almacenados en la computadora de la investigadora, así como en Google Drive y Share Point. En relación con la buena fe, como se expresó en las

consideraciones éticas, se ha actuado con la finalidad de obtener la información sin causar daños y buscando reflejar los datos de la forma menos parcial posible.

Los criterios de autenticidad que aplican en esta tesis son los de legitimidad, autenticidad ontológica y autenticidad educativa. Este trabajo representa diferentes puntos de vista entre distintos grupos sociodemográficos del entorno social mexicano, por lo tanto, de acuerdo con Lincoln and Guba (1985) y Guba and Lincoln (1994) en Bryman (2012) es legítimo. Este estudio busca alcanzar un mayor entendimiento del fenómeno de la confianza en el marco de la interacción de los ciudadanos con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, por lo tanto, tiene autenticidad ontológica. Para concluir, la investigación tiene autenticidad educativa por que ayuda a los involucrados a apreciar mejor las perspectivas de otros las personas en su entorno social. Los hallazgos son de interés para investigadores de tecnología de gobierno, así como para los tomadores de decisiones de política pública y desarrollo de herramientas de gobierno digital.

Reflexividad

Para la investigadora es importante tener un diálogo consigo misma sobre cómo y por qué tomar las decisiones y cursos de acción que se toman. En los estudios cualitativos la investigadora interactúa directamente con los participantes y los datos dándoles forma a partir de sus propias interpretaciones. De acuerdo con Bryman (2012) el investigador extrae conocimiento a partir de observaciones y conversaciones con otros para luego transmitirlos conocimientos a una audiencia. El investigador está implicado en la construcción del conocimiento a través de la postura que asume en relación con lo observado y a través de las formas en que se transmite un relato en forma de texto. Debido a lo anterior es básico mantener una disciplina de reflexión sobre cómo las creencias, características y contexto de la investigadora permean en lo que observa y como lo observa, tanto como en lo que escribe y cómo lo escribe.

La reflexividad implica no sólo analizar los datos a la luz de la pregunta de investigación, sino también preguntarse a qué se debe que se analice de esa forma y no de otra. También es un proceso de constante cuestionamiento, tanto de los datos, como de las decisiones analíticas que se toman en el camino, incluye una dinámica de preguntas y respuestas sobre hacia donde llevar la investigación y qué tipo de contribución se quiere hacer. Desde el diseño metodológico y la

recolección de datos cualitativos se han presentado tanto retos, como descubrimientos respecto a la investigación y su aspecto más cercano a las personas. Los datos cualitativos son complejos respecto a su multidimensionalidad social, conductual, emocional y relacional; ofrecen un contexto enriquecedor y un abanico de alternativas de enfoques analíticos y teóricos para observarlos.

Una forma de llevar un registro de las reflexiones derivadas del desarrollo de la investigación ha sido el diario de campo. Este espacio ha fungido como un campo abierto para expresar las inquietudes y preocupaciones de la investigadora de forma libre, y de reflejar sensibilidad al contexto de las y los participantes.

Diario de campo

18 de septiembre de 2023

Estudio en casa

Redacción de Carta de Consentimiento Informado

Este documento lo leen los participantes por lo tanto al escribirlo pensé en lo siguiente:

-Resaltar la importancia de que lo lean, aunque se puede considerar extenso (más de una página) para mi es importante que todo sea claro y lo más completo posible respecto a qué se hace, por qué se hace, para qué participan y cómo se tratará lo que compartan.

-El lenguaje debe ser pensando dos cosas: una que todos lo entiendan, el lenguaje para una persona de 60 o más, no es el mismo que para una persona de 30 años, en las entrevistas piloto cuando yo decía “en línea” hubo dos mujeres que no entendieron, entonces dije “en Internet” y así asintieron con la cabeza en señal de haber entendido con esa palabra y no con la primera; dos que los ejemplos no sean sesgados o excluyentes, es decir, en la descripción no asumir que todos conocen los trámites de pasaporte, no todos tienen la necesidad o posibilidad de salir del país, lo mismo para los trámites vehiculares o de vivienda, se asume que tienen la capacidad o posibilidad de adquirir un auto o vivienda propia.

-Que la información no sesgue las respuestas de las personas. Es posible que las personas lean algo que pueda hacer que sus respuestas sean dirigidas hacia un elemento mencionado como eficiencia o expectativa x, por haber leído esos conceptos en el documento.

- ¿De qué forma se va a compartir el consentimiento informado?

Enviado por Whatsapp o correo antes de la sesión, idealmente para tengan tiempo para leerlo.

En la notificación de Google Meet que será personalizada con este texto.

En la infografía que resume su contenido que será enviada Whatsapp o correo antes de la sesión.

Dejar abierto un canal para que las personas puedan comunicarse en caso de duda.

Enviar mensaje o llamar a los participantes previo a la sesión para responder cualquier posible duda.

Declaración: La base del consentimiento informado en dos documentos: el documento Consentimiento Informado para Grupos Focales del Comité de Ética Científico de la Universidad Católica del Maule que se encuentra en el sitio <https://portal.ucm.cl/content/uploads/2017/10/modelo-de-consentimiento-informado-CEC-UCM-2.doc>

Y el modelo de protocolo de consentimiento informado para grupo focal de la Pontificia Universidad Católica de Perú que se encuentra en el sitio <https://investigacion.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2019/04/modelo-de-protocolo-de-consentimiento-informado-grupo-focal.docx>

Conclusiones

En este capítulo se abordó la metodología a seguir para dar respuesta a la pregunta de investigación, es decir se describió cuál es el proceso y los pasos para la obtención y el análisis de los datos. El enfoque que se sigue es el de teoría fundamentada, la cual es aquella que deriva de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. La selección de la muestra no es aleatoria, sino teórica, se considera a ciudadanos en general de 23 a 77 años, los cuales se agrupan por generación Millennial (23-43), Generación X (44-59) y Baby Boomers (60-77); y por nivel de escolaridad básico (primaria, secundaria, bachillerato) y superior (licenciatura, equivalentes y posgrado). Ciudad de México, entidad federativa con alto nivel de uso de herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Los grupos de enfoque se llevaron a cabo en modalidad remota en la plataforma Google Meet, para su posterior transcripción con ayuda de la herramienta Tactiq. Para la afinación del guion se llevaron a cabo entrevistas y un grupo de enfoque piloto. Se describen también los instrumentos generados en el proceso de convocatoria y contacto con las y los participantes. El análisis de los datos se realizó siguiendo la guía de codificación de Corbin y Strauss (2016) en tres etapas: abierta (por párrafo, idea y concepto, códigos in-vivo y citas libres), axial (por relaciones de conceptos y tema detonador de la discusión) y selectiva (por categorías centrales relacionadas con la pregunta de investigación). El análisis también incluye la elaboración de memos metodológicos, analíticos y teóricos para la construcción del concepto de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno.

De igual forma se llevó un diario de investigación y un diario de campo para registrar las decisiones metodológicas y realizar un ejercicio de reflexividad en donde se plasmaron las inquietudes y dudas que surgían a lo largo del proceso de obtención y análisis de datos. Se buscó

en todo momento que el contacto y el acercamiento con las y los participantes no dañara de forma alguna su integridad o su dignidad. De igual forma el tratamiento de su información es confidencial y se encuentran los archivos protegidos para mantener su privacidad.

3. Análisis Teórico-Conceptual

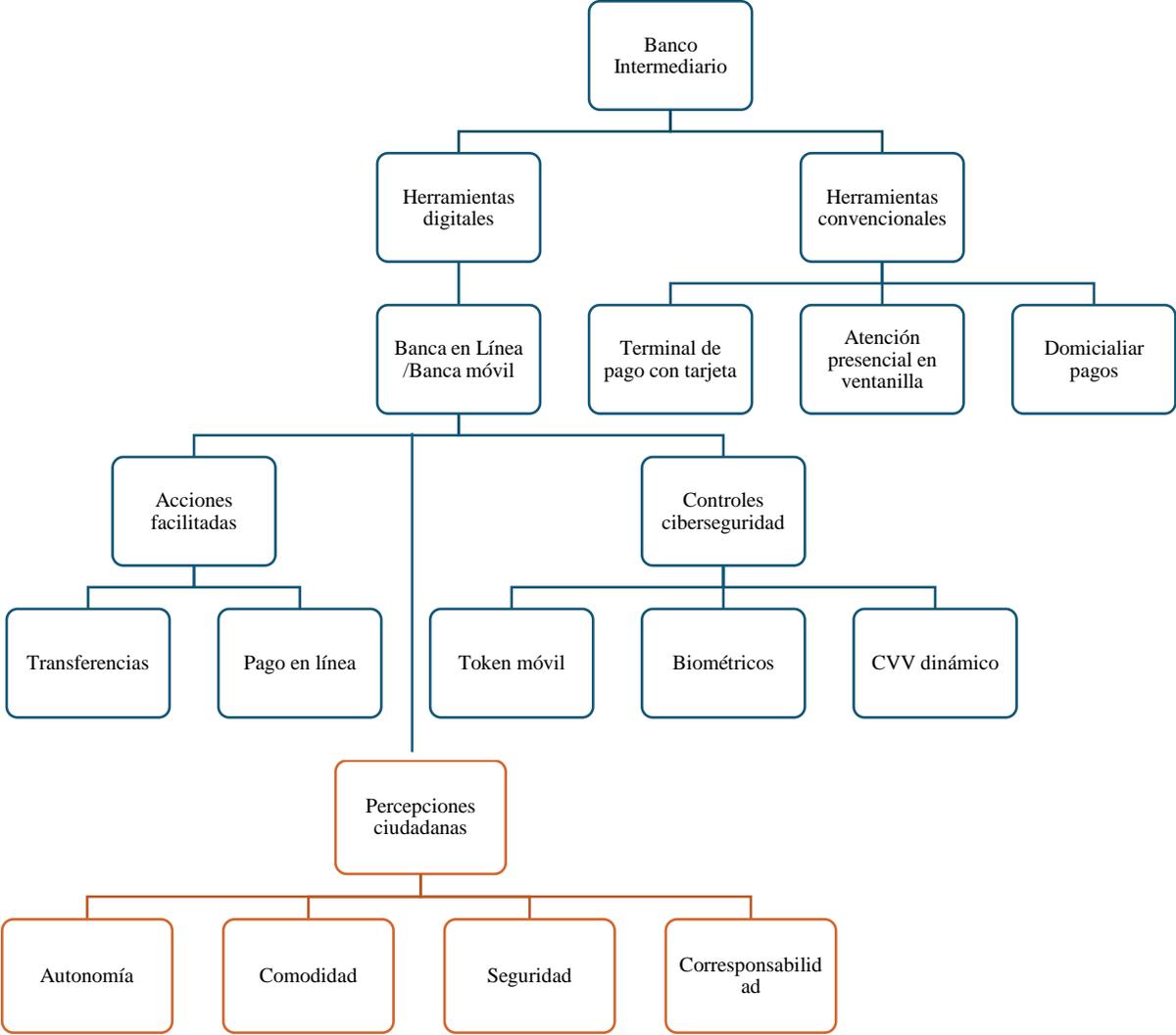
Los datos obtenidos de los grupos de enfoque son la brújula que guían la conceptualización de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. A partir del análisis abierto e inductivo de los datos se encontraron los conceptos centrales y transversales siguientes: banco, familiaridad, experiencia, desconfianza, complejidad e incertidumbre. En este capítulo se desarrolla cada uno de estos de forma individual en primera instancia, para posteriormente analizar las relaciones entre ellas y proponer un modelo teórico que responde a la pregunta de investigación. En cada uno de estos conceptos se presenta su configuración a partir de los datos de los diversos grupos de enfoque. Para ilustrarlos se muestran fragmentos clave de las opiniones y percepciones de las y los participantes, los cuales se analizan e interpretan a la bajo una lente de análisis de discurso. Es importante mencionar que debido a que la lógica de los grupos de enfoque fue obtener información mediante preguntas abiertas, las respuestas de las personas no atienden sólo a un concepto o a una categoría en sus comentarios, sino que se conectan y se interrelacionan con otros conceptos, sin embargo, para fines de análisis se muestran de forma ordenada siguiendo un patrón en cada categoría.

Banco Intermediario

El primero concepto central que se analizó es el de banco, este fue el concepto que más se repitió en los distintos grupos de enfoque. Como categoría se denominó banco intermediario, esto por su relación con los ciudadanos y las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Desde el primer grupo y hasta el último grupo el banco emergió como un actor clave para entender la confianza de los ciudadanos para hacer trámites de gobierno en línea que consideran pagos. El análisis de esta categoría responde a la pregunta cuál es la relación entre el banco y la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, de ahí que la respuesta sea la intermediación. La segunda pregunta es ¿cómo sucede esto? Para contestar esta segunda pregunta se estructuraron los datos de la siguiente forma: las

personas utilizan las herramientas digitales bancarias o bien las herramientas convencionales para hacer pagos de trámites o servicios públicos; estas herramientas facilitan las transacciones de pago; tales herramientas poseen características que las personas perciben convenientes para sentir confianza y seguridad en su transacción. Cada uno de estos elementos se muestran en la **Figura 10** y sobre estos se profundizará en cada subsección de este capítulo.

Figura 10. Configuración concepto banco intermediario



Nota: Las percepciones ciudadanas son consideradas las propiedades centrales de la intermediación de la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Herramientas Digitales Bancarias

Las herramientas digitales bancarias son intermediarias entre los ciudadanos y las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Las herramientas digitales de los bancos que las personas señalaron en los grupos de enfoque son banca en línea, o portal del banco para realizar pagos, al igual que la aplicación móvil que permite realizar transacciones y consultar información desde el teléfono celular. Estas herramientas se mencionaron como parte de las respuestas sobre la valoración de la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Es decir, cuando las personas hablaban de tener confianza en los portales de gobierno para pagar servicios públicos se asociaba el pagar mediante sus cuentas bancarias, no mediante una herramienta *ad hoc* desarrollada por los portales de gobierno. Las aplicaciones de los bancos se observan como herramientas que facilitan la administración de pagos, no sólo se hace la transacción, también se generan comprobantes y se lleva un registro de pagos que ayuda al control de finanzas personales. De igual forma se tienen controles para devolución, las y las participantes expresaron que los bancos tienen aplicaciones más amigables y mecanismos más rápidos para el pago de servicios que brindan información, atención y respaldo de forma puntual.

En los distintos grupos conformados tanto por generación como por nivel de escolaridad se observó que el tema del banco intermediario era una tendencia. En las citas siguientes se puede observar la diversidad de los participantes y su convergencia en las opiniones y percepciones respecto a utilizar herramientas digitales bancarias, su facilidad de uso y utilidad en el control financieros de sus gastos, y en general en la confianza en ellas. Además de intermediación, su vínculo con los portales de gobierno puede ser también un elemento condicional, es decir, se utilizan los portales de gobierno sólo si se redirecciona al portal del banco.

*Carmín: Sí pues sí, yo en general sí confío en los trámites en línea y creo que
MS bueno, o sea los trámites en línea porque puedo tener un respaldo de
todos los pagos que hago de forma, pues tanto en mi correo como de
forma digital y creo que también es más fácil rastrearlos, o sea los pagos
con mis cuentas de banco.*

Oro: *Pues...o sea sí es directamente con el banco que yo estoy y en mi aplicación sí me da confianza. Tal vez si ya es en otra página no, no sé si tanto ¿no?*

Esmeralda: *Bueno, en mi caso creo que sí confío en las plataformas, siempre y cuando esté a través del banco. Eh por ejemplo con Bancomer, digo no tengo mucha experiencia en muchos bancos, nada más Bancomer y Scotiabank, Bancomer es el que he notado que cualquier duda enseguida, incluso se me han hecho cargos, no reconocidos y el banco enseguida me...me responde, ¿no? Me devuelve el dinero antes de investigarlo, eh confían en mí primero ¿no? O este... o sea, siempre y cuando esté como vinculado, si el depósito es así, o sea, “deposita tal cuenta” y no es a través de un banco: desconfío. Ese es mi... mi dilema, ¿no? Pero siempre es a través de a través del banco, o sea, como que me siento más bien respaldada por el banco. Este... en el gobierno cuando ponen estas opciones de pago con tarjeta de débito crédito este... y demás bueno en ese sentido, a mí me da confianza.*

Violeta: *Recientemente volví a hacer el intento y bueno, me cambio totalmente la... la visión, ¿por qué? Porque el... la página eh...entiendo yo que se modernizó, se perfeccionó y ya me lleva directamente a mi banco para hacer el pago, entonces, este... apenas, este bimestre pasado logré hacerlo ya con sistema de aguas y ya mi opinión obvio, cambió ¿por qué? Porque se ve que se pulieron, hicieron lo que tenían que hacer y ya se me facilita este... este pago, y opino que eso pues es obvio al contribuyente pues mucho mucho mejor que cualquier otro sistema de pago a la antigua.*

Zafiro: Pues yo mi tendencia es a que cualquier trámite gubernamental de pago, si lo puedo pagar en el banco. En la... en línea, prefiero a meterme a las cuentas particulares, lo hago tanto en agua como en luz, evito las páginas de gobierno por lo que dice Violeta son muy inestables, son muy poco claras, son cambiantes y da muy poca confianza y si lo puedo hacer el mismo pago en el banco móvil y lo hago y es mucho más rápido.

En el caso de Carmín RESPALDO DE TODOS LOS PAGOS y MÁS FÁCIL RASTREARLOS son los elementos que resaltan, la información clara y accesible sobre el dinero de las cuentas es importante porque funcionan como herramienta para la confirmación del cumplimiento del pago del servicio. Al mencionar correo o de forma digital se entiende que la persona está familiarizada con consultar esta información a partir de herramientas tecnológicas ya sea desde una computadora o en el teléfono celular. De igual forma, esto refleja conocimiento y habilidad para usar las aplicaciones móviles del banco y administrar sus ingresos y gastos. A esta persona le da confianza tener acceso a esta información desde su dispositivo, lo cual también habla de autonomía, es una mujer de generación Millennial, tiene su propia cuenta de banco, tiene sus ingresos propios. Este es un elemento que se repite en el argumento de Esmeralda, quien señala tener mucha experiencia en bancos y revisa con frecuencia la información de sus cuentas. Cabe señalar, que Carmín, Oro, Esmeralda y Violeta son mujeres que perciben un ingreso propio y cuentan con una cuenta bancaria que ellas mismas operan y administran.

Para Oro, quien es Millennial, confía tanto en la aplicación del banco como en la página de gobierno. En otras páginas no se confía como en las anteriores. Se espera que tanto el gobierno como los bancos hagan un buen uso de la información que las personas depositan, cuando redireccionar el portal a una página de pagos desconocida se tiene desconfianza.

Esmeralda de Generación X señala de forma clara que ella confía en el banco y que confía en los portales de gobierno SIEMPRE Y CUANDO ESTÉ A TRAVÉS DEL BANCO, de esta forma el rol intermediario visible y es una condición para la confianza en las herramientas digitales de gobierno. Ella percibe que la parte responsiva de la aplicación del banco cubre sus requisitos de confianza.

Violeta, de generación Baby Boomer, reconoce los cambios en las plataformas, le parece que es una mejora que el portal de gobierno redireccione al portal del banco, que es algo moderno, que de otra forma ir a la oficina es algo antiguo, menos preferible, menos deseable. Que el banco sea intermediario FACILITA, hace más accesible realizar el pago.

La opinión de Zafiro, quien es un hombre de generación Baby Boomer, coincide con Esmeralda, evidencia claramente el rol del banco como intermediario de confianza, al menos de mayor confianza que los portales oficiales de gobierno. Aquí se habla de la banca en línea y banca móvil que se perciben más estables y claros para realizar transacciones. Por estables se entiende que no cambian, que no se tiene que aprender una nueva forma de interactuar con la herramienta. Se observa el cambio entonces como una fuente de desconfianza.

Banca en Línea y Banca Móvil

Las y los participantes mencionaron tener confianza en los trámites de gobierno en línea debido a acciones que pueden llevar a cabo en las aplicaciones o portal bancario. Estas acciones son transferencias bancarias y pagos de servicios en línea directamente de la aplicación o portal bancario.

*Coral: Sí, yo tengo confianza en los trámites en línea porque considero que la
MS forma de pago es segura rápida y fácil, porque se pueden hacer pagos a
través de transferencia y/o con los datos de la tarjeta, y pues bueno,
porque he tenido buena experiencia.*

Coral es también una mujer de generación Millennial, que tiene su propia cuenta de banco, su ingreso propio y es responsable de pagar sus servicios y trámites de gobierno de forma individual, lo cual habla de autonomía, como señalado anteriormente. A su vez al decir FORMA DE PAGO SEGURA, RÁPIDA Y FÁCIL refleja conocimiento y habilidad para usar las aplicaciones móviles del banco y administrar sus ingresos y gastos. TRANSFERENCIA Y/O CON DATOS DE TARJETA muestra preferencia por pagos directamente desde su dispositivo en contraste con otras formas de pago en donde se requiere de un intermediario más como otras personas que reciben pagos en ventanillas de banco, tienda de conveniencia u oficina. Esto también implica no trasladarse a ningún lugar, no ajustarse a ningún horario de tienda u oficina, lo cual habla de comodidad.

Oro: *...En mi caso en mi caso de mi esposo y yo nos apoyamos mucho también
MS junto a la aplicación del banco para pagar los servicios a menos de que
se nos haya pasado como la hora de pago, pero si no, es súper súper fácil
y sencillo y ya de hecho no tiene uno hasta estar metiendo como digamos
el número de cuenta, o sea, como, que ya está, se queda registrado,
entonces eso también es algo muy bueno, pero ahí no sé a quién se le debe
como el como el aplauso, por así decirlo, así al... como tal al servicio o
más bien al banco.*

Oro reconoce que la aplicación es SÚPER SÚPER FÁCIL Y SENCILLO y que desde ahí es posible pagar servicios directamente, lo cual en su opinión merece un aplauso, se entiende que ello se debe por pensar en que sea amigable para los usuarios. Aquí ella identifica que el responsable es el banco y no la agencia de gobierno relacionada con el servicio. Por otra parte, el que los datos para pago de servicios queden registrados en la aplicación del banco y sólo se ingresen una vez, abona también a la comodidad.

Coral: *... pero sí, preferentemente, o sea yo sí prefiero en la medida de lo posible
MS hacer transferencia porque no tengo que dejar mis datos...*

Otra facultad de la transferencia es que no se comparten los datos de la cuenta personal del banco, únicamente se solicitan al destinatario los datos de la cuenta del pago del servicio o referencia y se hace el pago sin que el destinatario tenga el número de tarjeta, fecha de vencimiento o código de seguridad. Los anteriores comentarios se vinculan a autonomía o comodidad, este comentario hace referencia a la seguridad de los datos personales y el riesgo que puede implicar como sería fraude o extorsión.

Escarlata: *Bueno cuando son trámites en línea sobre todo de gobierno yo sí siento
MS confianza porque te manda a una página directamente de un banco, no es
como que metas tus datos en cualquier página web. Entonces
generalmente las páginas de los bancos están como más encriptadas,
entonces me da confianza esa parte para que no roben como mis datos*

personales.

En sintonía con la cita anterior, este comentario de Escarlata, quien también es Millennial y tiene ingresos y cuentas bancarias propias, se refiere a la confianza en el banco y a los controles de seguridad ENCRIPADAS, DÍFICILES DE HACKEAR⁶, CUALQUIER PÁGINA WEB no es confiable la página de un banco sí. Existe una preocupación por el robo de datos personales, nuevamente porque esto se relaciona con fraude y extorsión, como mencionaba Coral.

Respecto a los controles de seguridad en estas herramientas se identificaron el token móvil⁷, los datos biométricos⁸ y el cvv dinámico⁹. Estos elementos de seguridad para proteger el acceso a la información bancaria y las transacciones en línea son las que las y los participantes conocen y utilizan cuando realizan pagos de trámites o servicios públicos. Las citas siguientes exponen como estos elementos abonan a la confianza en la banca en línea y banca móvil al construir una percepción de seguridad y protección de sus datos y de su dinero.

Carmín: ...y finalmente que pudieran acceder como todos los bancos, o sea,
MS justamente hay algunos que sí te direccionan a los bancos como decía

⁶ Por hackear se entiende utilizar las habilidades y conocimientos informáticos para vulnerar la seguridad de redes y sistemas informáticos para acceder o controlar sin autorización información y archivos digitales con fines maliciosos. Información consultada en <https://www.proofpoint.com/es/threatreference/hacking#:~:text=El%20hacking%20se%20define%2C%20en,control%20de%20los%20archivos%20digitales>.

⁷ De acuerdo con BBVA un token móvil es un elemento de seguridad para proteger las operaciones bancarias y evitar que otras personas hagan transacciones a nombre de alguien. Un token digital genera claves irrepitibles de 6 dígitos, las cuales podrán usarse solo una vez y ayudarán a autorizar movimientos en línea de forma fácil y segura. Además, el código se renueva cada minuto. Información consultada en <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/que-es-el-tokenmovil.html#:~:text=El%20token%20m%C3%B3vil%20es%20un,instituci%C3%B3n%20financiera%20para%20hacer%20transacciones>.

⁸ Por datos biométricos se refiere a la huella digital o el reconocimiento facial como información individual e irrepitible por medio de la cual las personas ingresan y hacen transacciones en línea en la aplicación móvil del banco.

⁹ De acuerdo con BBVA el cvv dinámico es un código de seguridad dinámico que son tres números asignados a la tarjeta de crédito o débito para hacer más seguras las compras en línea. Este tiene una duración de 5 minutos y únicamente el usuario puede ver esta información ya sea desde la aplicación o desde el portal bancario. Información consultada en <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/que-es-un-cvv-dinamico.html>

creo que Coral, o sea, por ejemplo, en mi caso BBVA siempre te manda a la página del banco, pero sólo la página como en línea.

Entonces creo que algunos temas que estuvieran ligados más como a los tokens móviles o a las aplicaciones que tienen ya como más filtros de seguridad. A mí me ayudarían porque casi todo es como por la aplicación móvil que yo la verdad luego ni me acuerdo de las cuentas, o sea, bueno de las contraseñas que tengo.

En sintonía con los comentarios previos, aquí se complementa, si bien la página del banco es confiable, las aplicaciones móviles lo son más porque tienen herramientas de mayor seguridad como el token móvil. Asimismo, se prefiere la aplicación móvil porque el uso es más frecuente y los datos quedan registrados una sola vez y no se tiene que conocer o recordar la contraseña específica, como el caso del portal.

Sobre los datos biométricos que se utilizan para acceder a la aplicación móvil como puede ser huella digital o reconocimiento facial se encuentra que estos elementos agregan filtros de control, la percepción es que mientras más elementos de seguridad mayor confianza se tienen en estas herramientas para realizar pagos.

Carmín: ...Sí, y además también, pues tienes ya acceso como... por este cómo se llaman... los biométricos, o sea, por ejemplo, huella digital, todo lo de los... o sea, por ejemplo, el token no es nada más una vez no es como triple, entonces a mí sí me da más confianza el banco para temas de pagos, para otros tipos de trámites la verdad no me importa.

Ámbar: Yo también este me he sentido me sentiría como muy segura, ¿No? O sea, ahí me siento segura haciendo como trámites mediante la aplicación de cualquier banco, porque pues está... solamente tú tienes esa información ¿no? O sea, una vez que te registras pues metes este... número de tu tarjeta, eh descargas el banco que pues es el banco que tienes ¿no? Eh... Santander, BBVA, este... cualquier otro y pues solamente tú tienes acceso a esa información, y pues siempre viene como cada que ingresas tienes

que poner tu contraseña o tu huella, entonces como eso también es muy seguro porque pues si te llegan a robar el teléfono, pues no cualquiera va a poder entrar a tu información, entonces siento que si es muy seguro como cualquier otro trámite de gobierno.

Se observa que Carmín y Ámbar conocen las herramientas y sus elementos de seguridad, y buscan utilizar aquella que tenga más protección a sus transacciones y por lo tanto a sus datos. El token y los biométricos lo que hacen es asegurarse de que efectivamente ellas sean las personas que están haciendo esta transacción y que sea más difícil para otras personas tratar de robar sus datos para tener acceso a su dinero. Para Ámbar que es Millennial y es estudiante, es importante que ella usa las palabras ME HE SENTIDO, ME SENTIRÍA COMO MUY SEGURA porque no habla de un análisis de costo beneficio o de descripción de una herramienta tecnológica, sino de emoción, sentimiento, sensación que es una dimensión emocional vinculada con la percepción de seguridad. Los elementos de token móvil y biométricos de la aplicación del banco explícitamente le generan sentimientos de seguridad.

Morado: Otra cosa que es muy útil, nada más que luego me da flojera hacerlo, es lo de la tarjeta digital que tiene un... casi todos los bancos, o sea, uno entra a hacer un pago por decir algo en Bancomer, y en lugar de pagar con su tarjeta normal le pone tarjeta digital aparece en el teléfono de uno y aparece una clave, ahí este el ¿cómo se llama el csv? Cvv ¿no? Sí dice dura nada más cinco minutos. Entonces, luego me da flojera porque tiene cinco minutos, no hago el pago y hago el trámite y todo rumbo, se borra, Okay se puede se puede aumentar unos minutos más, pero me estoy acostumbrando a hacerlo porque hace uno el pago, no sé por decir ahí algo de mil pesos algo así y si alguien lo hackea ya borró el cvv, entonces ya no lo pueden entrar con... con mi tarjeta. Es cosa acostumbrarse, yo digo a eso a lo de la tarjeta digital que es conveniente.

Morado es un hombre de más de 60 años que continua sus actividades profesionales, él reconoce que existe el cvv dinámico como una forma de protección de los datos de la tarjeta

bancaria, ya sea de débito o crédito. Sabe que esta clave irreplicable tiene un periodo de vigencia corto y que es información que nadie más conoce y que no está impresa en la tarjeta física. Por lo que expresa sabe también cómo funciona el cvv, y que es preventivo para que los datos no sean hackeados y que nadie más aparte de él pueda utilizar su tarjeta digital para hacer pagos o compras.

En línea con la idea de las medidas de protección de robo o fraude que son responsabilidad directa de los bancos (token móvil, biométricos, cvv dinámico) existen también medidas de prevención. Estas medidas son mensajes con información para los clientes y usuarios de los servicios bancarios, tanto en línea, como de forma presencial. El comentario de Ámbar enseguida hace referencia al efecto que tienen en ella ver esta información.

Ámbar: También hablando de seguridad, por ejemplo, cuando vas al banco este y MB vas a pasar como ventanilla siempre ahí como pantallas donde hay como anuncios constantes, ¿no? Donde te dicen que, pues si alguien llega a marcarte pidiendo información que, pues nunca se la des, porque pues el banco no... no necesita eso, porque ya tiene tu información ¿no? Porque luego te piden que, o sea, tu nombre completo, que... tal vez que pediste un préstamo y que des toda la información, y pues muchas veces la gente lo hace, entonces una manera de seguridad es como “No, no lo hagas”, porque el banco no va a hacer eso, y si tienes como alguna duda tú ve directamente a preguntar si es que ellos te llamaron, entonces también como esa manera de seguridad te la brinda el mismo banco.

La información de prevención de seguridad que el banco exhibe o publica se observa como un elemento que brinda seguridad a los clientes. No obstante, al decir CUANDO VAS AL BANCO se refiere a que esa información se observa mientras se está físicamente en el banco esperando o siendo atendido. Los clientes del banco son vulnerables a extorsión y fraude, entonces surge la pregunta ¿qué tanto los ciudadanos que pagan agua en línea son vulnerables a robo de datos? Podría pensarse que para los criminales puede ser menos atractivo una agencia de gobierno porque no almacena dinero como un banco, o bien porque no es lo mismo ir actuar vulnerando cuentas individuales o de organizaciones privadas que hackear una institución de

gobierno. ¿Qué tanto los portales de gobierno previenen fraude o páginas apócrifas? Más allá de tener una respuesta podría pensarse en que estas acciones o medidas se trasladarán al entorno de las herramientas digitales de gobierno que contribuyan a construir confianza en ellas.

Finalmente, se presentó el aspecto de regulación, como un factor relevante para que los bancos mantengan ciertos estándares de calidad en el servicio. De acuerdo con Rojo, quien pertenece a la generación Millennial y profesional en tecnologías de información, los bancos deben seguir las normas que emite la Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNBV) y estas aplican para las herramientas digitales y las medidas de protección de datos.

Rojo: ...lo que veo es al menos para la parte bancaria, la Comisión Nacional Bancaria de Valores regula todos los actores, pero muy muy fuerte ¿Y a base de qué? Pues a base de que si no cumplen los controles o perdemos la licencia o caen multas muy fuertes, pero muy muy fuertes entonces bajo el miedo, y bajo la idea de prestar un buen servicio también a los clientes es como he visto que funcionan las cosas

Siguiendo esta idea, el buen servicio de los bancos o sus medidas de seguridad en la tecnología se debe a la coerción de la agencia reguladora. Esta es una perspectiva más institucionalista, las normas, las reglas son las que generan que los bancos tengan medidas necesarias para brindar un buen servicio a sus clientes. A diferencia de las herramientas digitales de gobierno se desconoce cuáles son las reglas o cuál es la agencia reguladora que verifique estándares mínimos de actualización tecnológica o de protección y manejo de datos. Según este supuesto la regulación también podría contribuir a garantizar un mínimo estandarizado de protección de datos y seguridad.

Autonomía, Comodidad, Corresponsabilidad y Seguridad

Luego de analizar las opiniones de las y los participantes se encuentra que los elementos de las herramientas digitales bancarias que construyen confianza son: autonomía, comodidad, seguridad y corresponsabilidad. Por autonomía, se entiende la capacidad de las personas de no depender de otra persona para consultar información de la cuenta, o para realizar transferencias o pagos en línea. De igual forma autonomía en este contexto implica además de acceder de forma individual a estas herramientas, representa la posibilidad de ingresar al portal o aplicación

desde un dispositivo móvil propio accesible 24 horas del día 7 días de la semana desde cualquier ubicación.

La autonomía conecta con el elemento de comodidad porque implica no destinar tiempo especialmente para trasladarse a las oficinas, independientemente del medio de transporte que se utilice para llegar a ellas. Tampoco se destina tiempo para la espera en las oficinas y ser atendido por una persona que manipula los datos de la tarjeta o bien evita pagar en efectivo. Quienes más hablaron de elementos de autonomía y seguridad fueron las mujeres de los distintos grupos generacionales, se infiere que esto puede deberse a que se refleja un cambio en el estilo de vida de las mujeres. Las mujeres que tienen su ingreso propio tienen un trabajo remunerado con el que cumplen ciertas horas al día, lo cual implica menos tiempo para realizar el pago por medio de un canal que requiere traslado en un horario limitado. La posibilidad de realizar el pago de forma independiente a otras personas o situaciones fuera del control individual se prefiere, de lo contrario implica hacer un espacio en la agenda. Al realizar el pago en línea ese tiempo (que en la Ciudad de México puede variar de media hora a fácilmente 2 horas dependiendo de la distancia, la hora y el tránsito) se puede usar para otra actividad de interés personal.

Cuando las personas se refieren a tener el respaldo del banco, se interpreta como un elemento de corresponsabilidad con el banco que no se aprecia en otros actores involucrados en los pagos de trámites de gobierno. El respaldo del que se habla es que el banco pone a disposición de los clientes las herramientas digitales, pero las fallas que puedan presentarse las asume el mismo banco. Es responsabilidad del banco puesto que ha diseñado medios accesibles de aclaraciones. En la aplicación móvil este proceso está automatizado, no se requiere hablar con ningún ejecutivo por teléfono, se hace la solicitud de aclaración en la misma aplicación. Lo anterior produce una sensación de control del proceso y de la información cuando se realizan pagos por medio de las aplicaciones móviles de los bancos que otros canales no ofrecen. Otra vez, esto se conecta con autonomía, no depender de nadie más para pagar, aclarar, o solicitar una devolución en caso de un doble cobro.

Por último, se encuentra una preocupación de las personas por la seguridad y protección de sus datos bancarios, mismas que son atendidas por los controles de ciberseguridad que se han implementado. Gracias al token móvil, acceso con datos biométricos y cvv dinámico las

personas confían en entrar a sus aplicaciones del banco en el celular y realizar transferencias y pagos con confianza de que nadie más puede tener esa información y que, por lo tanto, es seguro depositar esos datos en otros portales y realizar transacciones en línea. Cuando estas herramientas digitales bancarias son intermediarias para realizar pagos de trámites y servicios de gobierno las personas perciben una mayor confianza en que habrá un cumplimiento efectivo de su pago, y por ende de su trámite o servicio.

Herramientas Convencionales

Los bancos mantienen herramientas convencionales de atención a clientes, además de las herramientas digitales, que fungen también como intermediarias en el pago de trámites y servicios públicos: atención en ventanilla, domiciliación de pagos y pago con terminal para tarjeta. La domiciliación de pagos de servicios públicos es una forma en la que se vinculan los datos bancarios al proveedor de servicios, quien registra esta información para que de forma automática se realice el cobro al corte de un periodo de tiempo determinado. Esta es una práctica que precede las herramientas digitales y que pretender evitar la omisión de un pago.

Menta: ...la mayoría también lo tengo domiciliado, ¿no? O sea, para este... el GXSI único que no he domiciliado es el agua, pero la luz y el teléfono sí, ya mejor domiciliado y llega directo a la tarjeta.

Esmeralda: ...yo tengo Bancomer y bueno creo que pasa prácticamente en todo incluso, GXSI pago de tenencias, en luz, en agua ¿no?, el teléfono. Algunas ocasiones lo que hago yo es justamente domiciliarlo para tener este... el pago recurrente y ya simplemente checo ¿no? Este... con Bancomer no tengo ningún problema.

En estos extractos de Menta (mujer de la generación X jubilada) y Esmeralda se entiende que la automatización entonces permite ahorrar tiempo para realizar la transacción y se confía en que ahora se hará directamente entre agencia de gobierno y banco, sin más intervención del ciudadano más que para verificar que todo esté en orden: SIMPLEMENTE CHECO. Por otra parte, se infiere que, al domiciliar un pago, la cuenta siempre tendrá el saldo suficiente para pagar los servicios. Básicamente la domiciliación es el cargo automático a la cuenta de banco

en cuanto se emite el recibo de cobro, las personas una vez que dan sus datos ya no intervienen en el proceso.

Una segunda vía convencional es el pago en una terminal de pago con tarjeta, o terminal de punto de venta que se tienen en las ventanillas de atención presencial en las oficinas de gobierno. Estas terminales permiten hacer pago con tarjeta en lugar de hacer el pago en efectivo. Estas terminales son operadas por los funcionarios en ventanilla, este factor humano que interviene en el pago se percibe como poco confiable. Que otras personas que no están en el banco manipulen datos bancarios genera desconfianza. Esto lo expresan Coral y Escarlata, señalando que una condicional para sentirse cómodas con esta interacción es que ellas puedan ver la terminal de cerca.

*Coral: Creo que confío menos también (se ríe), o sea, igual creo que sí, está ahí
MS la terminal pues sí, pero de todos modos creo que a veces aún con la terminal ya con toda esta onda de que te la puedan clonar, y ya también esta nueva tecnología de que solo la pegas ya se hacen cobros o que te lo hacen doble porque también me ha pasado, igual y no en los trámites no, pero que te hacen doble un cobro. Creo que confiaría menos que fuera que fuera siempre presencial y con esa lógica.*

*Escarlata: Pues creo que igual, o sea, yo también prefiero hacerlo en línea porque
MS me da de repente más desconfianza que me vayan a clonar la tarjeta en físico si no veo que traen la terminal, si prefería no dejar mi tarjeta en ningún lugar. Aparte, ahora tenemos la ventaja de las tarjetas virtuales, entonces, pues la usas una vez y ya nadie la puede volver a usar, incluso si se la roban, entonces me da un poquito más de confianza eso a que en cualquier... O sea, hay gente muy inteligente que incluso se puede como tomar una foto rápido o algo de mi tarjeta física.*

El factor humano para ellas implica riesgos de clonación o doble cobro debido a que otra persona manipula la tarjeta, lo cual genera desconfianza, da más confianza hacer los pagos uno

mismo sin compartir la tarjeta a nadie. La confianza entonces no es sólo poder pagar a cualquier hora desde la comodidad del dispositivo móvil estando en cualquier lugar, sino que uno mismo sea responsable del proceso, sin que otras personas interfieran, habla de autonomía y de desconfianza en los otros: CONFIARÍA MENOS QUE FUERA SIEMPRE PRESENCIAL, ME DA MÁS DESCONFIANZA QUE ME VAYAN A CLONAR LA TARJETA EN FÍSICO. Si bien existe riesgo de mal manejo de datos al realizar transacciones bancarias virtuales o en línea, existe también riesgo de clonación de tarjeta física al acudir a ventanilla.

Se infiere que se prefiere el riesgo virtual al riesgo presencial, pareciera que el riesgo virtual se ve más lejano y que los individuos podrían sentirse menos responsables que cuando es físico, porque de esta forma se da la tarjeta a otra persona que ve, que escucha y a la que voluntariamente se entregó la tarjeta. En cambio, al hacer la transacción en línea debido a los controles del banco se confía y se responsabiliza al banco en caso de un cobro no reconocido. En caso de que la persona que se encuentra en ventanilla cometa un error el proceso para la aclaración o devolución es más complejo y tedioso debido a la carga administrativa y burocrática que representa. En la aplicación móvil del banco hacer una aclaración de cargo no reconocido toma pocos minutos cuando se tiene conocimiento de cómo funciona.

En otros casos, como el que señala Esmeralda el pago con tarjeta también es posible en un supermercado en donde se acepten pagos de trámites o servicios de gobierno.

*Esmeralda: Este... la tarjeta de crédito como que no hay manera, sí lo he pagado
GXS1 principalmente en Superama que es el que más cercano me queda siempre y cuando pueda yo pagarlo con tarjeta ¿no? Si es con efectivo no me animo, prefiero esperarme a pagarlo en línea. Precisamente a lo mejor por una manera en que me organizo, de que todo llegue en mi en mi estado de cuenta y así tengo muy bien contabilizado mis gastos ¿no?*

Para ella una condición para pagar en este establecimiento es pagar con tarjeta en lugar de pagar con efectivo. Una ventaja de pagar con tarjeta es que este se ve reflejado en su estado de cuenta del banco y así puede llevar un registro puntual de sus gastos. Como visto anteriormente se tiene preferencia por el pago con tarjeta o en línea, nuevamente la opción menos preferida es la del pago en efectivo.

Contradicciones, el Banco no es Infalible

Fraude y Extorsión

En contraparte las opiniones capturadas en los grupos de enfoque incluyen también percepciones y experiencias negativas sobre los servicios bancarios. Por una parte, se tiene confianza en los bancos porque son las páginas con mayor control de seguridad, pero también son los bancos los más vulnerables a robo de datos. Cuando se mencionó en las conversaciones que existe riesgo de fraude y extorsión se puntualizó que tanto de forma directa como indirecta estos casos se han dado con información bancaria o derivada de movimientos bancarios, no se conocen casos derivados de hacer uso de las herramientas digitales de gobierno. Así lo reflejaron las víctimas de fraude y extorsión en los distintos grupos, quienes recibieron llamadas telefónicas de personas que conocen en qué banco tienen cuentas y ciertos datos que sólo el banco conocería. Entonces existe una paradoja aquí, se tiene confianza en los bancos porque tienen más control de seguridad, en contraparte esto mismo puede ser la medida implementada debido a que son los bancos quienes reciben más ciberataques... Surgen entonces algunas inquietudes ¿Qué tantos ciberataques tienen los portales de gobierno? Si por los portales de gobierno tienen menos ciberataques o menos fraudes o extorsiones relacionadas con datos obtenidos de estos portales ¿no deberían ser estas páginas más confiables que los bancos?

Índigo: *En mi caso en alguna ocasión me llegó un enlace, ahorita del que me
GXS2 acuerdo, es de la página de buró de crédito, este... me llegó una, digamos
que una solicitud para que yo pudiera acceder a la descarga de mi
información en este caso, o sea a la hora... cuando tú ves copio la URL que
te mandan y dices “a ver, espérame esta no tiene nada que ver con
México esto es de alguna otra, de algún otro lugar, ¿no?” Entonces esa es
la que yo recuerdo en este momento.*

Violeta: *No, con sobre todo son con bancos y yo fui una... una víctima, aunque no
BBS caí en sus garras. Pero la forma en como lo hacen usan la psicología, usan
la... la forma de transmitir miedo, incertidumbre. O sea, son expertos en*

eso, a mí me hicieron la llamada telefónica, es muy largo de contar, pero fue... fue verdaderamente terrorífico y doy gracias a que no, pude evitarlo, pero yo supongo que ellos tienen los datos de quien es jubilado, cuántos años tiene sobre todo gente de la tercera edad que no tiene como que tanta, tanta información.

Tal vez yo por mi profesión (reportera), pues sigo siendo, estoy informada este... en fin, ¿no? Y... y tengo pues este no sé conocimientos de cómo son ciertas cosas, pero no sé si la mayoría de la gente lo pueda tener, y yo y he escuchado y he sabido de casos cercanos que han caído por desgracia en esas trampas sobre todo a nivel “ve hablan en nombre de tu banco” Y lo fui a reportar al banco y me han dicho: “Aquí recibimos quejas todos los días y denuncias” de cómo son el grado de extorsión vía telefónica ¿para qué? para sustraer el dinero que uno tiene en su cuenta.

Menta: ...yo tengo banco, de banco este... estoy en Banamex, estoy en Banorte, y al Gx1 a diferencia de ustedes que dicen que confían en el banco pues yo ya no confío tanto en el banco, o sea, porque en los trámites de gobierno jamás he tenido un problema, en cambio en Banamex he sido víctima de dos fraudes que lamentablemente ninguno, ninguno se ha se ha resuelto mi favor, ¿no? Este... acerca de pues de usos indebidos, robo de identidad y cosas así, que hoy por hoy este... si veo que ya... ya, por ejemplo, entras a la banca electrónica y te dicen unos letrerotes ¿no? “¡No des información, nadie te habla del banco, nadie te dice de movimientos!” Este... pero por lo pronto ya te... ya te bailaron, ¿no? Este... o sea, estamos como que en esa parte de... de que se están haciendo muchos cambios y... y este... pero pues bueno, yo la verdad sí confío más en algunas Apps, que este... que... que me hablen por teléfono ¿no? Un... una personita porque lamentablemente pues sí he sido víctima de fraude.

El comentario de Índigo, quien es un hombre de la Generación X, atiende a que no ha tenido experiencias de fraude o extorsión al usar herramientas digitales de gobierno, pero sí recibió un correo que supuestamente se relacionaba con el buró de crédito, pero era un engaño y la URL¹⁰ no correspondía. Esta persona pudo identificar de forma rápida que era una liga fraudulenta reconociendo los datos de la dirección URL, lo cual implica conocimiento y habilidades para navegar en línea de forma segura.

En el caso de Violeta que es una mujer jubilada, percibe que los adultos mayores son más vulnerables y susceptibles a ser víctimas de fraude y extorsión. Se considera a sí misma una persona con la información suficiente para detectar cuando una llamada que se dice ser del banco es fraudulenta y lo atribuye a su profesión de reportera, pero aun así al haber tenido un intento de fraude se sintió amenazada y con miedo. Al reportar lo ocurrido al banco se percibe que Violeta es una mujer que no permite la impunidad, no obstante, la respuesta del banco fue que su caso era uno de muchos, siendo así, se desconoce qué tipo de proceso sigue el banco para ese tipo de reportes.

Menta, quien también es una mujer jubilada, expone explícitamente que fue dos veces víctima de fraude bancario y por lo tanto ella confía más en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites que en las herramientas digitales bancarias. A pesar de la información que los bancos difunden sobre prevención de fraude, cuando dice POR LO PRONTO YA TE BAILARON se entiende que en el momento en el que se recibe la llamada no se piensa en los avisos de seguridad del banco, sino que es una reacción inmediata. Asimismo, esto indica que, al recibir la llamada, alguien antes ya vulneró las plataformas bancarias para obtener los datos personales de los clientes, y se incurrió en un uso indebido de ellos. Lo que contribuye a su falta de confianza en las aplicaciones del banco es que en los casos de fraude que ha sufrido el banco no se responsabilizó por el hecho, y no tuvo ninguna resolución a su favor.

¹⁰ URL significa Uniform Resource Locator, en español es Localizador Uniforme de Recurso. El concepto se denominó así porque pone nombre a la dirección única que identifica una página o recurso en Internet. Una URL está compuesta por varios componentes que permiten localizar y acceder a un recurso específico en la web. Información obtenida de <https://www.godaddy.com/resources/latam/stories/que-es-url>

Estrategias Individuales de Prevención de Fraude

Para sobrellevar los riesgos de fraude bancario las personas han desarrollado una estrategia de prevención: tener una cuenta de banco destinada solo para pagos de servicios en línea. Esta cuenta tiene un saldo con una cantidad mínima, la información de esta cuenta es la que se comparte en línea y se considera que es de bajo riesgo porque las cantidades que se transfieren son bajas. La lógica de esta estrategia es que al tener poco dinero en estas cuentas la pérdida sería menor si se llegan a robar los datos, que si se comparte información de cuentas con más un saldo mayor.

Violeta: *Entonces eh yo lo que hago un poco para protegerme es cuando hago los pagos de los servicios sobre todo servicios yo tengo una tarjeta de mi banco en donde tengo, por ejemplo, una cantidad no muy grande por si acaso en algún momento llegaste a capturarse en la web o en la nube mis datos eh y si quieren sustraerme esas es el monto de lo que tengo en esa tarjeta no sea demasiado costoso para mí, en ese sentido la pérdida.*

Es así es, así es y la alimento, mi pago mínimo en esa tarjeta, digo mi monto mínimo para que no genere intereses es de dos mil pesos. Entonces yo le pongo dos mil quinientos cuando sé que... que va a haber más que eso de los pagos que pueda yo hacer, transfiero de otra cuenta del mismo banco le transfiero ahí, pero no sobrepasa, digamos, por decirlo cinco mil pesos por... por decirlo. Para eso la tengo únicamente mi tarjeta; ya donde tengo mi ahorro, esa si no la comparto, pero ni siquiera al cajero automático.

Morado: *Yo quería comentar algo, sí, a mí me parece muy bien lo que dijo Violeta este... yo lo hago también, tener una tarjeta así con muy pocos fondos, no sé con mil pesos o algo así y con eso hago mis pagos en línea; ya si necesito pagar más depositó un poquito más esa cuenta.*

Tanto Violeta como Morado realizan pagos de servicios públicos en línea y lo hacen desde una tarjeta exclusiva para ello con la intención de mantener su dinero seguro. Podría

decirse que este comportamiento es una mezcla de comodidad, autocuidado, y autorresponsabilidad de sus cuentas y de su información. Violeta comentó también que cuando el monto es superior a lo que considera seguro para hacer una transacción en línea acude de forma presencial a realizar el pago para verificar que se realizó correctamente. El razonamiento detrás de esta acción es que las transacciones en línea por montos mayores implican un mayor riesgo, en esos casos prefiere la vía presencial en donde tenga la certeza de que el pago se realiza en la cuenta correcta sin que nadie más que navegue en Internet tenga acceso a esa información, o al menos la probabilidad de que esos datos sean extraídos sea menor.

Adultos Mayores

En el análisis de esta categoría de banco intermediario se encontraron opiniones que comparten los adultos mayores respecto a la accesibilidad a las herramientas digitales. Se profundizará sobre la confianza y las diferencias de percepción por generación en el capítulo siguiente, no obstante, al igual que las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites las herramientas de banca en línea son menos accesibles o amigables para los adultos mayores. Se muestran aquí opiniones de mayores de 60 años que tienen dificultades para utilizarlas.

*Jade: ...Por ejemplo, tengo la tarjeta también de...de Bancomer y también sé
GXI hacer transferencias, pero no sé hacer pagos de servicios. Y entonces bueno le pregunto a mi hija y me empieza a explicar, y ya cuando se fue al siguiente día ya se me olvido cómo. Entonces le digo: “déjame apuntarlo”, pero no ha habido oportunidad.*

*Morado: Otra cosa que es muy útil, nada más que luego me da flojera hacerlo, es lo
BBS de la tarjeta digital que tiene un... casi todos los bancos, o sea, uno entra a hacer un pago por decir algo en Bancomer, y en lugar de pagar con su tarjeta normal le pone tarjeta digital aparece en el teléfono de uno y aparece una clave, ahí este el ¿cómo se llama el csv? Cvv ¿no? Sí dice dura nada más cinco minutos. Entonces, luego me da flojera porque tiene cinco minutos, no hago el pago y hago el trámite y todo rumbo, se borra, Okay se puede se puede aumentar unos minutos más, pero me estoy acostumbrando a hacerlo porque hace uno el pago, no sé por decir ahí algo de mil pesos*

algo así y si alguien lo hackea ya borró el cvv, entonces ya no lo pueden entrar con... con mi tarjeta. Es cosa acostumbrarse, yo digo a eso a lo de la tarjeta digital que es conveniente.

Las aplicaciones del banco son multifuncionales, pero en el caso de Jade ella aprende una función, pero otras no. Cuando dice DÉJAME APUNTARLO se entiende que la aplicación del banco puede ser intuitiva y fácil para unos, pero no para otros, en este caso para una adulta mayor. Los procesos entonces podrían ser más amigables para que todas las personas independientemente de la edad sean capaces de seguir los pasos de forma sencilla.

Morado reconoce que existen las tarjetas digitales en donde se genera un cvv dinámico en la aplicación móvil del banco que tiene la ventaja de evitar HACKEAR sus datos bancarios como se mencionó previamente. No obstante, reconoce también que le da flojera usarla y aprender a hacer los trámites de forma más rápida de lo que lo hace, porque sólo dura 5 minutos y para él es insuficiente para vaciar la información en el portal en donde esté haciendo el pago. Identifica que es una buena práctica, sin embargo, tiene un costo de aprendizaje. Aunque Morado no lo expresó así, es probable que debido a la edad la capacidad visual se vea disminuida y la flojera se deba a que la aplicación móvil en su diseño no contempla que toma más tiempo para los adultos mayores leer y copiar información en un dispositivo móvil.

Fallas

La banca en línea y la banca móvil operan dentro del entorno virtual, dependen de una estructura tecnológica compleja y robusta para funcionar, por lo tanto, cuando existe alguna falla en la red o en la conexión a Internet estas herramientas dejan de operar. De igual forma, los sistemas informáticos también presentan errores que afectan a los usuarios. Si bien estos casos pueden ser la excepción, las fallas suceden y generan desconfianza en las personas.

Esmeralda: ...Cuando me da desconfianza es cuando empieza el internet, “tiki ti tiki ti tiki ti” ((haciendo alusión con las manos al círculo que se forma mientras se carga algo en Internet)) Cuando se pueda hacer alguna... algún fallo tal vez de su plataforma, cuando se caiga su plataforma o cuando mi Internet no es bueno. Pero fuera de eso hasta esto hasta este momento no, y toco madera, va. (Se ríe)

Morado: Otro problema que tuve es en Compranet ((portal de compras, BBS adquisiciones y licitaciones del gobierno federal)), que también este... actualicé el registro de la empresa. Porque cada... tenía que ser al principio de año había que hacer un pago de dos mil ochocientos pesos con tarjeta lo hice con la mía personal, ya luego me la pagaba la empresa, y mi banco me dijo: “No aceptan la tarjeta”. Entonces entré con otra tarjeta bancaria y ya me la aceptaron. Y luego resulta que el banco, pero eso yo creo que fue problema del banco, me la cobró, la que no habían aceptado, entonces la pagué dos veces. Y me comuniqué con ellos también en Compranet, les expliqué que si me lo podían devolver o abonar a la cuenta por el siguiente registro y ya nunca me contestaron. Sí, sí les insistí algunas veces y nunca tuve contestación; esas son los problemas que ha tenido, pero lo demás perfecto, lo que les funcione.

Los comentarios de Esmeralda y Morado muestran las fallas que han experimentado utilizando las herramientas de banca en línea o banca móvil. Esmeralda describe lo que aparece en la pantalla de su celular cuando se presenta una falla de conexión y Morado narra brevemente una experiencia de doble cargo de un mismo pago de Compranet para el cual no hubo devolución. Se identifica en Morado resignación al no tener una respuesta favorable de ninguna de los dos actores involucrados, banco y administración de Compranet que forma parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Parece que un problema de la intermediación es que no está definido quién se hace responsable cuando suceden estos errores. Por lo visto aquí el ciudadano es quien absorbe el costo de este error. La inquietud que surge de este comentario es qué tanto estos errores se presentan más cuando se hace el pago en línea que cuando se hace de forma presencial, o por alguna otra vía como pago en supermercado o tienda de conveniencia. ¿En algún caso existen medios para reembolsar a los ciudadanos lo que les corresponde? ¿Cómo afecta esto a la confianza de los ciudadanos para realizar trámites por una y otra vía?

Otras Aplicaciones de Pago en Línea

Además de las herramientas de banca en línea y banca móvil las y las personas utilizan aplicaciones de pago en línea para realizar pagos de trámites de gobierno. Las plataformas y

aplicaciones de Pay Pal y Mercado Pago ofrecen servicios de transacciones en línea de forma segura, dado que, a diferencia de un banco, las transacciones con estas aplicaciones sólo contienen el correo electrónico de los usuarios (Ríos Rivera, 2022). Podría decirse que estas aplicaciones a su vez son intermediarias entre el banco y los sitios en línea donde se hace un cobro.

Escarlata: Bueno yo creo que aquí depende si es en el portal o no, porque por ejemplo MS yo la luz la pago en Mercado Pago y también le he pagado la luz a mi mamá en Guanajuato así como de ay no, ahorita con la app” para ya no tener que ir a la comisión, entonces creo que también este tipo de herramientas como PayPal o Mercado Pago, que pues ya te dan más facilidad de no meter tus documentos, o sea, tu tarjeta o tus datos en ninguna otra página sino simplemente escaneas el código y lo pagas desde tu misma aplicación ayudan mucho. Yo creo que si estuviera en otro estado lo seguiría pagando todo más bien por otras aplicaciones.

Índigo: En mi caso yo trato de utilizar digamos que alguna plataforma o alguna GXS2 herramienta que la misma institución te ofrece, por ejemplo, PayPal o Mercado Pago

Celeste: El tema era como decía Índigo pues yo creo que también, o sea, ahora ya GXS2 hay maneras en que uno pueda protegerse ¿no? Este sistema de PayPal pues lo puedes aplicar y entonces ahí tú ya tienes el control, pero incluso en todas estas herramientas que están al menos en la Ciudad de México, por lo regular te remiten al sitio del banco, como decía el del agua, y además pues te llega un código, a los que manejamos bancas en línea pues ya te llega un código y entonces tú ahí ya sabes que... que tu dinero está llegando ahí, ¿no?

En la cita de Escarlata se pueden observar los conceptos de FACILIDAD y AYUDAN MUCHO estas indican opiniones positivas sobre tener una sola cuenta en estas aplicaciones. Por un lado, se pueden tener múltiples cuentas de banco en dicha cuenta digital para realizar

pagos sin dejar documentos o datos personales en los sitios en donde se hace el pago; por otro lado, con el CÓDIGO (QR) la imagen redirecciona directamente al portal del pago sin tener que buscar el portal en un motor de búsqueda. Igualmente, el elemento central es que no se comparten datos bancarios en la transacción, que abona a la protección de datos. Estas plataformas son una alternativa más para realizar pagos de servicios públicos con una mayor confianza respecto a otros canales, aún si los gobiernos o las agencias gubernamentales no tienen su propio portal de pago en línea, si tienen una cuenta en estas aplicaciones es suficiente para hacer cobros y recibir pagos en línea.

Índigo y Celeste también hacen uso de estas aplicaciones, de igual forma se observa como algo positivo que los portales de gobierno se ENLAZAN con aplicaciones de pago digital. Se percibe que esto hace eficiente el pago de servicios públicos, evitando la carga administrativa de acudir presencialmente a las oficinas o bien de acudir presencialmente a tiendas o al mismo banco. Nuevamente aquí se presenta el tema de comodidad y protección de datos, y parece que estas herramientas poseen estas características aún en mayor grado que la banca móvil y la banca en línea.

Conclusión banco intermediario: Trade-off comodidad por privacidad

Como conclusión, al analizar los datos de la categoría banco intermediario se encuentra que existe un *trade-off* entre la comodidad y la privacidad al utilizar las herramientas digitales bancarias. Este hallazgo es importante porque se considera que se traslada también para las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, siendo que en ambos se comparte información en línea. Por una parte, los pagos en línea son inmediatos y cómodos, se pueden realizar desde casa, en cambio los pagos en efectivo no, es necesario haber ido al cajero o al banco y trasladarse al lugar en donde se recibe el pago, lo cual requiere tiempo y recursos adicionales. Pero aquí hay un *trade-off* con la seguridad de los datos bancarios y personales, porque al pagar en efectivo no queda ningún registro, pagar en efectivo permite hacer transacciones desde el anonimato (Santander, 2021), los pagos en línea no.

Realizar pagos de trámites en línea es cómodo, pero tiene riesgos de privacidad, en cambio hacer pagos de trámites en pago en efectivo requiere tiempo y costos de traslado, pero no se comparten datos personales o bancarios en el proceso. En los datos se observa que la

mayoría de las personas prefiere realizar pagos en línea que pagos en efectivo, esto puede indicar que las personas valoran más su tiempo que su privacidad, al menos las personas en la Ciudad de México. La movilidad en una zona metropolitana como la Ciudad de México, de 9.2 millones de habitantes (INEGI, 2020b), es distinta en ciudades de 1 millón de o de 100, 000 habitantes. Lo anterior puede tener efecto en la preferencia de realizar pagos de trámites en línea sobre realizarlos de forma presencial, que es la única forma de realizar pagos en efectivo. Surge entonces una nueva pregunta ¿por qué se prefiere la comodidad sobre la privacidad? Parece que se ve menos probable el robo de datos en línea, pero la incomodidad de trasladarse y el costo de oportunidad es un hecho, no es una probabilidad.

Sin embargo, que las personas prefieran comodidad sobre privacidad no significa que las personas no se interesen por su privacidad, sí lo hacen, lo expresaron continuamente, idealmente se busca que las herramientas digitales sean tanto cómodas como seguras. Como sugerencia de Celeste, de la Generación X, es importante garantizar que los datos de la tarjeta no serán clonados ni robados.

*Celeste: Meterte a cosas técnicas bueno que te diría... bueno quiero que a lo mejor
GX2 en algo de un trámite donde tengas que pagar bueno quiero que... que
tengas el... las herramientas que me garanticen que cuando yo ingrese mi
tarjeta no se va a clonar o no se va a pasar la información a otro lado,
¿no?*

Cuando se habla de pago de trámites de gobierno en línea se asocia a los bancos, esto es sencillo, el dinero va de la cuenta del banco a la cuenta de la tesorería de la agencia de gobierno. En este proceso los datos personales y bancarios de los usuarios pasan también de un portal a otro, en cada lado debería entonces haber suficientes y robustos controles de seguridad y protección de la información.

Finalmente, se observa que el banco tiene un rol de intermediario en la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, porque es un intermediario en las transacciones entre las personas y el pago de trámites y servicios públicos en línea. Las personas perciben que las herramientas digitales bancarias son cómodas y seguras,

y que generan una sensación autonomía de quienes las utilizan al tener acceso a su información en cualquier momento y tener control de las transacciones que se realizan. Aunado a ello, los bancos tienen mecanismos de respuesta rápida a aclaraciones y dudas, lo cual las hace responsivas, siendo corresponsables al ser clientes del banco quienes usan sus herramientas.

Hasta ahora parece que las herramientas digitales bancarias son la respuesta a las transacciones en línea, sin embargo, estas no son infalibles y dependen de una conexión de Internet estable, pueden presentar fallas en el sistema y no son amigables para los adultos mayores. Estas plataformas son vulnerables al robo de datos que son luego utilizados para extorsionar o cometer fraudes por organizaciones criminales. En consecuencia, las personas han desarrollado estrategias individuales para la protección de su dinero, tienen una sola cuenta con pocos fondos para realizar pagos en línea y así disminuir la pérdida. Una alternativa a la banca móvil y la banca en línea son las plataformas de pago en línea como PayPal y Mercado pago, puesto que al utilizarlas no se comparten datos personales o bancarios de los usuarios.

En el fondo lo que se observa es un *trade-off* entre comodidad y privacidad. La preferencia por las herramientas digitales bancarias se deben a que facilitan la vida de las personas al evitar que acudan presencialmente a un banco o a una oficina en donde hacen fila luego de un tiempo determinado de traslado. Permiten que las personas consulten sin ayuda de otros la información de sus cuentas y lleven un control y registro de sus gastos. Ambas acciones desde la comodidad de sus dispositivos móviles. Del otro lado de la moneda, al realizar transacciones en línea se comparte información personal y bancaria que queda registrada en la red y que está expuesta a un mal uso, clonación o robo de datos. El costo de la comodidad es poner en riesgo la privacidad de los datos, porque a pesar de que se tienen controles de ciberseguridad como token móvil, cvv dinámico o acceso con datos biométricos, sigue habiendo fraudes y extorsiones con los datos personales y bancarios de las personas.

Experiencia

El concepto de experiencia es una categoría central porque las personas constantemente hacían referencia a sus vivencias, interacciones y resultados de utilizar las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. La categoría se denomina buena experiencia porque son estas, y no las experiencias negativas, las que contribuyen a tener confianza en estas herramientas. La

pregunta que guía esta sección es ¿qué hace que una experiencia de interacción con las plataformas de gobierno para realizar trámites en línea sea una buena experiencia? La respuesta se encuentra en los datos recabados en los grupos de enfoque: obtener buenos resultados, que no se presenten fallas y ausencia de experiencias de fraude y extorsión.

Buenos resultados

En el contexto de las herramientas digitales de gobierno los buenos resultados son que se realice el pago correcto del trámite, el registro de algún evento que las autoridades requieran conocer, o la obtención de un documento de identidad sin tener que acudir personalmente y en un periodo de tiempo breve. Las citas siguientes exponen las buenas experiencias de las personas al utilizar herramientas digitales de gobierno.

Menta: ...Entonces pues, o sea, como siempre, la verdad es que no hay un pago
GXI que no me haya pasado. Llevo ya inclusive, no solamente pagando aquí
 en la Ciudad de México, tenía una casa fuera de la ciudad y también ahí
 pagaba todo todo a través de... de este... pues de
 Internet y es una maravilla.

En el comentario de Menta se puede observar un funcionamiento correcto de los sistemas de pago en línea. LA VERDAD es una forma de reconfirmar que su opinión es honesta, la buena experiencia entonces se relaciona con que el resultado es el esperado, INTERNET ES UNA MARAVILLA, pago remoto desde casa o un dispositivo móvil, refleja una percepción no sólo positiva sino de admiración de esta forma de pagar servicios públicos.

Jade: ...bueno nos robaron un auto, y entonces en algunas partes del trámite
GXI alguna parte de... de lo que tuvimos que hacer también fue en línea, y...
 y también bueno ahí sí también me resultó bien, ¿no?

Este trámite no representa un pago, sino registro de información, esta es una denuncia que se hace en la Fiscalía General de Justicia en conjunto con la Agencia Digital de Innovación

Pública del Gobierno de la Ciudad de México¹¹. El robo de un auto es un suceso desafortunado, sin embargo, lo que recuerda es que haber hecho el reporte en línea no representó una carga administrativa adicional.

Jade: ...por otro lado estos tipos este tipo de trámites pues sí me ha funcionado, GXI no tal vez por ahí hay alguno más y... pero no, no recuerdo ahorita, pero seguramente he hecho más trámites, ¿no? ¡Ah sí! la obtención de un acta de nacimiento, por ejemplo ¿no?, la CURP que también se obtiene de manera muy sencilla, ¿no? Así entonces, pues sí he hecho muchos más trámites en ese sentido ¿no?

Siguiendo con trámites que no son pago de servicios públicos Jade ha tenido también una buena experiencia, le parece que la forma en la que se obtienen estos documentos de identidad es MUY SENCILLA. Este adjetivo es importante porque es una característica que se asocia también con la confianza y la buena experiencia.

Coral: Sí, yo tengo confianza en los trámites en línea porque considero que la MS forma de pago es segura rápida y fácil, porque se pueden hacer pagos a través de transferencia y/o con los datos de la tarjeta, y pues bueno, porque he tenido buena experiencia.

Aquí Coral habla de la relación causal entre confianza y buena experiencia, se tiene confianza porque es SEGURA, RÁPIDA Y FÁCIL y porque HE TENIDO BUENA EXPERIENCIA. Al preguntarle directamente qué es que sea segura y que haya tenido una buena experiencia la respuesta fue la que se presenta a continuación:

Coral: Bueno digo segura y que he tenido buena experiencia porque pues he MS metido, como que siento que la interfaz, ¿no? para meter los datos de la tarjeta, por ejemplo, eso, pues me da confianza, vienen como varios filtros, pero sí, preferentemente, o sea yo sí prefiero en la medida de lo posible hacer transferencia porque no tengo que dejar mis datos, ¿no?

¹¹ El sitio para realizar la denuncia digital es <https://denunciadigital.cdmx.gob.mx/>

Pero aún, así en los portales de gobierno si siento esa confianza diferenciada de algunos no sé... de compra de boletos o algo así... sí, creo que vienen más candados no para y eso me hace confiar.

Para Coral la seguridad está vinculada a buena experiencia, la página se percibe como segura por sus características identificadas de protección de datos. Se habla aquí de las características técnicas del sistema, lo cual abona a diferenciar lo que representa una buena experiencia con un sistema: INTERFAZ, FILTROS, CANDADOS, que son distintas a las experiencias de una interacción con una persona. Sin embargo, es interesante que usó la palabra SIENTO, es para ella una combinación de lo que observa de la parte técnica y la sensación que le causa las características que observa.

Caramelo: Eh... Bueno pues así del banco pues yo nunca he tenido problemas, pues MB sí, sí, confía en dar este los papeles o hacer trámites y todo de eso, pero este... Y pues sí, sí me ha dado confianza de pues... porque siempre he tenido buen resultado así.

Caramelo también atribuye a la buena experiencia la confianza. La tendencia del buen resultado nuevamente aquí se presenta y se piensa entonces en experiencia y repetición, pero desde la perspectiva del resultado, es decir no de hacer la misma acción una y otra vez, sino de la constancia del resultado del proceso. Ella aborda la confianza tanto en el banco como en las herramientas digitales para realizar trámites.

Carmín: Sí a mí también se me hace mucho más fácil hacer los trámites en línea MS y bueno la mayoría de los trámites que hago, pues así son. Y también creo que es útil porque te da pues como más información, información, así como histórica, entonces eso está bueno. Y creo que tal vez lo único que no sea bueno donde ha tenido problemas es que luego no me llegan los recordatorios, o sea, por ejemplo, con la tenencia no se me olvida porque justo no, o sea, es más difícil que te recuerden a cómo te llegaban

((los recibos impresos a domicilio)) bueno, el sobre, pero si en general me gustan mucho más.

En el caso de Carmín se infiere que la buena experiencia se relaciona con el agrado y beneficios de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Se infiere que le GUSTAN MUCHO MÁS porque tiene experiencia con estas herramientas y las compara con otras formas de hacer trámites. Es ÚTIL porque automáticamente muestra la información del histórico de pagos y cobros que ha realizado en su computadora o celular en lugar de esperar el documento que llegaba a domicilio o acudir a oficinas a solicitar esta información.

*Cian: En lo particular, en mis experiencias, han sido gratas, han sido
GX2 satisfactorias. Incluso en algún aspecto, me he sorprendido por algunos detalles, ¿no? Que... que digo, por ejemplo, acta de nacimiento de mi mamá, una mujer que nació hace 80 años, que ya está digitalizada. Bueno, pues eso es... deja no es de... para dejar de cualquier lado, ¿no? Prácticamente ya lo podemos obtener sin necesidad de tener que ir al municipio en donde fue registrada. Entonces creo que son innovaciones totalmente provechosas para la sociedad y que además no solo es el costo económico de lo que representa, sino también el tiempo que te ahorran, que creo que para todos es importante en estos momentos, en... para quienes vivimos en la ciudad el tiempo es fundamental, ¿verdad?*

Cían ve el beneficio individual y familiar. Tiene una sensación de agrado y satisfacción que son parte de la experiencia positiva, en la cual se involucra el beneficio no sólo personal sino de su mamá de 80 años que se evita el traslado a otra ciudad para obtener un documento de identidad. Menciona también el beneficio de ahorro económico y de tiempo. Al igual que Menta se percibe una sensación de admiración por la eficiencia de estas herramientas.

*Índigo En mi caso yo trato de utilizar digamos que alguna plataforma o alguna
GX2 herramienta que la misma institución te ofrece, por ejemplo, PayPal o Mercado Pago. De alguna manera he tenido ya buena experiencia con*

el uso, o más bien con los pagos que yo he realizado a través de estas plataformas...

Índigo habla de la buena experiencia e incluye a las plataformas de pago electrónico, por lo tanto, se suma la experiencia con las herramientas digitales para realizar trámites con las de pago electrónico. En cuestiones de pago se asume que los pagos se realizaron de forma correcta, sin doble cargo o sin retrasos.

Morado: Sí, yo, por ejemplo, he tenido muy buenos resultados con actas de nacimiento, que tengo que sacar, certificadas mías o de los trabajadores llegan perfecto bajo el pago de inmediato y se ve muy bien. Igual con el CURP y también me piden luego para los trabajadores de antecedentes no penales por internet, también es muy buen servicio.

Morado menciona nuevamente el tema de pago que se recibe de forma inmediata, y que al momento puede verificar que el proceso se realizó de forma correcta. Se repite entonces el patrón de buen resultado que es transversal a la generación o el nivel de escolaridad. MUY BUEN SERVICIO llama la atención porque cuando se escucha o lee se asocia con sector de servicios financieros, turísticos o de salud, no con tecnología de gobierno.

Ausencia de fallas

Esmeralda: ...conforme ha ido avanzando el tiempo de esto ha ido evolucionando y me ha dado más seguridad, y te repito siempre y cuando se vea reflejado enseguida en el banco. Cuando me da desconfianza es cuando empieza el internet, “tiki ti tiki ti tiki ti” ((haciendo alusión con las manos al círculo que se forma mientras se carga algo en Internet)) Cuando se pueda hacer alguna... algún fallo tal vez de su plataforma, cuando se caiga su plataforma o cuando mi Internet no es bueno. Pero fuera de eso hasta esto hasta este momento no, y toco madera, va. (Se ríe).

En el comentario de Esmeralda se refleja un periodo de tiempo, un proceso en el que ha permanecido, la experiencia que no viene de un acto inmediato. La evolución refleja avance de

menor a mayor o de básico a avanzado o más completo, se condiciona a un buen funcionamiento vinculado a la conexión a internet o la red del banco. Por otro lado, la estabilidad de la conexión a Internet depende del proveedor del servicio, en cualquier momento se puede presentar una falla, que el servicio en línea esté disponible 24 x 7 significa que no hay un margen para que se detenga o se repare. La demanda exige que siempre funcione tanto la red del banco como de Internet. No importa sólo el resultado, también importa el proceso.

Ausencia de malas experiencias

De la misma forma que tener buenas experiencias, no tener malas experiencias contribuye a la confianza al realizar trámites de gobierno en línea.

Menta ...Bueno mira yo te voy a decir mi experiencia ya ahorita es este... pues
GXI en línea. En línea porque te digo, o sea, si hecho demasiados trámites y
nunca he tenido una mala experiencia.

Menta desde hace tiempo realiza y sigue realizando trámites de gobierno en línea porque no ha tenido malas experiencias. DEMASIADOS TRÁMITES indica que pasado cierto número ya siente que rebasa el número suficiente para decir que funcionan. Haciendo un cálculo se observa que, si el servicio de agua es bimestral, al igual que la luz, la renovación de la licencia haya sido una al menos y la tenencia es al menos anual, hablamos de que hace al año al menos 14 trámites en línea, mencionó antes que lo ha hecho por cinco años, son más de 50 trámites. Aquí la calificación satisfactoria es de 50/50, dado que ella no ve la probabilidad de que no se cumpla el resultado que siempre se ha cumplido.

Ámbar Entonces yo también no he tenido como alguna mala experiencia
MB pagando los servicios, sino que ha sido como fácil excepto hubo una vez
que el recibo de gas no había llegado a la casa entonces este... nunca
llegó y pues obviamente no, no, yo no me acordé y ni mi esposo y pues
ese recibo se pasó hasta que vinieron a cortar (se ríe), creo que el gas, o
el internet, no me acuerdo cuál era de los dos, y pues ya tuvimos que
hablar directamente a línea telefónica y ya nos explicaron cuál era como
los pasos a seguir, entonces también llamar es como una buena opción,
si es que en línea no encuentras la información necesaria

para que puedas como concretar el trámite.

Entonces creo que todo... he tenido buena experiencia

Más allá de que la participante no distingue servicios públicos de privados, se percibe que para ella es importante que el proceso de pago en línea sea fácil. Reconoce que cuando tuvieron una situación problemática fue por responsabilidad de ella y su esposo que olvidaron pagar. Identifica también que aún en una situación problemática es posible hacerlo en línea con orientación telefónica, lo cual forma parte de una buena experiencia.

Magenta *Claro, sí claro, que sí, preocupa (fraude y extorsión). Sí y este... pero*
BBB *pues mientras no nos toque digo, eh va a seguir uno haciéndolo, y ya el*
día que toque, pues tiene uno que ver cómo solucionarlo. Sí sí, sí, a ver
de qué manera este... este se soluciona, pero hasta ahorita todo ha salido
bien mmhh...

En la cita anterior Magenta responde a la pregunta si han tenido situaciones de fraude o extorsión, en el grupo de Baby Boomer con nivel de escolaridad básica. Varios participantes expresaron su experiencia con estas situaciones, particularmente una de las participantes externó que los adultos mayores son más vulnerables, no obstante, en el grupo de Magenta nadie había vivido un caso así, de ahí que ella responde que, aunque no lo han vivido si preocupa, pero que hasta ahora cuando sus hijos hacen uso de estas herramientas ha salido bien. Se puede entonces inferir que una buena experiencia incluye también ausencia de situaciones de fraude o extorsión derivadas de hacer uso de estas herramientas.

Buenas experiencias atención presencial

Para dar un contraste a los hallazgos sobre las buenas experiencias con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites se analizaron también los comentarios de las buenas experiencias en la atención presencial. En el grupo de Baby Boomers con nivel de escolaridad básica Salmón y Neón que prefieren realizar trámites de forma presencial expresaron sus opiniones.

Salmón: ...Pues sí toda la gente que está trabajando en el SAT ha sido muy amable, muchas personas, sería porque la mayoría son jóvenes. Pues están atentos a lo que uno se le ofrece lo van guiando para ir oprimiendo las teclas de la computadora porque no las sabemos usar y han tenido mucha paciencia para hacer el trabajo con nosotros

Neón: Pues fijate que ya ahorita nomás este... son los trámites de los pagos nomás, prácticamente porque pues lo pagamos en tiendas así de como Elektra ((tienda de muebles, electrodomésticos y servicios financieros, proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo)) y todo eso lo pagamos, y pues ese nos hace muy fácil. Sí nos atienden muy bien y todo eso, ¡eh! Pero esos son los... los pagos que hago ahí, fijate eh. El agua pues lo pago, es más en tiendas también, y no ahorita todo está perfecto.

Salmón y Neón han tenido buenas experiencias realizando pagos en oficinas o en los establecimientos en donde es posible hacer pago de servicios públicos. Ellos no hablan del tiempo haciendo filas o de funcionarios desconfiables, hablan de amabilidad y paciencia de quienes los atienden. Para Salmón que sean jóvenes se relaciona con que ellas o ellos sí sepan cómo utilizar la computadora y sepan navegar en el portal del SAT de forma ágil. Para Salmón es fácil tener una persona que sea la intermediaria para el pago de servicios, que alguien reciba su dinero en efectivo, haga la operación en la computadora, y luego le entregue su recibo de pago.

Contraste Literatura y Hallazgos Experiencia

Hasta aquí la buena experiencia representa buenos resultados, esto no sorprende, en general en cualquier tipo de interacción, en línea o no, este es un factor importante. Lo relevante en este caso es que se narran los componentes de qué conforman los buenos resultados y cómo se expresa que sea o no una buena experiencia en la interacción con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Buena experiencia engloba cuando se han tenido las respuestas esperadas, en caso de pago de servicios se cumple; en caso de documentos, se obtienen; en el caso de registros o denuncias, se realizan. Como buen resultado también, aunque

no inmediato, incluye no haber experimentado robo de datos personales o bancarios, ni fraude o clonación de tarjeta.

El componente de experiencia se encuentra también en algunos de los modelos de los estudios de herramientas digitales de gobierno revisados en la literatura (Morgeson et al., 2011; Sweeney, 2008; Venkatesh et al. 2003; Warkentin et al., 2002). Este concepto de experiencia se encuentra a su vez vinculado a la expectativa y a la satisfacción. A continuación, se retoman las definiciones de estos conceptos en estos trabajos y sus relaciones con la confianza con la finalidad de contrastarlos y complementarlos con los hallazgos de esta investigación.

En primer lugar Venkatesh, Morris et al., (2003) construyeron un modelo econométrico para encontrar los determinantes de uso de tecnología basado en ocho modelos existentes los cuales integraron en la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología, UTAUT por sus siglas en inglés (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Este modelo considera que la experiencia es un moderador entre las variables independientes de expectativa de esfuerzo, -es decir que tan fácil es usar el sistema-, y la influencia social -que tanto influyen otros en que una persona use el sistema-. Para medir la experiencia se usó como variable *dummy* con valores 0, 1 y 2 en donde 0 es nula experiencia, 1 es limitada y 2 experiencia considerable. Los resultados fueron que cuando se tiene experiencia limitada la expectativa de esfuerzo es mayor, y este efecto es igual en la variable de influencia social. En otras palabras, a menor experiencia mayor esfuerzo para utilizar la tecnología, y también a menor experiencia más se busca la opinión de otras personas para compensar la falta de experiencia.

En ese estudio se identifica el grado de experiencia para evaluar otras variables, no se observa un interés por valorar la experiencia en sí misma. En el caso de esta investigación, a partir de los datos de los grupos de enfoque se describe en qué consiste una buena experiencia o una mala experiencia, más allá de una valoración en poca o mucha experiencia. Por otra parte, los sujetos de ese estudio son distintos, en el trabajo mencionado se hicieron encuestas a colaboradores de una organización en donde las herramientas tecnológicas forman parte de sus actividades laborales. Siendo así, en esta investigación estas herramientas no están vinculadas a una actividad productiva, sino al cumplimiento de obligaciones u obtención de derechos, registros o permisos emitidos por las instituciones públicas por la ciudadanía en general. Se

piensa entonces que la motivación y los incentivos para hacer uso de la tecnología en un caso y otros pueden variar.

Gracias a analizar el trabajo de Venkatesh, Morris et al., (2003) se observa que esta investigación contribuye a ampliar el significado del concepto de experiencia y su relación con la confianza en el marco de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Aunado a ello se valora la experiencia a partir de los datos recabados directamente de los usuarios ciudadanos y, por otra parte, se desagregan del global de tecnología únicamente las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. De tal forma que se obtuvo que los componentes de una "buena experiencia" en línea son: buenos resultados y cumplimiento del trámite (GX1, BBS, BBB), ausencia de fallas del sistema y de la red (GXQ), identificar filtros y candados de seguridad en el portal o aplicación (MS), agrado (MS), satisfacción (MS y GX2), ahorro de tiempo y utilidad (BBS, MS, GX1, GX2) y ausencia de situaciones de fraude y extorsión (BBB).

Como se mencionó previamente, las opiniones de los participantes poseen elementos que se relacionan con expectativas y satisfacción, los cuales a su vez se incluyen en el modelo de Morgeson III, Vanamburg y Mithas (2011) quienes estudian como estas variables interactúan con el gobierno electrónico y cómo afectan a la confianza en las instituciones de gobierno. La encuesta que diseñaron para realizar llamadas telefónicas a ciudadanos considera que la expectativa se refiere a la calidad o desempeño que los ciudadanos esperan recibir, y la satisfacción se vincula al cumplimiento de las expectativas. La forma en que se midieron estas variables fue ordinal del 1 al 10 siendo 1 no muy altas/poco satisfecho y 10 muy altas/muy satisfecho. Los resultados del estudio de Morgeson III, Vanamburg y Mithas (2011) establecen que las expectativas tienen una relación positiva significativa con la satisfacción, y que si se tienen expectativas altas y se cumplen la satisfacción es mayor.

El problema que se observa aquí es que parece que los ciudadanos tienen sus expectativas claras y pueden medirlas previo al uso, no obstante, en el caso de los grupos de enfoque se infiere que para tener expectativas se requiere tener experiencia y repetición del proceso para determinarlas. En dicho estudio no se presenta interés por conocer las expectativas, sino por calificarlas. Tampoco profundiza en cuáles son los elementos para que las personas expresen tales parámetros, se califica la expectativa estableciendo rangos, pero no se sabe cuál es la expectativa. En cambio, en los grupos de enfoque de esta investigación es posible escuchar

directamente de los ciudadanos que sucede para sentir que se alcanzaron sus expectativas: cumplimiento de trámite y ahorro de tiempo son las razones centrales para indicar que se tuvieron buenos resultados y por ende buena experiencia.

Otro modelo que considera la experiencia es el de Warkentin, Gefen et al. (2002) este es un modelo teórico en donde la experiencia es sinónimo de familiaridad, y en donde se propone que dicha experiencia con herramientas de gobierno en línea influencia positivamente la confianza en el gobierno electrónico. En esta tesis se diferencia entre familiaridad y experiencia, si bien se requiere experiencia para determinar familiaridad, no significan lo mismo. Familiaridad se asocia al uso frecuente y resultados previstos, pero no a una evaluación de la interacción como lo es la experiencia, o mejor dicho la "buena experiencia". La familiaridad evalúa la probabilidad de consecuencias, la experiencia califica no sólo el resultado, sino el proceso y las características de las herramientas. No obstante, se confirma la hipótesis de Warkentin, Gefen et al. (2002): la experiencia influencia la confianza en el gobierno digital.

Sweeney (2008) realizó entrevistas telefónicas en Australia para conocer la interacción de los ciudadanos con el gobierno electrónico y si facilitan la relación con el gobierno. En las respuestas de las y los participantes estas experiencias son mixtas, por una parte, expresan quejas y sugerencias de mejoras del contenido de las herramientas (como que sean más simples y organizadas), y por otro expresan sus sentimientos de miedo y nerviosismo, miedo de que a partir de éstas sean vigilados, y nervios de la posibilidad de cometer un error. En esta tesis la clasificación de la experiencia se extrajo directamente de las opiniones de las y los participantes "buena" y "mala" describiendo que se integra en cada una desde una perspectiva de teoría fundamentada, de ahí que responde a la calidad de la experiencia. Claramente se pueden identificar elementos cognitivos y afectivos en el discurso de las y los participantes de los grupos de enfoque. En las citas previas se puede encontrar que quienes han tenido buenas experiencias estas integran sentimientos de admiración o agrado, o bien de confianza, que es el objeto de investigación de esta tesis.

Conclusiones experiencia

El concepto de experiencia se refiere a las experiencias positivas o bien aquellas que contribuyen a construir confianza en las herramientas digitales de gobierno. De acuerdo con los datos analizados, las interacciones que son fáciles, rápidas y sencillas se consideran positivas.

De igual forma, cuando se obtienen los resultados deseados o esperados sin inconvenientes, se percibe como una buena experiencia; al igual que no tener malas experiencias, entendidas como pérdidas por fallas técnicas (doble cargo o que no se refleje el cargo una vez que se pagó), o por situaciones de fraude y extorsión. La experiencia es un elemento necesario para poder hablar de la confianza, se requiere al menos de una interacción directa con estas herramientas. Esto fue evidente cuando las personas que prefieren el canal presencial, y no tienen experiencia realizando trámites en línea, no emitieron una opinión sobre la confianza en ellas.

La contribución de estos hallazgos a la literatura sobre la experiencia en función de la confianza en la tecnología de gobierno es que se amplía el entendimiento pasando de la cuantificación a la calificación de la experiencia. En la cuantificación las personas expresaban el nivel de experiencia en poca o mucha, en cambio la calificación de la experiencia es espontánea, las personas describen sus experiencias y las clasifican en buenas o malas a partir de la facilidad con la que obtuvieron los resultados esperados. Igualmente, distinguen que una mala experiencia se asocia a las trabas o barreras que enfrentan y que son propias de este canal para realizar trámites, como lo es la falla de Internet o la falta de elementos visuales que certifiquen la seguridad del sitio.

Por último, puede encontrarse un lenguaje particular cuando se habla de hacer trámites de gobierno en línea. Las palabras “pasar”, “funcionar”, “resultar” son verbos que se asocian a una acción o una interacción con un objeto o sistema abstracto no con una persona, el trato con alguien no funciona, se usa otro lenguaje como "trato satisfactorio" "buen trato" "amable" "paciente", como se puede observar en las expresiones de quienes realizan los trámites de forma presencial en oficinas o tiendas. Se usan diferentes adjetivos para las personas que para los sistemas. Los sistemas son “rápidos”, “seguros”, por ejemplo, y las personas son “amables”, “pacientes”, “atienden bien”, o en su caso “malencarados” o “descorteses”, los sistemas no.

Familiaridad

Un tercer código que se repitió en los distintos grupos de enfoque es el de familiaridad. Antes de realizar el análisis es importante aclarar dos puntos: el primero es que este código fue colocado por la investigadora para frases o palabras que indicaran conocimiento o habitualidad

con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites; el segundo es que la familiaridad es un elemento distinto a la experiencia. Este código, a diferencia de los de banco o buena experiencia, no se extrajo de un código *in vivo*, sino que se pensó al escuchar y leer sobre cómo las personas realizan trámites de gobierno en línea con frecuencia y/o desde hace tiempo. Esta etiqueta abarca también comentarios en donde las personas indican características técnicas de estas herramientas y han percibido una evolución de estas.

Esta sección tiene tres propósitos: la primera es describir qué es la familiaridad en el marco de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites; la segunda es contrastar las opiniones de las y los participantes con la perspectiva de familiaridad y confianza de Luhmann (1979); y finalmente responder cuál es la relación de la familiaridad con la confianza con estas herramientas.

La familiaridad se relaciona estrechamente con la experiencia, no se puede tener familiaridad sin experiencia, sin embargo, como se dijo antes no son sinónimos. La familiaridad aquí representa frecuencia y patrones de uso que brinda información de las herramientas y producen confianza, en cambio, la buena experiencia refleja una calificación de la interacción, como su nombre lo dice “buena” no sólo de los resultados, también del proceso.

Cian: ...Y creo que es también tiene que ver un poco el hecho de que haces
GX2 confianza después de que ya la has usado varias veces ¿no?

Menta: Bueno mira yo te voy a decir mi experiencia ya ahorita es este... pues en
GXI línea. En línea porque te digo, o sea, si hecho demasiados trámites y
nunca he tenido una mala experiencia.

Esmeralda ... pero bueno después de la primera vez y ver...pues la verdad es que yo
GXI creo que llevo más de diez años haciendo todo en línea y sí he sentido
que ha evolucionado las...las apps

El comentario de Cian conecta comprender la herramienta y haberla usado más de una vez con construir confianza en ella. En otras palabras, la mayor frecuencia de uso, o familiaridad, genera confianza. Esta familiaridad entonces significa conocer y entender el

funcionamiento de la herramienta, sus procesos y el resultado. Cuando Menta dice DEMASIADOS TRÁMITES se entiende que ha realizado trámites en línea desde hace tiempo, que es para ella un hábito hacer los trámites de esta forma, y así continúa debido a que no ha tenido una mala experiencia. Esmeralda también especifica que ya tiene al menos una década realizando trámites en línea, lo cual le permite ver los cambios que tienen a lo largo del tiempo. Mantener la preferencia en este canal a lo largo del tiempo habla de experiencia, uso y familiaridad. DESPUÉS DE LA PRIMERA VEZ Y VER refleja que tomó un riesgo inicial pero luego de conocer la herramienta la eligió el canal de su preferencia. En ambos casos entonces se habla de familiaridad con las plataformas y aplicaciones, las conocen por sus propias experiencias.

Rojo: ...tengo algo de experiencia con la... con de justo en el sistema de aguas de MS la Ciudad de México y creo en la forma de pago ha sido muy fácil.

Por su parte, Rojo vincula familiaridad con la experiencia en la plataforma y con la forma de pago. Se identifica aquí que la palabra clave es experiencia, ya conoce la herramienta de pago de agua potable de la Ciudad de México y opina que es muy fácil realizar transacciones en esta. Este comentario entonces se refiere a la familiaridad con el canal y el proceso.

Menta: Yo sí, yo sí, yo sí tengo ya mucho tiempo pagando este tanto, por ejemplo, GXI la tenencia, este... la renovación de la tarjeta de este... de... circulación, inclusive cuando he tenido que ir a cambiar una tarjeta de circulación, o sea, no me han, o sea, con que tú les lleves el comprobante digital que te sale en Internet, no hay mayor problema, ¿no? Yo sí, yo sí, yo sí tengo ya mucho tiempo pagando este tanto

Nuevamente se expresa experiencia y familiaridad en un periodo de tiempo prolongado, y se mencionan diversos trámites vehiculares, los cuales corresponden a la entidad federativa. El mismo trámite lo hace año con año en donde ha tenido el mismo resultado que si lo hubiera realizado de forma presencial. Es importante mencionar que tanto Esmeralda como Menta son mujeres de entre 44 y 59 años, de acuerdo con lo que ellas mismas han expresado al menos tienen 10 años realizando trámites en línea, tienen entonces ese tiempo siendo responsables de

pagos de servicios y trámites. Son ellas quienes han expresado tener más tiempo realizando trámites de gobierno en línea, lo cual lleva a considerar que las personas de la Generación X son quienes tienen más experiencia interactuando con estas herramientas. Se infiere que, porque tienen más tiempo que la generación Millennial siendo responsables de vivienda o vehículos por los cuales corresponde cumplir con obligaciones, de igual forma puede que tengan más tiempo usando tecnología que la generación Baby Boomer quienes están menos familiarizados con la tecnología en general.

*Jade: ...yo bueno, yo en cuestión de trámites de gobierno o bueno trámites así
GXI este a través de línea, por ejemplo, si he ocupado mucho y he hecho mucho
las citas por... por en línea para el ISSSTE.*

A diferencia de los comentarios previos sobre trámites que requieren pago, este trámite de cita en línea para el ISSSTE no tiene costo, se refiere a una cita para atención médica en una institución de salud para trabajadores del Estado. Realizar una cita en línea puede agilizar el servicio, debido a que no se tiene que acudir a la unidad de atención médica sólo para generar una cita. En este caso existe una mezcla de canales, porque el registro de cita es en línea y la atención es presencial. Jade está entonces familiarizada con esta combinación de canales para obtener un servicio. Adicionalmente la motivación de esta persona al tratarse de atención a la salud puede ser distinta a la motivación para pagar servicios públicos. Ella puede estar familiarizada con cierto tipo de trámites en línea, y al mismo tiempo desconocer otros, como los que incluyen pagos en línea como se analizó su caso en la sección de banco intermediario.

*Carmin: Sí, y yo creo que también tiene mucho que ver con qué o sea con qué
MS institución estás haciendo el trámite, o sea, yo hay como algunas
instituciones que sé que sí tienen más recursos que al final pues sé como
un desarrollo mucho más grande en temas tecnológicos, por ejemplo, en
la Ciudad de México, yo la verdad sí confío mucho más ahorita que hace
los cuatro años, ¿no?, pero tal vez en el Gobierno Federal no. O sea, como
que depende mucho como pues el nivel de gobierno, que en este caso yo
sí creo que por ejemplo la ciudad sí ha metido como varios esfuerzos a
temas de gobierno digital y creo que, pues se ve, o sea las*

aplicaciones que uso diario, pero en Gobierno Federal pues si hay algunas donde no confío, o sea, por ejemplo, una denuncia, difícilmente sí la haría en línea. Pero pues si el SAT, por ejemplo, que sé que al final les interesa tener un buen servicio para que pagues pues con firmas, entonces creo que también pues depende la institución.

Cian: Fíjate que yo soy un este... la verdad, sí, uso todas las tecnologías de la información, a lo que más me da, he realizado el pago de Comisión Federal de Electricidad, pago de la luz, el acta de nacimiento, bueno la CURP, todo lo hemos descargado, igual del pago del servicio de agua aquí en Ciudad de México, el... la renovación del precisamente de la tarjeta de circulación del vehículo y la y la licencia de manejar, o sea, sin problemas.

Siguiendo la dirección de la diversidad de trámites y sus significado, tanto Carmín como Cían están familiarizados con los trámites en línea de distintos tipos y que corresponden a distintas agencias y niveles de gobierno. Carmín identifica el nivel de desarrollo de las herramientas digitales por agencia de gobierno y las compara por nivel de confianza teniendo una mayor confianza en aquellas desarrolladas por el gobierno local que por las del gobierno federal, y lo adjudica a una mayor inversión de recursos en las primeras que en las segundas. Se puede derivar además de la diferencia de inversión de recursos una mayor desconfianza en el gobierno federal en general cuando ella pone el ejemplo de emitir una denuncia, que es reportar una situación o evento fuera del marco de la ley, que está en un plano distinto a hacer un pago de servicios públicos.

Finalmente ella menciona también que tiene en su teléfono las aplicaciones de servicios públicos de la Ciudad de México y que las utiliza de forma cotidiana, USO DIARIO, que confirma su familiaridad con estas herramientas. El mensaje aquí es que el actor que desarrolla las herramientas importa. Cian conoce y usa también distintas plataformas para diversos trámites: pago de servicios públicos, documentos de identidad y trámites vehiculares. Independientemente de que algunos son locales y otros federales expresa que en general ha

tenido buenos resultados, OSEA SIN PROBLEMAS, sin dificultades en el proceso o en las transacciones.

Familiaridad y Beneficios

Dentro del concepto de familiaridad se observó una intersección con los beneficios que estas herramientas brindan a la ciudadanía. Estos beneficios se centran en el ahorro de tiempo: evitar ir a la oficina, evitar filas, evitar tiempo de espera de atención en persona.

Oro: Yo justo este servicio ya lo he utilizado (pago de agua potable en línea).

MB Me parece que es muy bueno, porque a veces uno no tiene como el tiempo para ir, por ejemplo, directamente a una oficina ¿no? a pagar.

Índigo: Ah... personalmente tengo la... la una muy buena impresión, no solo de
GX2 pues... no solo de este video, ¿no? O sea, yo ya he utilizado el formato de pago este que del video que nos pusiste y he utilizado diferentes accesos tanto de las mismas instituciones de gobierno, como los bancos, la... las aplicaciones que de repente se enlazan con estos pagos, por ejemplo, un mercado pago, entonces creo que es... en lo personal me parece una magnífica forma de eficientar el pues... el cumplir con ciertos trámites administrativos, burocráticos, pagos, compromisos que... que tenemos como... como ciudadanos en este en la Ciudad de México. Creo que es una muy muy buena herramienta, evita el estar haciendo filas, incluso hasta en los Oxxos, ¿no? O sea, ahora que se ha puesto tan de moda, ya no necesitas irte a formar ahí para dictar tu número, y hacerlo tú directamente en la comodidad de tu casa.

Morado: Sí, yo sí, sí en las oficiales y sí tengo mucha confianza y realmente me
BBS benefician mucho en... en perder tiempo de estar yendo a ir a solicitarlo allá en la oficina personalmente. Sí, si yo las uso mucho y confío en ellas.

Se observa que este vínculo se presenta en las tres generaciones analizadas. Oro, Índigo y Morado reconocen los beneficios a partir del frecuente de las plataformas o aplicaciones de gobierno para realizar trámites. El uso habla de experiencia con la herramienta y de lo

favorecedor que es ahorrar el tiempo de ir directamente a la oficina. Se conocen aquí entonces los dos canales (en línea y presencial), se tiene familiaridad con ir a la oficina y las acciones que ello representa, versus las acciones que se requieren para realizarlo en línea, y es así como se evalúan las alternativas, teniendo familiaridad con ambos canales. Índigo menciona el vínculo con otros medios de pago en línea como banca en línea o aplicaciones de pago electrónico, lo cual expone su familiaridad con el contexto de transacciones en Internet. Morado articula la familiaridad SÍ YO LAS USO MUCHO con la confianza Y CONFÍO EN ELLAS, lo cual reafirma la relación entre ambos conceptos. Sin embargo, aquí la familiaridad no es suficiente para la confianza, es necesario también percibir un beneficio directo.

Morado: Sí, yo, por ejemplo, he tenido muy buenos resultados con actas de BBS nacimiento, que tengo que sacar, certificadas mías o de los trabajadores llegan perfecto bajo el pago de inmediato y se ve muy bien. Igual con el CURP y también me piden luego para los trabajadores de antecedentes no penales por internet, también es muy buen servicio

Además de estar familiarizado con trámites en línea con fines personales, Morado habla de múltiples trámites con fines laborales. Otro aspecto de los trámites en línea es que con los datos y el consentimiento correspondiente es posible hacer los trámites a nombre de otras personas. Este conocimiento y habilidades benefician también en el ámbito laboral facilitando estos trámites a sus colaboradores.

Familiaridad para la Seguridad

El uso frecuente permite también reconocer elementos de seguridad en los portales y aplicaciones de gobierno para realizar trámites. Esto es importante para acceder a portales oficiales y evitar portales apócrifos.

Celeste: Sí, bueno creo que en mi caso pues sí, al final uno sabe más o menos los dominios que siempre tiene que decir Gob.mx, o sea esa parte, pues uno, yo estoy familiarizada, digamos, ¿no?, a lo mejor a partir de que entré a trabajar al INAI pues podría... podría tener contacto e identificar esa parte, ¿no? Como dicen creo que hay que cuidar no entrar de un correo

que te llega pues extraño, porque por lo regular cuando tú haces un trámite de estos pues no te llega ningún correo, ninguna notificación.

Celeste es la única persona que utiliza la palabra familiarizada, y se refiere a los aspectos técnicos de los portales de gobierno sobre los elementos de seguridad y protección. Se relaciona con la confianza al establecer el nexo de familiaridad y no tener desconfianza. Al conocer los elementos de seguridad en la página se siente protegida y por tanto tiene confianza en realizar transacciones o ingresar sus datos en ellas. Cabe mencionar que lo anterior se debe también a la experiencia profesional de Celeste en el sector público, particularmente en la agencia de acceso a la información pública.

Contrastes familiaridad y confianza

Hasta aquí parece que la familiaridad engloba sólo buenas impresiones y opiniones positivas del uso de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, no obstante, existen otros matices en la relación familiaridad y confianza. La familiaridad también tiene un costo, requiere de tiempo, de uso frecuente y de aprendizaje. De igual forma esta familiaridad puede variar por generación o bien, puede haber un retroceso en la familiaridad si se tienen cambios recurrentes en estas herramientas.

Carmín: Igual también me ha pasado, o sea que eso creo que es mientras vas conociendo el sistema, pero algunas veces me quedaba como en una parte del proceso que todavía no era hacer el pago por lo de las líneas de captura, o sea según yo ya había pagado, pero solo había bajado la línea de captura, ¿no? Entonces como que cuando no me queda muy claro, si prefiero o llamar o hacerlo, pero ya mientras voy conociendo el proceso, pues ya prefiero hacerlo en línea.

Como indica Carmín con MIENTRAS VAS CONOCIENDO, se habla de un proceso de familiarización con el canal en línea, sin embargo, a pesar de que hay otros canales prefiere conocer esta alternativa, y complementar con otros medios (llamar en caso de necesitar orientación), porque el resto de los canales parece ser menos preferible aun cuando puede ya conocerlos, como es el caso del presencial. En línea, aunque tome tiempo conocerlo lo puede

hacer desde cualquier lugar, el resto tiene horarios limitados y requiere acudir a ellos. Esto complementa la relación de familiaridad y preferencia por el canal conocido, se puede tener familiaridad con distintos canales, pero sólo se utiliza uno, por lo visto aquí será el más cómodo o el que tenga un menor costo de tiempo.

Escarlata: MS *Creo que también tiene que ver el tema generacional, o sea, todas nosotras crecimos ya como Millennials y somos como más, o sea de Millennial es para arriba, entonces crecimos ya en una era tecnológica más avanzada, se podría decir... donde pues estamos acostumbrados a hacer todo en línea. A mí se me hace mucho más fácil hacer toda línea de hecho mi trabajo es 100% en línea.*

Analizando la cita de Escarlata la familiaridad no es sólo con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, lo es también con la tecnología inherente, en este caso con los dispositivos móviles o las computadoras, así como con navegar en Internet y tener el conocimiento y las habilidades para usarlas. HACER TODO EN LÍNEA expresa familiaridad con el comercio electrónico, trabajo remoto, actividades de esparcimiento, banca en línea, etc. Se conocen entonces los procesos y las consecuencias de hacerlo en línea, en un proceso que se percibe como fácil.

Violeta: BBS *Bueno, en el caso de del pago de agua, yo tuve la experiencia en el sexenio anterior que se me facilitaba la página el tipo de página el tipo de trámite se me hacía muy sencillo.*

Violeta tiene la experiencia al menos de 6 años (considerando que este es el sexto año del presente sexenio), ella identifica las modificaciones en la misma página y reconoce que antes era más sencillo que ahora. En este canal entonces los cambios que se alejan de lo sencillo suceden, lo cual genera un retroceso en la familiaridad. Agregar nuevos elementos requiere de nuevo aprendizaje. Otros canales pueden ser menos cambiantes en cuanto a sus procesos, ella misma expresó que en algún momento el canal en línea se volvió tan complicado que regresó al canal presencial. Es importante conservar los elementos básicos que brinden estabilidad a la

herramienta para mantener la familiaridad y la preferencia, en lugar de hacer cambios drásticos que causan que se abandone esta alternativa.

Contraste literatura familiaridad y hallazgos

El concepto de familiaridad forma parte de la teoría de Luhmann (1979) sobre la confianza, como se indicó en el capítulo de marco teórico, la familiaridad precede a la confianza. La familiaridad es una precondition para la confianza, al igual que para la desconfianza, lo es para cada tipo de compromiso de una actitud hacia el futuro (Luhmann, 1979). Tomando en cuenta que las experiencias humanas son limitadas dentro de un mundo complejo, la familiaridad simplifica las posibilidades, ya sean favorables o no favorables, para que cada uno se acomode en un futuro de forma confiable o desconfiable. En otras palabras, la experiencia del pasado prevalece sobre el presente o el futuro. El pasado no tiene otras posibilidades y la complejidad se reduce al inicio. Es imposible hablar de familiaridad sin experiencia, la experiencia del pasado genera información valiosa para confiar o no en personas o en situaciones u objetos porque se tiene información sobre las posibles consecuencias o resultados de una decisión basada en lo que se conoce de tal persona, situación u objeto.

Asimismo, Gefen (2000) retoma el concepto de familiaridad de Luhmann (1979) para estudiar la confianza en el comercio electrónico. En su estudio empírico confirma que la familiaridad tiene un efecto positivo significativo en la confianza. Dado que la teoría de Luhmann (1979) contempla la familiaridad para situaciones u objetos, y no sólo para las personas o grupos sociales, es posible utilizar este marco conceptual en el contexto de las interacciones en línea. También este ejemplo muestra la pertinencia de hablar de la familiaridad en función de la confianza aún en entornos virtuales.

Esto se ilustra si analizamos el primer comentario de Menta a la luz de esta perspectiva de familiaridad, es posible decir que NUNCA HE TENIDO UNA MALA EXPERIENCIA se relaciona con las consecuencias de usar estas herramientas. Ella sigue, utilizando esta herramienta porque los resultados han sido los esperados, los mismos en el primer uso, que en último uso. Mientas lo ha hecho así no ha tenido consecuencias negativas, como podrían ser dobles cargos, pago no registrado, filtración de datos personales, fraudes o extorsiones. Sus experiencias pasadas entonces han influido en su futuro, la información de sus anteriores

interacciones contribuyen a que su decisión sea seguir utilizando el mismo canal para hacer trámites de gobierno.

En general, las citas de los participantes de los grupos de enfoque respaldan la teoría de Luhmann (1979), la familiaridad precede a la confianza y conocer los resultados de utilizar una alternativa resta complejidad. Por otra parte, existen también hallazgos que contestan a esta visión: ¿qué pasa cuando las personas están familiarizadas varias alternativas que tienen los mismos resultados? ¿cómo se disminuye la complejidad cuando existe una incertidumbre inherente en el contexto de la alternativa familiar (vulnerabilidad Internet)?

Para realizar trámites de gobierno existen distintas alternativas: presencial en oficinas, supermercados o tiendas de conveniencia, cajeros automáticos, kioscos, teléfono y pago en línea. Cada uno tiene características propias, pero todos confluyen en un mismo resultado, el cumplimiento del trámite. La complejidad en este escenario no está en el resultado, estrictamente no hay una disminución de complejidad si se realiza uno y otro. La diferencia aquí no está en la familiaridad ni en los resultados, sino en el costo de tiempo de cada canal. Las personas están familiarizadas tanto con el canal presencial como con el canal en línea, tan es así que el punto de referencia de tiempo para realizar trámites es acudir de forma presencial. La comodidad prevalece sobre la familiaridad, al igual que sobre la privacidad, como se analizó en la sección de banco intermediario.

Menta: Bueno te yo te puedo platicar, yo sí, yo sí he usado la... la app en varias
GXI en varias ocasiones inclusive, pues se me hizo útil porque este... por ahí me salieron adeudos este... que... que alguna vez dije, ¡Ay, creo que no pagué el agua! Este... pero no... no estaba, así como luego pagó en línea, pues no tengo los recibos, ¿no? O sea, entonces este... pues dice “Falta el bimestre del 2022, el tercer bimestre”. Entonces, pues ya he pagado y me ha ayudado mucho a... como a ponerme al día, ¿no? Y este... por otro lado, pues sí también tengo ahí una cosa que ir a resolver, porque también me salieron adeudos bien viejos, este... de... ni siquiera era dueña yo del departamento ¿no? Este... pero pues está padre que la app sí este... sí está manejando bastantes años, o sea, no...no... no, o sea no solamente son como los últimos cinco. Ya tienen un historial y está muy bien, digo

no lo he ido a resolver porque bueno yo creo que con... con las escrituras del departamento pues puedo decir “Oiga este... yo no era dueña, ¿no?” Porque inclusive yo sí fui de las pocas cosas que... que he ido a cambiar a mi nombre, es el agua, el agua sí está mi nombre, entonces, pues yo ahí llevé escrituras y todo, ¿no? Y... pero sí, sí la uso y este... y pues si se me hace muy cómodo.

Menta describe la utilidad de la plataforma de pago de agua potable en línea en la Ciudad de México, lo cual significa que tiene el acceso a Internet y las habilidades para realizarlo, y también refleja las ventajas comparativas de este canal frente al canal presencial. Ella tiene una opinión positiva y expresa que es CÓMODO, lo cual tiene que ver más con el proceso que con las consecuencias de usar la herramienta. El resultado en el caso de los trámites independiente del canal debe ser el mismo, el cumplimiento de un trámite o servicio público. Las diferencias no se encuentran en los resultados, sino en las alternativas con distintas implicaciones de costo de tiempo y de riesgos. CÓMODO se asocia a que es fácil y no requiere de mayor esfuerzo o energía, no causa incomodidad o molestia al realizarlo, como sí pudiera ser usando otros canales o medios. Esta comparación sólo es posible porque se está familiarizado con los diversos canales o medios.

Es evidente que las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites son una alternativa que ofrece comodidad y el beneficio de ahorro de tiempo. Pese a ello esta alternativa está inmersa en un sistema complejo: la red de Internet, y aunque las personas estén familiarizadas con sus características, procesos y resultados, las personas también están conscientes que existen riesgos imperceptibles e invisibles inherentes al uso de éstas. La incertidumbre es inherente al canal y rebasa la familiaridad con los resultados.

*Violeta: Yo las uso, pero me genera siempre una gran incertidumbre, siempre...
BBS siempre siento que... que algo puede... puede ocurrir y más conociendo el grado de sofisticación que han tenido las bandas criminales o el crimen organizado o los delincuentes, como cada día van perfeccionando más eh... sus estrategias para hacer caer a su víctima, ya sea en forma telefónica, ya sea en un mensaje de texto, ya sea por correo. O sea, uno se*

entera de... de cada caso que uno no, no da crédito. Entonces eh yo lo que hago un poco para protegerme es cuando hago los pagos de los servicios, sobre todo servicios, yo tengo una tarjeta de mi banco en donde tengo, por ejemplo, una cantidad no muy grande por si acaso en algún momento llegaste a capturarse en la web o en la nube mis datos eh y si quieren sustraerme esas es el monto de lo que tengo en esa tarjeta no sea demasiado costoso para mí, en ese sentido la pérdida.

La preocupación de Violeta no refleja confianza en las herramientas digitales de gobierno a pesar de estar familiarizada con ellas. Al contrario, ha desarrollado individualmente estrategias de protección de sus cuentas de banco para minimizar los riesgos de realizar transacciones en línea. Ella sabe que existe la posibilidad de que el crimen organizado robe sus datos bancarios de la nube y haga un mal uso de la información. La familiaridad de acuerdo con Luhmann (1979) parece terminar cuando se conocen los resultados y las consecuencias, sin embargo, para el caso de las herramientas digitales de gobierno se conoce el resultado que es el cumplimiento del pago, pero no se conocen las consecuencias a mediano o largo plazo respecto a posibles riesgos de realizar trámites en línea como fraude y extorsión. En ese momento de uso de las herramientas digitales no se sabe si alguien capturó esos datos con otros fines, o cuándo van a sustraer dinero con los datos bancarios, o cuándo los intentarán extorsionar. Esto podría ser una familiaridad parcial, en el sentido de que siempre será incompleta respecto a tener certeza de las consecuencias. Es así, que se combate la incertidumbre con estrategias de contención de posibles daños como tener una tarjeta exclusiva para transacciones en línea, la familiaridad no alcanza.

Conclusión familiaridad

El concepto de familiaridad integra las opiniones de las y los participantes que expresan un uso frecuente de las herramientas digitales de gobierno. Esta familiaridad permite reconocer las ventajas comparativas y beneficios de estas herramientas frente a otras formas de realizar trámites de gobierno: el proceso es fácil, son útiles, mantienen un registro histórico de la cuenta, ahorran tiempo, y son cómodas. El uso frecuente contribuye a la confianza, se conocen sus características y ayuda también a detectar elementos de seguridad y de protección de datos. Esta familiaridad se gana con el tiempo y requiere de un proceso, además de habilidades y capacidades de uso de tecnología digital para comprender su funcionalidad.

En contraparte, cuando varios canales son familiares, la familiaridad no es el factor principal para la confianza, ya no se trata sólo de disminuir la complejidad y el riesgo, se trata también de comodidad o sencillez. La confianza entonces va más allá de la familiaridad, incluye ahorro de traslado, evitar fila y tiempo de atención, que se traducen en comodidad. Hoy, a 45 años de la publicación del trabajo de Luhmann (1979) el Internet ha transformado la vida de las personas, el comercio electrónico, la educación a distancia o el teletrabajo son posibles sin salir de casa, o bien desde cualquier lugar con una conexión estable a Internet. Empero el costo de la comodidad es un grado de incertidumbre permanente sobre el destino de los datos que se ingresan en Internet.

Desconfianza

El concepto de desconfianza se registró en todos los grupos de enfoque. Cuando se dialogaba con las y los participantes la palabra desconfianza se mencionó en diversos temas: experiencia general con las herramientas digitales para realizar trámites, valoración de confianza, preferencia de canal para realizar trámites y sugerencias de mejoras técnicas que generan confianza. De igual forma al hablar sobre situaciones de fraude y extorsión y la posibilidad de que les pasara a ella o ellos se expresaba un sentimiento de desconfianza. En general esto indica una percepción negativa de estas herramientas.

Se identificó que en la relación ciudadanos-herramientas digitales de gobierno se involucra distintos actores, por lo tanto, la desconfianza se presenta en dos dimensiones: desconfianza en objetos y desconfianza en sujetos. La desconfianza en los objetos incluyen la tecnología en general, el Internet y las plataformas de pago de servicios o de trámites en línea en particular, y portales desconocidos. La desconfianza en sujetos se refiere a desconfianza en sí mismos, en las personas que manipulan la información, en el crimen organizado y en el gobierno. Ver **Tabla 9**

Tabla 9. Dimensiones de desconfianza

Por objeto	Por sujeto
Tecnología digital	Sí mismo
Internet	Personas que manipulan la información

Plataformas y aplicaciones de trámites y servicios de Gobierno
gobierno

Vínculos a portales desconocido

Delincuentes

Nota: Elaboración propia.

Desconfianza en Objetos

La confianza y la desconfianza son dos caras de la misma moneda que son las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Las características y propiedades de los objetos se perciben e interpretan por las personas, quienes establecen cognitiva y/o emocionalmente desconfianza, es decir una apreciación de que el objeto no realizará las funciones de forma como está diseñado y puede dañar a la persona con la que interactúa. A diferencia de una relación de confianza donde las personas entregan confianza hacia el objeto y el objeto la recibe, en contraparte, las características y propiedades de un objeto pueden generar desconfianza. En otras palabras, las personas depositan confianza en un objeto, pero reciben desconfianza de otro.

Tecnología Digital

Por tecnología digital se encuadran las opiniones y expresiones de las personas que refieren a dispositivos digitales tanto móviles como no móviles, así como aplicaciones móviles en general. Estas herramientas si bien facilitan los procesos de pago, ahorrando tiempo y costos de transacción, en otras ocasiones los cambios o ajustes que sufren generan desconfianza porque las personas no reconocen más su operación. Esto se puede observar en la siguiente cita:

*Jade: Porque, por ejemplo, antes pagaba el teléfono en el celular y ahora ya no
GX1 me deja, tal vez no lo estoy haciendo bien, pero ahora no me deja, y lo y
tengo la app en el teléfono celular y tampoco me deja, me dice que tengo
que poner un código, que tengo que responder algunas preguntas y
entonces eso me da desconfianza. No sé si sea correcto o no.*

Para Jade los cambios en las plataformas le generan confusión, los nuevos controles de seguridad la desconciertan, que le pregunten nueva información le genera dudas y por ende desconfianza. Se entiende hasta aquí que para Jade la desconfianza es una sensación de aversión a brindar sus datos a sistemas o aplicaciones que cambian procesos y solicitan nueva información.

Por otra parte, también existen kioscos inteligentes implementados por los gobiernos en donde se pueden realizar consultas de información sobre agencias de gobierno y realizar pagos de trámites y servicios públicos. Estos kioscos son interactivos y van guiando a la ciudadanía a realizar trámites. Como su nombre lo dice los kioscos se encuentran en plazas comerciales. La Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México colocó kioscos por localización geográfica en las alcaldías, en estos kioscos es posible realizar pagos de predial, tenencia, impuesto sobre nómina, agua, licencias y permisos de conducir, derechos de control vehicular, derechos de registro civil, multas de tránsito, y multas de medio ambiente. Asimismo se pueden realizar trámites de copias certificadas de acta de nacimiento, matrimonio y defunción del Registro Civil, certificaciones de pago, constancia de no inhabilitación de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y constancias de adeudos del impuesto predial (SAF, n.d.). La idea de estos kioscos es que sean de autoservicio y las personas individualmente seleccionen el trámite que necesiten sin acudir a la oficina, no obstante, sólo se mencionó el kiosco para señalar que es la herramienta en la que más se desconfía.

Esmeralda: El kiosco me da más desconfianza, porque como tengo que manejar efectivo en mi caso, la verdad, manejo muy poco efectivo, conforme ha pasado el tiempo manejo menos, entonces depende el kiosco, si me da chance de pagar en tarjeta o no, eh...creo que el que más le tengo desconfianza al kiosco, porque si no hay una persona ahí que me ayude por si se traba, por si no hay cambio, me da coraje que se queden con mi cambio.

Para Esmeralda el kiosco le causa desconfianza porque puede tener fallas que le causen una pérdida de su dinero, particularmente cuando el pago es en efectivo. Aunado a ello en caso de fallas no se encuentra una persona que la atienda u oriente. Además, ella prefiere los pagos con tarjeta y asocia los kioscos con pago en efectivo, siendo el tipo de pago que menos prefiere.

Internet

Los pagos en línea dependen de una conexión estable a Internet, cuando se presentan fallas en la red no se tiene confianza porque esto puede causar errores y pérdidas de dinero si esto sucede mientras se realiza una transacción electrónica.

Esmeralda: Cuando me da desconfianza es cuando empieza el internet, “tiki ti tiki ti tiki ti” ((haciendo alusión con las manos al círculo que se forma mientras se carga algo en Internet)). Cuando se pueda hacer alguna... algún fallo tal vez de su plataforma, cuando se caiga su plataforma o cuando mi Internet no es bueno.

Esmeralda también desconfía de la falla de Internet en cuanto a pérdida de conexión a la red porque esto puede representar interrupción del proceso, del pago. En cambio, Salmón desconfía del Internet, pero por razones distintas, él prefiere realizar pagos de forma presencial y en efectivo porque así tiene la seguridad de que sus pago fue recibido.

Salmón: Mira yo la verdad, este... sí, tengo desconfianza de esos trámites por internet. Porque un error que uno cometa probablemente ese pago vaya a dar a otro lado, ¿no?, entonces yo también prefiero pagar presencial, porque yo pago en efectivo y ellos me dan mi recibo, mi contra recibo, ahí físicamente; y por desconocer el sistema si tengo desconfianza; tan es así que manejo las tarjetas de débito, pero yo mis pagos los hago en efectivo. Eh todavía me falta acostumbrarme a hacer esos pagos esos trámites y era cuestión de tiempo.

Salmón es un adulto mayor que acude desde hace tiempo a realizar pagos de trámites de gobierno a las oficinas. El desconoce el sistema virtual y como opera, por lo cual tiene desconfianza. Si bien tiene tarjetas de débito que se requieren para hacer transacciones electrónicas no lo hace, en la falta de costumbre subyace la necesidad de aprender y conocer los pagos en Internet, lo cual requiere de tiempo y habituación con las herramientas. Él tiene también miedo al error propio y las posibles consecuencias, por lo tanto, prefiere ser atendido por una persona cuya función sea recibirlo, y entregarle los comprobantes físicos que le generan confianza.

Herramientas Digitales de Gobierno para Realizar Trámites

Las herramientas digitales de gobierno no son accesibles para toda la ciudadanía. Como se observa en el caso de Jade para ella usarlas es causa de dudas y de desconfianza.

Jade: Y puede ser que estén claras, pero a mí me da desconfianza o no, no le entiendo algunas cosas. Entonces dejo de... ya no lo termino de hacer, ¿no? he hecho algunos pagos y algunos no han pasado entonces, pues me queda la duda, no de... de que si todo es así.

Jade percibe desconfianza cuando los portales son complicados, eso le genera a ella sentimientos de duda, incertidumbre y podría decirse que hasta de frustración porque queda incompleto el proceso y lo abandona. Aunado a los intentos fallidos e incompletos ella ha tenido malas experiencias con los pagos en línea, lo cual contribuye a mantener una sensación de desconfianza y desagrado.

Jade (a): Por ejemplo, tengo la mala experiencia de la pandemia hice un pago a GXI Sears y no pasaba, y no pasó hasta después de 50.000 llamadas y todo, porque era un pago grande, entonces después lo recuperaron, pero fue eso. Luego hice un pago a Fovissste también y tampoco pasó, hasta que también se hizo por ahí con HSBC algunos movimientos y... y una carta y todo eso... y ya después pasó, pero he tenido esas cositas, ¿no?

(b) ...Por ejemplo, si yo tengo desconfianza por qué he tenido malas experiencias, entonces pues a mí me gustaría digo estoy escuchando ahorita dos personas, seguramente tú también (refiriéndose a la moderadora), mi hija lo hace, mi hermana lo hace, hay mucha gente que lo hace así, y que yo no lo hago, evidentemente yo soy la que eh...la que estoy un poquito atrás, ¿no? Pero sí, a la mejor pediría que el banco garantizara todos los movimientos que tú haces y que... y que te diga esta cualquiera situación diferente a lo que tú quieres hacer el banco te respalda, acude a tal lugar o marca tal número y que le contesten a uno para poder resolver la duda, ¿no?

Las malas experiencias se refieren a pagos que no se reflejaron de forma adecuada o inmediata, sino que requirieron de tiempo y esfuerzo para que se aclararan, de igual forma al ser

un PAGO GRANDE representaría una mayor pérdida económica. Esto ocurrió tanto en agencias privadas como públicas en donde el banco era intermediario y se requirió de pasos y cargas administrativas adicionales para que se registraran los pagos. De alguna forma parece haber tenido "mala suerte" porque al intentar realizar pagos vía digital se han presentado fallas ajenas a ella que la hacen cuestionar su capacidad o habilidad para realizarlo, porque observa que personas cercanas a ella o conocidos piensan que es sencillo. Debido a ello prefiere no arriesgarse y no utilizar más ese canal.

Zafiro: Pues yo mi tendencia es a que cualquier trámite gubernamental de pago, BBS si lo puedo pagar en el banco. En la... en línea, prefiero a meterme a las cuentas particulares, lo hago tanto en agua como en luz, evito las páginas de gobierno por lo que dice Violeta son muy inestables, son muy poco claras, son cambiantes y da muy poca confianza y si lo puedo hacer el mismo pago en el banco móvil y lo hago y es mucho más rápido.

La opinión de Zafiro argumenta que el problema de las páginas de gobierno es su inestabilidad. Debido a ello él prefiere entrar a la banca en línea y mediante esta herramienta hacer los pagos de servicios públicos. Estas segundas herramientas por su misma naturaleza tienen actualizaciones o ajustes, sin embargo, éstas son menos frecuentes o pasan desapercibidas por los clientes como Zafiro y Violeta (Baby Boomers). En cambio, las actualizaciones o ajustes de los portales de gobierno son evidentes y causan confusión a las personas. Quienes han expresado molestia con los cambios son Jade, Violeta y Zafiro que pertenecen a la generación Baby Boomers. Se observa entonces que existe una relación de a mayor edad, mayor resistencia al cambio de la interfaz digital.

Cuentas y Vínculos Desconocidos

Dos situaciones que generan desconfianza y se presentan en el contexto de realizar trámites de gobierno en línea son cuando el sistema genera una línea de captura con una cuenta para pago desconocida y cuando los portales redireccionan a vínculos desconocidos por los usuarios. En el primer caso los bancos nuevamente tienen un rol intermediario, porque dentro

de sus portales se tiene una mayor confianza de hacer pagos que fuera de ellos. Esto se ilustra en la opinión de Esmeralda.

Esmeralda: Eh por ejemplo con Bancomer, digo no tengo mucha experiencia en GXI muchos bancos, nada más Bancomer y Scotiabank, Bancomer es el que he notado que cualquier duda enseguida, incluso se me han hecho cargos, no reconocidos y el banco enseguida me...me responde, ¿no? Me devuelve el dinero antes de investigarlo, eh confían en mí primero ¿no? O este... o sea, siempre y cuando esté como vinculado, si el depósito es así, o sea, “deposita tal cuenta” y no es a través de un banco: desconfío. Ese es mi... mi dilema, ¿no?

Ella desconfía de una instrucción que indica depositar su dinero en una cuenta desconocida a pesar de que la fuente es el portal o aplicación para realizar el trámite. Cuando habla de cargos no reconocidos, habla de que no sabe el origen del cobro, por lo tanto, el banco hace un reembolso, sin embargo, caso contrario, si ella hace un depósito a otra cuenta es una operación voluntaria donde ella es quien ingresa los datos y hace la transacción, siendo así no tendría un reembolso, la desconfianza entonces se vincula a una posible pérdida.

En el segundo caso por vínculos desconocidos, se entiende que son sitios web fuera de los sitios oficiales o de los portales bancarios. Este es un elemento importante si se piensa en el outsourcing de estos servicios, los portales requerirían tener un dominio.gob.mx, o que sigan usando los portales bancarios. Tanto Ámbar como Oro expresan confianza en los portales de gobierno y del banco, y expresan desconfianza en trámites que incluyen redireccionar a sitios desconocidos como parte del proceso porque se transfieren ahí datos personales y porque la impresión es que al salir del sitio principal se desconoce el destino de la información y de los siguientes pasos para cumplir con el trámite. En las siguientes secciones se desarrolla más a detalle sobre los elementos de incertidumbre y riesgos que están vinculadas a esta desconfianza.

Ámbar: ...bueno no sé si nada más soy yo o nada más por ver como el nombre de MB que es gobierno te da como esa confianza, de que estuvieras entrando como alguna página ajena este... para pagar como algún servicio, como

que si fuera alguna otra sí me daría mucha desconfianza porque estás proporcionando información personal que pues no sabes con qué fin la va a utilizar, pero al ser como ya de gobierno y que te aseguras que estás entrando a esas páginas como que sí es como “Ah sí te doy mi información”, siempre y cuando te cerciores ¿no? que estás en la página correcta.

Oro: Si es en la misma página de gobierno que a veces también eso pasa, te MB redireccionan como otra página, como que te sacan de la página principal y te mandan a otra pues uno como que sí siente esta desconfianza, pero al final uno dice “bueno pues como que así es el trámite...” Entonces uno, pues ya como que lo completa y la verdad es que sí, muchas veces ha sido así como: “¡Ay pues esperemos que sí, todo bien!” ¿no? O sea, como que ya no queda más que confiar y verificar cualquier cosa, ya ahí si directamente con el banco... o lo que sea, pero si es en otro tipo de páginas no, no tanto ¿no? O sea, como que sí, o sea, solo si son en estas páginas, sí, como de gobierno o directamente como en el banco de uno.

Estas citas que forman parte de la conversación en el grupo Millennial de nivel de educación básico, señalan que la desconfianza se debe a que un portal desconocido no ofrece un respaldo a su información como sí lo hace el banco o el portal de gobierno. Se observa luego que es necesario que las instituciones en donde se realizan los trámites en línea sean responsables y respondan por la información y destino de la información que se ingresa a sus sitios web.

Hasta aquí los elementos que causan desconfianza se adjudican la dimensión de la tecnología en sí misma, al diseño de los portales, a fallas técnicas, fallas de Internet, redireccionar a sitios desconocidos o a los cambios drásticos en estos o bien en las aplicaciones para realizar trámites de gobierno en línea. Se concluye así que, si las características de las herramientas digitales de gobierno que generan desconfianza son técnicas, sus soluciones serán también técnicas.

Desconfianza en Sujetos

Desconfianza en Sí Mismo

Una dimensión distinta de desconfianza es la desconfianza en sí mismo. La desconfianza en sí mismo para utilizar herramientas digitales de gobierno para realizar trámites se entiende como falta de habilidades y conocimientos para realizar correctamente los pasos del trámite, o bien para corregir los errores que lleguen a cometerse y seguir con el proceso hasta el final. Aunado a ello la falta de experiencia o malas experiencias (pagos que no se registran) contribuyen a construir una idea donde los errores tienen un costo alto y es preferible entonces no intentarlo más. Esto se puede observar en las citas siguientes:

Jade: *Pues yo como no sé manejar, creo que el problema es soy yo. Creo que me falta meterme un poquito más para poder disfrutar de estos servicios y de esta comodidad que...que permite hacerlo así, pero creo que tendría que haber una... una mayor información este... una mayor atención de mi parte para poderlo hacer, y yo creo que bueno, yo no, no sé, no, no sé si le pueda tener confianza, ¿no? Porque no, no lo he hecho, tengo tres experiencias desagradables en ese sentido, tal vez porque no lo supe hacer, pero creo que es un problema pues mío, ¿no? De... de conocimiento pues al respecto. Entonces, bueno, yo creo que sí, pero creo que necesito primero tener más información y práctica ¿no? En todo esto.*

Salmón: *Mira yo la verdad, este... sí, tengo desconfianza de esos trámites por internet. Porque un error que uno cometa probablemente ese pago vaya a dar a otro lado, ¿no?, entonces yo también prefiero pagar presencial, porque yo pago en efectivo y ellos me dan mi recibo, mi contra recibo, ahí físicamente; y por desconocer el sistema si tengo desconfianza; tan es así que manejo las tarjetas de débito, pero yo mis pagos los hago en efectivo. Eh todavía me falta acostumbrarme a hacer esos pagos esos trámites y era cuestión de tiempo.*

Tanto para Jade como para Salmón la falta de práctica y conocimiento de estas herramientas digitales son las causas de la desconfianza en sí mismos para realizar trámites de gobierno en línea. Jade se juzga a sí misma cuando dice CREO QUE EL PROBLEMA SOY YO

pensando que no importa el portal o la aplicación, ella no es capaz de entender cómo funciona. Para tener confianza necesita información y práctica, lo cual requiere de tiempo y de la orientación de alguien que pueda acompañarla a cerciorarse que lo hace bien y así evitar otras malas experiencias. Salmón en cambio no se arriesga, un error propio causa una pérdida de la cual nadie más se hará responsable. Él prefiere delegar tal acción a un funcionario cuyo trabajo es recibir su dinero en efectivo y registrar la transacción en el sistema.

Desconfianza en quien manipula la información

Las personas desconfían de quienes manipulan la información de datos bancarios en sitios fuera de los bancos. Se piensa que los bancos, como se mencionaba en la sección de banco intermediario, tienen mayores controles de verificación de autenticidad para acceder a las cuentas. En cambio, un portal que no tiene estos controles o esta finalidad no es confiable para ingresar datos bancarios o realizar transacciones. En estos sitios no se sabe quién recibe esta información ni se tiene contacto con la institución o forma de verificar que uso se le da.

Carmín: MS Sí, y además también, pues tienes ya acceso como... por este cómo se llaman... los biométricos, o sea, por ejemplo, huella digital, todo lo de los o sea, por ejemplo, el token ¿no? es nada más una vez no es como triple, entonces a mí sí me da más confianza el banco para temas de pagos, para otros tipos de trámites la verdad no me importa, o sea, por ejemplo, a mí me gusta mucho la aplicación de Ecobici o sea que creo que al final pues es como algo que usas automáticamente, haces un pago, ¿no? es muy fácil, es muy rápida. También al SAT este, pues para las declaraciones, que no necesariamente son un pago entonces ahí no usas el banco, pero para meter datos de tarjetas esos y si me daría desconfianza meter el dato ahí, quién sabe con mi clave, ¿no?

Carmín desconfía que otras personas o sus bancos tengan información de sus cuentas de débito o crédito. Se considera que esta es información delicada que puede tener un mal uso como clonación o fraude. Se identifica que es más confiable compartir información que no tiene datos bancarios, aún si es información que refleja hábitos de transporte como lo es Ecobici, que es un sistema de bicicletas compartidas en la Ciudad de México, o aún de información fiscal como la que contiene una declaración anual.

Escarlata: Escarlata: Pues creo que igual, o sea, yo también prefiero hacerlo en línea porque me da de repente más desconfianza que me vayan a clonar la tarjeta en físico si no veo que traen la terminal, si prefería no dejar mi tarjeta en ningún lugar. Aparte, ahora tenemos la ventaja de las tarjetas virtuales, entonces, pues la usas una vez y ya nadie la puede volver a usar, incluso si se la roban, entonces me da un poquito más de confianza eso a que en cualquier... O sea, hay gente muy inteligente que incluso se puede como tomar una foto rápido o algo de mi tarjeta física.

Por su parte si se compara hacer trámites en línea con hacer trámites de forma presencial, para Escarlata hacer trámites en oficinas de gobierno representa un riesgo de clonación de tarjeta por una persona. Ella confía más en el sistema que ella controla desde su celular y que genera códigos que evitan la clonación, que en la persona que la atiende. Se desconfía de las personas que tienen acceso a la información bancaria de las personas porque pueden hacer mal uso de esta¹² como hacer retiros, compras o realizar operaciones fraudulentas.

Caramelo: Bueno pues yo... no digamos, no hago así trámites de cosas así, pero sí, este antes sí, desconfiaba un poco, por a veces te decía “no, pues es que no puedes confiar de esto, pues puede ser que hay otras personas detrás de esto, porque vas a dar tus informaciones, tus datos y todo eso”. Y pues sí, sí, antes sí tenía un poco de miedo de dar informaciones, y todo eso. de lo que es este... correo, lo que es este número de teléfono, direcciones y todo eso.

Caramelo habla de la protección y seguridad de sus datos personales como su número de teléfono y dirección, lo cual es distinto a los datos bancarios, tus datos personales tienen que ver con seguridad e integridad personal, los datos bancarios con dinero. Puede ser que Caramelo se preocupe más por sus datos personales porque tiene hijos menores de edad y que esto

¹² Recientemente las tarjetas del banco BBVA no tienen número, ni nombre, ni código de seguridad, lo cual tiene la finalidad de reforzar su seguridad, esto comenzó en España en octubre de 2020, dentro del marco de la regulación europea de pagos electrónicos PSD2. Información consultada en marzo de 2024 en <https://www.bbva.com/es/podcast-psd2-pagos-electronicos-mas-sencillos-y-seguros/>

represente un riesgo mayor, la tarjeta del banco es individual, pero el lugar en donde viven es familiar. No sólo sería una pérdida financiera, sino el riesgo de que se cometa algún delito en su vivienda.

Desconfianza en el Gobierno

Se considera que el gobierno es un sujeto y no un objeto porque está construido de personas que se encuentran en distintas organizaciones de gobierno. Cuando se tiene una opinión pública negativa de las agencias de gobierno esta se traslada a las herramientas digitales que desarrollan, porque se asocia la herramienta con los funcionarios. Al hablar de los chatbots como herramientas de Inteligencia Artificial que se pueden implementar en los portales de gobierno para dar información o acompañar trámites Violeta señaló que no los ha utilizado, sólo ha hecho uso de ellos en portales de otro tipo. Sin embargo, aunque estuvieran a su disposición ella desconfiaría de ellos porque opina que el desempeño de los titulares de las secretarías es cuestionable, lo cual puede interpretarse como corrupción. Siendo así se entiende que ella desconfía de que lo que comparta no sea utilizado para el propósito que corresponde, aun cuando el interlocutor es un asistente virtual automatizado.

Violeta: *Sí, yo... yo observo que, en las empresas, sobre todo privadas, este servicio está muy bien a veces uno desconfía en que alguien le vaya a contestar del otro lado, y sí, en efecto, a mí me han contestado, pero son empresas privadas, no he tenido experiencia en alguna página oficial del gobierno ignoro si... si hay algún chat. No sé, en alguna secretaría, la verdad es que creo que la secretarías no tienen ahorita muy buena imagen pública a nivel general ¿no? Empezando por tal vez cuestionamiento al desempeño de sus titulares o del manejo de ciertas crisis en ciertas áreas, que tanto lo estamos viviendo últimamente. Pero a mí me daría desconfianza sinceramente usar el chat en una página de gobierno.*

BBS

Delincuencia

El robo de datos y el fraude son delitos que se cometen mediante medios digitales, lo cual preocupa y genera desconfianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. El robo de datos o de información es el acto de sustraer información almacenada en

equipos, servidores o dispositivos electrónicos con la finalidad de adquirir datos confidenciales o vulnerar la privacidad. Estos datos pueden ser de cuentas bancarias, contraseñas, documentos de identificación personal, documentos vehiculares, historial clínico o suscripciones a Internet; generalmente el objetivo de esto es vender esta información para el robo de identidad. Esto sucede cuando los sitios son vulnerables y se exponen datos confidenciales que permite que los ciberdelincuentes obtengan acceso no autorizado a estos datos (Kaspersky, n.d.-a). De igual forma se hace referencia al fraude bancario que sucede cuando se comenten ciberataques para robar los datos de la tarjeta y de la cuenta de las personas u organizaciones para desviar dinero a otras cuentas o cometer fraudes financieros. Esto se realiza accediendo ilegalmente a las cuentas de otras personas a través del envío de correos o llamadas en donde se engaña a las personas para que confirmen sus datos, amenazando con cancelar sus cuentas (Kaspersky, n.d.-c).

Jade: Y... y bueno Yo particularmente no los hago mucho más por no he querido hacer, he intentado he hecho algunas cosas algunas otras cosas, pero de repente me da, bueno... no sé hacerlo bien y me da desconfianza acabar de hacerlo, ¿no? O meterme totalmente, porque pues se dice mucho de el robo de datos, no sé si estoy metida en la dirección adecuada.

Jade tiene temor de no identificar adecuadamente el portal oficial para realizar trámites de gobierno en línea y caer en una situación de robo de datos por acceder a otro sitio en donde se registran sus datos confidenciales. Esto le genera desconfianza y ha preferido no utilizar el canal digital para hacer pagos de servicios públicos en línea que implica dejar en el sitio sus datos bancarios y personales. El riesgo de no identificar el sitio correcto es el robo de datos.

Salmón: Afortunadamente no he tenido ninguna experiencia de ninguna clase. Y trato de usar lo menos posible ese sistema de... de transferencias de todo tipo, ¿no? Pienso que claro, nosotros al llevar dinero en efectivo, pero nos arriesgamos a que nos asalten. Pero he hablado de... de fraudes que se cometen a través de... de internet, desconfiamos más. Bueno al menos yo.

Salmón expresa una respuesta negativa a experiencias de fraude o extorsión. Él argumenta que no tener una situación de este tipo se debe a que evita las transferencias digitales de cualquier tipo y prefiere realizar sus pagos de forma presencial y en efectivo. Si bien el reconoce que salir a la calle con dinero en efectivo se corre el riesgo de ser asaltado, prefiere ese riesgo al riesgo de fraude en Internet. Se infiere aquí que la desconfianza mayor en realizar trámites en línea se debe a la idea que la pérdida es mayor, si roban datos bancarios y el dinero que se encuentra en las cuentas, mientras que en un asalto en la calle la pérdida es monetaria y el delincuente no tiene más información que pueda ponerlo en riesgo. Además, parece que se requiere de mayor conocimiento y sofisticación para realizar robo de datos que para robar en la calle, lo cual se percibe más peligroso.

Contrastes literatura desconfianza y hallazgos

Dentro de las experiencias y opiniones compartidas por las y los participantes emergieron distintos tipos de confianza que interactúan o se superponen con la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. La confianza en la tecnología de gobierno, confianza en Internet o confianza en el gobierno son conceptos que ya han sido estudiados en trabajos previos, por lo cual es relevante contrastar estas aportaciones con los hallazgos de esta investigación en donde el punto de referencia es la desconfianza, no la confianza. A continuación, se presentan los distintos tipos de confianza señalados que se revisaron en la literatura y se muestra cuál es su relación con las dimensiones de desconfianza descritas aquí.

La confianza en la tecnología de gobierno incluye no sólo herramientas para realizar trámites, sino herramientas para informar, interactuar o participar con los ciudadanos, como lo son los portales oficiales, los chats o las aplicaciones de voto electrónico. De acuerdo con McGrath (2016) la confianza en esta tecnología depende de la relación de confianza o desconfianza en los gobierno, credibilidad en las instituciones y legitimidad percibida de la herramienta, así como la implementación y el contexto político-democrático del país. Este argumento coincide con los hallazgos de esta investigación, la desconfianza en los funcionarios titulares de las secretarías federales de gobierno y la mala opinión pública de su desempeño permean en la desconfianza en las herramientas digitales.

Sin embargo, es importante acotar que no permea en el uso de todas las herramientas digitales de gobierno, en el caso de Violeta ella realiza pago de servicios públicos en línea, es decir aplicaciones transaccionales, pero aplicaciones de interacción como el chatbot le dan desconfianza. Se encuentra entonces que como Carter y Bélanger (2005) señalan, las personas piensan que las herramientas de gobierno digital son benéficas, pero tienen sus reservas para compartir información personal vía internet por miedo a que su información tenga un mal uso y se vulnere su privacidad. Se infiere que en la interacción con el chatbot se comparte más información que puede usarse para otros fines, que cuando se registran los datos para un pago de agua potable o luz eléctrica. El argumento sería aquí: a mayor interacción en donde se comparte información personal con una herramienta digital de gobierno, mayor desconfianza. Lo anterior se vincula con la confianza en el gobierno, en este sentido no se piensa que el gobierno va a actuar en beneficio de los intereses de los ciudadanos como señalaba Hardin (1998 en Levi & Stoker, 2000). Estos hallazgos se acercan más a los resultados que encontró Sweeney (2008) en donde algunas y algunos participantes no tienen una percepción positiva del gobierno, usando adjetivos como monstruo burocrático, corrupto e incapaz de cumplir sus promesas.

Por otra parte, en el marco de las transacciones de gobierno en línea, la confianza en el gobierno se compone de confianza en la autoridad, en el miedo a ser un ciudadano transparente, y del manejo confidencial de datos sensibles (Akkaya et al., 2017). De acuerdo con los resultados la desconfianza se relaciona con la falta de manejo confidencial de datos sensibles, Escarlata expresa temor de que los mismos funcionarios que manipulan los datos de su tarjeta bancaria sean quienes clonen o filtren tal información. La preocupación externada por Violeta sobre la interacción con los chatbots habla de este ciudadano transparente en donde el gobierno recaba todo tipo de información sobre ella. Según esta misma propuesta la confianza en la tecnología depende de la robustez y seguridad percibida en los sistemas para transferir datos. Esto se alinea con la desconfianza de Carmín en depositar datos bancarios en portales que no son del banco, porque no tienen los controles de seguridad como datos biométricos para acceder a su cuenta.

En cuanto a la confianza en Internet, que incluye elementos cognitivos y emocionales, se establece que la confianza abarca “una actitud de expectativa” confiada en una situación en línea o riesgo de que las vulnerabilidades de uno no sean explotadas (Corritore et al., 2003). Los

resultados de esta investigación muestran el sentido opuesto de esta propuesta, la desconfianza en Internet consiste en un sentimiento de riesgo de pérdida en donde se desconoce el destino y el funcionamiento de las transacciones. De igual forma las fallas técnicas de interrupción de la conexión generan desconfianza porque se desconoce que sucede con la transacción en ese intervalo de tiempo.

Una diferencia central entre la literatura y los resultados de esta investigación es el sujeto responsable del mal uso de los datos privados. Cuando se habla de riesgos de mal uso de datos en la literatura esta se refiere a que el responsable es el gobierno y ese mal uso es la vigilancia de los ciudadanos, como el caso del ciudadano transparente (Akkaya et al., 2017; Sweeney, 2008); no obstante, lo que sucede en México es que las personas temen que el crimen organizado sea quien use esos datos para cometer delitos de robo, fraude y extorsión. Ya sea que los datos privados se obtengan directamente de funcionarios implicados o de filtrar o hackear los portales y plataformas de gobierno, lo que más alarma son los posibles daños y pérdidas que estos delitos puedan significar para su patrimonio y su integridad.

Para finalizar, Giddens (1990) menciona que la desconfianza no es lo opuesto a confianza, que lo opuesto a confianza es miedo y temor. A partir de estos hallazgos es posible decir que la desconfianza en las herramientas digitales de gobierno, desde el punto de vista de los ciudadanos usuarios y no usuarios, se conforma por miedo y temor en que sus datos personales sean obtenidos de manera ilegal debido a falta de controles de protección y seguridad. En contraparte, la idea de Giddens (1990) es que la confianza también es ciega, siguiendo esta aseveración y los resultados de los grupos de enfoque se puede decir que ese espacio de dudas, riesgo e incertidumbre o que no es de completa confianza se convierte en desconfianza.

Conclusión desconfianza

Existen tanto objetos como sujetos que generan desconfianza. Una característica que ambos comparten es que se desconfía tanto en objetos como sujetos desconocidos. Por otra parte, se desconfía en los objetos por sus características (fallas técnicas, complejidad, malas experiencias y falta de orientación personal), y se desconfía en los sujetos por su capacidad de filtrar o robar la información que se registra o almacena en los sitios web de gobierno o del banco. La desconfianza en los objetos incluye: tecnología digital, Internet y herramientas de gobierno para realizar trámites. La desconfianza en los sujetos contempla la desconfianza en sí

mismo, como inhabilidad o falta de información para entender el funcionamiento de estas lo cual pueda ocasionar una pérdida o daño. Se desconfía en el gobierno debido a la mala opinión pública de los funcionarios de alto nivel, así como existe una desconfianza de que los funcionarios en ventanilla clonen las tarjetas de débito o crédito o filtren información personal o bancaria.

Complejidad

En los datos obtenidos de los grupos de enfoque se encontraron con frecuencia frases como “no es claro”, “no se entiende”, “no me deja” las cuales se codificaron inicialmente *in vivo*, posteriormente en el desarrollo del análisis se estableció la categoría central de complejidad, que integra estas expresiones de falta de entendimiento. El término de complejidad se acota a la complejidad tecnológica, la cual originalmente fue propuesta por Rogers (1983), en su libro sobre la comunicación de las innovaciones, que se refiere a el grado en el cual una innovación se percibe relativamente difícil de entender y usar. Posteriormente Thompson, Higgins y Hawell (1991) en su trabajo sobre la adopción de computadoras personales retoman esta teoría y la integran a la hipótesis en donde la complejidad tiene una relación negativa con el uso, la cual se confirma en su estudio.

En su propuesta de un modelo unificado de uso de tecnología Venkatesh, Morris, Davis et al. (2003) toman en cuenta el trabajo de: Thompson, c (1991) en donde se evalúa la complejidad a partir de que tanto tiempo toma de las actividades normales usar el sistema, que tanto utilizar el sistema es tan complicado que es arduo entender que es lo que sucede, que tanto utilizar el sistema involucra mucho tiempo haciendo operaciones mecánicas, y si requiere mucho tiempo de aprendizaje para que valga la pena el uso del sistema. Se considera que este término de complejidad y su operacionalización es pertinente y se relaciona estrechamente con las expresiones de las y los participantes sobre no entender los sistemas que conforman las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. En este caso, la complejidad tecnológica no se vincula directamente con el uso de estas herramientas, sino con la confianza hacia ellas.

Complejidad en las Herramientas Digitales de Gobierno para Realizar Trámites

El objeto de estudio de esta investigación son las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, los datos analizados muestran que una de sus propiedades es la complejidad, en donde las personas no entienden o no saben que significa lo que ven en la pantalla ni lo que hay detrás de la pantalla, y si los botones en donde hacen clic los llevan al sitio que necesitan. Una herramienta se considera compleja cuando no es clara la información ni el proceso que se requiere, lo cual genera desconfianza y una interrupción de la gestión del trámite en línea. En esos casos el trámite quedó inconcluso y se busca otro canal conocido y entendible que requiera menos inversión de tiempo para descifrar.

Jade: Sí, por ejemplo, hay algunas cosas que no me quedan claras, que no, GXI aunque pueden ser que estén claras, porque mi hija me ayuda de repente mucho en estas cosas y al final termina haciéndolo ella. Y puede ser que estén claras, pero a mí me da desconfianza o no, no le entiendo algunas cosas. Entonces dejo de... ya no lo termino de hacer, ¿no? he hecho algunos pagos y algunos no han pasado entonces, pues me queda la duda, no de... de que si todo es así. Porque yo soy la que a la mejor técnicamente no entiendo lo que... los procedimientos para hacerlo, ¿no?

Para Jade las herramientas digitales son complejas. Necesita ayuda de su hija para que ella la apoye con los trámites que necesita. Sin embargo, parece que el que su hija lo entienda y ella no, le causa frustración, porque siente que, aunque lo ha intentado sigue habiendo elementos que no entiende por falta de conocimientos técnicos. En un solo comentario ella repite “no es claro y no entiendo”, lo cual le genera duda y desconfianza. Cuando lo ha intentado ha habido fallas por lo tanto ella no sabe si se debe a que lo hizo mal o al sistema en sí. Al decir técnicamente habla de las características técnicas de la herramienta, los pasos. La parte técnica implica ver en la pantalla imágenes y texto en donde con los dedos se selecciona o se tecléa la información correspondiente, puede ser que el diseño no sea intuitivo o no tenga instrucciones de paso a paso explícitas que los más jóvenes inducen pero que los adultos mayores no.

Escarlata: ...pero yo veo a mis papás que luego a mamá le digo así de “Ay pásamelo yo te lo pago”, “no, no voy a ir porque no no quiero equivocarme o capaz, que ni le sé mover” ((hace referencia a su mamá))
MS O como que le tienen más ese recelo a me gusta ir en físico y que ahí vea que pasen mi tarjeta y me den mi recibo para yo estar segura de que sí pagué. Entonces creo que tiene que ver como con las generaciones también.

Lo que dice Escarlata aquí es el escenario que complementa lo que Jade dijo sobre su hija, Escarlata ayuda a sus padres, los escucha, y ellos tienen miedo de equivocarse, porque perciben que es difícil entender el sistema, lo cual está alineado con la propuesta de Thompson, Higgins y Howell (1991) y coincide con los hallazgos de Sweeney (2008) en donde las personas opinan que estas herramientas no son amigables para el usuario y tienen nervios de cometer un error, por lo tanto se rinden.

Por otra parte, en la conversación de Oro, Ámbar y Caramelo no se habla de las herramientas digitales de gobierno en general, sino de qué es lo que sienten cuando al hacer uso estas se presenta una situación que se percibe compleja. La situación de la que habla Oro es cuando los enlaces para realizar un trámite van en círculos y es difícil hacerlo. Ámbar y Caramelo mencionan que cuando realizan una consulta y responden un sistema automatizado se entiende menos que antes de tener la interacción con el “robot”.

Oro: ...ya cuando obviamente hay algo que si no está funcionando se vuelve muy complicado porque ni en la computadora, muchas veces las explicaciones de paso uno, paso dos, pasos tres, la verdad es que luego no son tan tan... tan fáciles de seguir como...como según dicen las páginas ¿no? O te mandan a ciertos enlaces que realmente como que nada más te están haciendo dar como círculos a las páginas, porque te mandan a un enlace y ese enlace te regresa como al primero en el que estuviste, entonces, eso se vuelve muy complicado, o sea, a veces sí es muy tedioso y no tan no tan sencillo, ¿no?

Ámbar: *Pues sí, yo también concuerdo con lo que dice Oro, que es como muy fácil a la hora de pues no tener que desplazarte el tiempo el personal que muchas veces pues no tienen una buena actitud, pero igual, o sea creo que yo no me gusta cuando necesito que respondan alguna de las preguntas que tengo y lo arrojan a un robot, ¿no? A un chat que ya genera las preguntas respuestas que se puedan como cuestionar las personas, porque pues te dejan a veces incluso peor ¿no? O sea, es como no resuelven tu duda y te Ajá... O sea, no llegas como a la conclusión, “¡Ah okay, o sea, tenía esta duda y ya la resolví” ¿no? Es como ahora hasta estás en un punto donde dices: “Es que ahora ya no entiendo nada de lo que me dijo el chat”. Entonces, creo que sí ¿no? Hay como esa parte de que muchas veces no vas a obtener una respuesta a personalmente, porque pues ya estás tratando con alguien que está capacitado y que pues va a poder contestar las dudas que tengas.*

Caramelo: *Pues sí, pues es como dice este Ámbar, pues ahí cuando uno quiere una información o así, este... te metes ahí mm... no sé quién es lo que contesta y te dice, “no pues así y ya”, pues al final pues no la entendiste nada y tienes que volver a preguntar para que otra vez te este... a leer, pero aun así no entiende, no una puede entender, no es cuando uno está en persona. Pues uno cuando le pregunta está en persona y preguntas, “No pues sí”, este... entiendas mejor, te explican mejor, y todo eso, es el único detalle que tiene, bueno... de igual de todo lo que es en línea.*

De acuerdo con Oro cuando hay fallas las complicaciones son una gran barrera al hacer trámites en línea, ya sea desde un celular o una computadora, existen instrucciones con pasos a seguir, pero no corresponde el nivel de complejidad a lo que se describe en las indicaciones. Ella sugiere que la información que se difunde sobre lo fácil que es hacer trámites de gobierno en línea no es acertada. Aunado a ello se agrega complejidad al redirigir a nuevos enlaces que van en círculos. TEDIOSO se relaciona con molesto, algo que produce pesar, cansancio y

fastidio. Ella habla de falta de sencillez, lo cual expresa implícitamente una recomendación de mejora.

El chatbot para Ámbar no se percibe como una herramienta facilitadora para resolver dudas de las personas, sino como una herramienta que generan confusión y que no resuelve. La expresión es de desagrado "NO ME GUSTA CUANDO NECESITO QUE RESPONDAN ALGUNA PREGUNTA Y LO ARROJAN A UN ROBOT", pareciera que, al arrojar, como el verbo lo dice, no se tiene interés o cuidado del destino del usuario. Esto es relevante además porque ella es la participante más joven de todas y todos, se pensaría que sería más receptiva a la nueva tecnología, pero no es así. Ella en un inicio describe las ventajas de las realizar trámites de gobierno en línea, como ahorro de tiempo y ahorro de tratar con la mala actitud de los funcionarios, pero señala también las desventajas, que es precisamente que las dudas no sean resueltas porque atiende un chatbot impersonal. Adicional a lo anterior, Caramelo coincide en que la información no es sólo compleja, sino incompleta, por lo cual prefiere en esos casos que una persona la oriente, las personas explican y aclaran dudas mejor que una herramienta digital.

Los trámites en línea se perciben complejos en un inicio y que requieren de un proceso de aprendizaje. Conocer un sistema nuevo toma tiempo y como ya se ha mencionado por Jade y por Escarlata se puede necesitar de orientación de alguien más que conozca este sistema y esté familiarizado con él. En el caso de Caramelo ella habla de este proceso de aprendizaje del trámite del registro e inscripción escolar de sus hijos menores de edad.

Caramelo: Eh sí, la bueno lo último bueno, los primeros que me dijeron que tenía MB que hacerle en la línea y todo eso pues sí me costó mucho trabajo y todo eso; porque no, no entendía, pero pues yo mismo con la página o buscando en Google o así cómo se hace, y pues ya, y de mi hijo, pues ya como entre todos nos fuimos apoyando de descubrir todo eso, cómo hacer.

Entender las herramientas digitales de gobierno requiere esfuerzo, incluye en un inicio buscar el sitio web, explorarlo y conocerlo. Caramelo siendo Millennial tuvo que pedir ayuda a su hijo menor de edad para entender cómo hacerlo, lo interesante es que lo DESCUBRIÓ, como si fuera algo enigmático, por un lado, y por otro, lo hizo sin orientación de una persona de la

institución responsable. Se habla de un logro familiar descubrir cómo funciona, y se lee como una experiencia hasta de unión familiar, pero es relevante que no haya habido más instrucciones u orientación desde las escuelas o profesores, o la institución educativa correspondiente. Lo anterior puede tener como consecuencia extrema influir en la inscripción de los estudiantes. Es un tema también de exclusión para quienes no tienen acceso a Internet o no tienen las capacidades o habilidades para navegar en línea y realizar transacciones virtuales.

Zafiro opina que las herramientas digitales de gobierno llegan a ser tan complejas que se requiere aprender habilidades particulares para encontrar como funcionan lo cual se interpreta como un desincentivo para utilizarlas.

*Zafiro: Aunque hay que tener como una maestría para entender los caminos,
BBS ¿no? (risas) Este.... correctos para lograr hacerlo, una vez que uno le
entiende pude arreglar lo de los pagos adeudos que yo tenía entonces.
Pues mi conclusión básicamente es que yo cuando puedo hacer pagos
gubernamentales en línea los hago en el banco, no uso la... la cuenta o
la página del gobierno.*

Este comentario se suma a las opiniones previas respecto a que estas herramientas requieren de tiempo y esfuerzo para comprenderlas. Se infiere que se prefiere realizarlos en el portal del banco porque este es más claro y amigable. Se confirma nuevamente que es importante en el tema de diseño que este sea sencillo, claro, intuitivo y amigable para los usuarios de todas las edades y niveles de escolaridad.

Casos de Trámites Complejos

Dos casos de trámites fueron los más recurrentes cuando se hablaba de la complejidad en los trámites: los que se realizan en la plataforma del SAT- renovación de FIEL y constancia de situación fiscal-, y solicitudes de acceso a la información al Instituto Nacional de Acceso a la Información. Particularmente el trámite menos claro es la constancia de situación fiscal del SAT, tanto para los grupos Millennial como para Baby Boomers.

*Carmín: Este, pues yo confío, creo que también más en los trámites en línea,
MS excepto algunos procesos que son complicados, o sea, por ejemplo, en la*

renovación de mi FIEL ((firma electrónica de asuntos de impuestos)) o eso, como que siempre me queda la duda (se ríe), si lo hice bien o mal, o sea, porque te piden como ciertos códigos o pasos que tal vez no son tan claros, entonces cuando no estoy segura de que estoy haciendo bien el proceso sí me gusta más ir en persona, pero en general si son procesos sencillos yo prefiero hacerlos mucho más en línea, y confío más en línea.

Carmín señala que en la renovación de la FIEL no sabe si los pasos que siguió fueron los correctos SI LO HICE BIEN O LO HICE MAL, la información que indican no es clara y ha llegado a dejar la alternativa en línea y acudir en persona. La complejidad en las herramientas digitales de gobierno ahuyenta a las personas, quienes optan por el canal presencial para atención, orientación y solución de dudas.

Oro: Hoy en día piden muchas eh...constancia de situación fiscal me parece, y MB luego no es tan fácil, porque las páginas están diseñadas eh... para no sé cómo tal vez cierto formato de computadora, por ejemplo, entonces en el celular a veces no encuentras como justo, el botón donde le tienes que dar descargar y entonces piensas que está mal, ¿no? Entonces ya a mí me tocó justo con el SAT que de plano tuve que hablar a la línea del SAT para que me ayudaran, porque yo no encontraba donde... pues dónde se le picaba, por así decirle para descargar el documento, entonces ya me dijeron “No es que tiene que ser con la barra como...espaciadora” y hasta el final no sé qué tanto... “Y ya ah okay, ¡ya lo logré!”, pero mientras ya estaba una hora y media yo creo que ahí en la computadora y no lo lograba yo sola, ¿no? Entonces sí me ha tocado como hacer de todos estos trámites.

Para enfrentar la complejidad del trámite en línea Oro buscó orientación de una persona vía telefónica. Las instrucciones recibidas por la persona vía telefónica eran simples y tenía más que ver con la disposición de los elementos visuales o la interfaz de la página web. Sin saber esto, como en el caso de Oro, se puede pasar una hora y media sin encontrarlo, parecen entonces

elementos simples que se hacen complicados cuando el diseño de la página no es amigable ni intuitivo.

Sobre este trámite de la constancia de situación fiscal se tuvo una conversación en el grupo de Baby Boomers con nivel de escolaridad superior. Se dijo que este trámite es una referencia de cómo no deben diseñarse los portales de gobierno para realizar trámites, a lo cual las se sumaron opiniones negativas del resto de las y los participantes.

Zafiro: Yo le diría que... que fuera a la página del SAT para que viera todo lo que no hay que hacer. (risas) No hay página más insensible, mal hecha...

Púrpura: ¡Wow! (niega con la cabeza indicando una percepción negativa del trámite)

Zafiro: ... insegura y terrible que la del SAT, no sé si han ustedes intentado desde hace dos años obtener su el... el este asunto de lo que nos están pidiendo ahora a cada rato, ¿no? De que tienes que imprimir tu situación fiscal, es todo un truco, en cualquier tú...

Violeta: Ah sí, sí y que dura tres meses Zafiro.

Zafiro: ...tienes que mover una flechita abajo porque si no, no se aparece la opción que tú estás buscando y en realidad ya que te aprendes el truco, es te tardas tres minutos en imprimir la hoja, pero la primera vez te das como cinco, vueltas veinte vueltas, para saber qué hacer y así están todos los trámites del SAT. Es una cosa que no ha evolucionado nada, entonces ahí creo que hay muy buenas lógicas de lo que no habría que hacer en el SAT.

Morado: Y es muy importante el SAT para el gobierno, para todos, para que fuera facilísimo, que uno pudiera entrar rapidísimo entrar y hacerlo ¿no? Es algo muy importante.

Violeta: Mi contador este... Zafiro, mi contador me dijo que el documento que nos piden para que estoy yo checando, cuando me dijo mi versión creo que fue en abril, y me dijo: “es que tiene una duración de tres meses, cómo tres meses”, o sea, mi situación no, no ha cambiado, no he cambiado yo, no he hecho ninguna modificación, ¿porque tiene que

tener una vigencia de tres meses?; por fortuna mi contador me lo manda, porque yo como como dices tú Zafiro, es... un... son páginas como del oscurantismo, de la Edad Media, no entiendo el lenguaje, yo entiendo absolutamente nada, entonces debo de pagar a mi contador para que bueno... para que me lleven esos asuntos, pero por fortuna tengo ese servicio a cambio ¿no? Me evita meterme a esas tinieblas tenebrosas.

La opinión es unánime, es complicado y complejo obtener la constancia de situación fiscal para las personas. Se requiere de tiempo y varios intentos encontrar la información para descargar el documento. Esto ocurre a tal punto que se delega a un contador, es decir un profesional de asuntos fiscales para que lo realice, porque para los ciudadanos que no están familiarizados con esos temas parece imposible, pero entonces el costo económico aumenta al tener un intermediario. Por otra parte, el lenguaje que se utiliza para describir este sitio web es discordante a una herramienta tecnológica moderna: OSCURANTISMO, EDAD MEDIA; no obstante, el punto central es que no se entienden, no se encuentra la forma de interpretarlas a menos que se tenga a un intérprete: un contador. Esto es un oxímoron, herramientas de gobierno digital medievales, a tal punto llega la complejidad que perciben las y los ciudadanos al hacer uso de ellas. Asimismo, se encuentra una contradicción más en la cita de Morado, quien piensa que al ser el SAT la agencia tributaria federal estos trámites deberían ser más sencillos para incentivar la recaudación fiscal, pero son lo opuesto, son difíciles e indescifrables.

El caso siguiente el de las solicitudes de acceso a la información pública. Este trámite es complejo en distintas etapas: solicitud y seguimiento de la solicitud. En la solicitud es difícil identificar y encontrar el asunto que se desea, en el seguimiento la búsqueda del folio no es accesible.

Índigo: *Por ejemplo en algún momento solicité justo una... un... hice una*
GX2 *solicitud de Acceso a la Información Pública, que sí me pareció algo*
complicado, eh porque al generarte un número de folio de repente tú
no... tú puedes ver tu... tu respuesta, pero a veces es este... hasta

engorroso estar si... si ya perdiste el correo donde te mandaron la respuesta, entonces tienes que ir a la página y estar rastreando, o sea, creo que hay algunos temas donde... donde me parece ser que no... no quisiera sonar raro o tendencioso, pero si hay cierta información o ciertos trámites que por modernización administrativa se tienen que hacer o se pueden hacer a través de las plataformas, a través de los recursos tecnológicos, pero la... la información que te genera tiene que ser así como... no sé en algún momento en alguna de las clases de administración me decían “es que hay trámites donde lo que promueven es como el fastidio del solicitante para que desista” no recuerdo exactamente la frase que se utiliza, perdón pero es como, o sea, que tú te... te desincentives de hacer ese tipo de trámite a través de esa ventanilla, ¿no?, no sé, o sea, y creo que en el caso, por ejemplo de las de los accesos de información pública creo que es uno de ellos.

Índigo identifica que la modernización administrativa obliga a que las instituciones pongan a disposición información en línea, sin embargo, puede ser que lo hagan más por cumplir que por realmente poner en un espacio abierto y accesible la información. Se refiere a la complejidad como desincentivo para solicitar información pública, la posibilidad de que el diseño de la página sea deliberadamente complejo y difícil para que las personas desistan de hacer la solicitud de información.

*Celeste: ...en el tema del acceso a la información, la plataforma es cero
GX2 amigable, creo hay mucha información que no es clara, donde tienes que ir primero a la federación y después de la federación buscar en dentro de trescientos sujetos obligados que hay ahí qué dependencia es, y entonces poner si quieres una solicitud de acceso o una solicitud de datos personales, y después de ahí redactar, y después poner que si lo quieres en cierta modalidad o no. Eh creo que para el ciudadano no es amigable y no es sencillo. A lo mejor uno que está más familiarizado*

puede decir “Ah, sí lo quiero así, lo quiero asa” “¡ah ya sé!” que, por ejemplo, ya sé que si yo le quiero pedir algo al sistema de aguas de la Ciudad de México pues no, me tengo que ir a la federación, me tengo que ir a la Ciudad de México, o al revés, si yo quiero pedirle algo a la función pública, pues todos los ciudadanos, pues sabemos que la función pública o que la Secretaría de Relaciones Exteriores están en la Ciudad de México, si te aparece un listado de un catálogo de los 32 estados y aparte te pone federación, y aparte te pone, no me acuerdo... órganos garantes, creo locales... Eso ¿pues a quién?, o sea, sí debe de haber personas que no lo saben, creo que eso se ha complicado, el acceso a la información, incluso o la solicitud de datos personales.

Celeste tiene experiencia trabajando en el Instituto Nacional de Acceso a la Información, por lo tanto, tenemos entonces la perspectiva de alguien que conoce la herramienta desde el interior, y coincide que la plataforma es CERO AMIGABLE. Para solicitar la información y llenar los campos se requiere de información relacionada con el asunto, la institución responsable, el nivel de gobierno de la institución, y la localización por entidad federativa. Que las personas llenen estos campos es una ironía, se tiene que buscar esta información antes de hacer una solicitud de información. De igual manera, tanto Índigo como Celeste hablan de que se requiere de un correo electrónico para hacer la solicitud, recibir la respuesta y dar seguimiento al asunto., aquí nuevamente se presenta exclusión de quienes no tengan un correo electrónico o no sepan usarlo. La plataforma nacional de transparencia (PNT) y el sistema de solicitudes de información es el espacio centralizado en donde los ciudadanos solicitan información pública, como un derecho democrático relacionado con la rendición de cuentas de los gobiernos, y al mismo tiempo es un portal web identificado como un espacio complicado, poco amigable, difícil y pesado.

La relación entre ambos portales es que los dos son complicados, poco amigables, difíciles y pesados para las y los ciudadanos de distintas edades y niveles de escolaridad. Sin embargo, no se encuentra una relación entre orientación hacia los ciudadanos y complejidad, es decir, el SAT recibe y procesa información que recibe de la ciudadanía, pero la PNT emite información pública para la ciudadanía. Lo anterior para contrastar la idea de que la complejidad

está motivada para desincentivar el trámite de solicitud de información, esto no se sostiene cuando también existe complejidad en los trámites relacionados con la recaudación fiscal, lo cual entonces se acerca más a un diseño que no considera las características y necesidades de las y los usuarios.

Conclusiones complejidad

Las aplicaciones o portales de gobierno para realizar trámites que son complicadas o complejas no permiten que las personas conozcan fácilmente la herramienta ni se familiaricen con ella, lo cual a su vez crea una sensación de desconfianza.

Jade: Yo, por ejemplo, bueno a mí me parece muy claro (se refiere al video GXI introductorio de pago de agua potable) está realmente muy sencillo dirige perfectamente a las personas para realizarlo. Y... y bueno Yo particularmente no los hago mucho más por no he querido hacer, he intentado he hecho algunas cosas algunas otras cosas, pero de repente me da, bueno... no sé hacerlo bien y me da desconfianza acabar de hacerlo, ¿no?

Jade es una persona que ha intentado en varias ocasiones realizar pagos de gobierno en línea, ella es capaz de entender la información visual y gráfica que describe paso a paso el curso para hacer el pago de un servicio público, sin embargo, en el momento de pasar de la teoría a la práctica algo falta porque no ha logrado concluirlo. No saber hacer bien el trámite le genera desconfianza. Como se señaló en la sección anterior de desconfianza, esta se relaciona con dudas, temor y miedo, que están del lado opuesto a la confianza.

La complejidad de las herramientas digitales de gobierno no generan confianza, genera abandono del canal de Internet para realizar trámites o la delegación de esta acción a otras personas. Sobre diferencia de hacer trámites en línea a en ventanilla, cuando la ayuda en línea no es clara ni es satisfactoria, se prefiere atención de dudas de forma presencial. Esto se califica así cuando la página no es clara, requiere de tiempo y esfuerzo mayor para entenderla, o cuando para solicitar información de gobierno se necesita más información de la que se tiene. Para enfrentar la complejidad se busca no sólo la orientación de una persona, se busca también la confirmación de que se hace bien o mal, y esta no se encuentra en un portal web o en una aplicación digital. Siendo así, no entender la información no es exclusivo de la interfaz o diseño

de los portales, lo es también en un contexto donde la interacción con la ciudadanía es automatizada.

Se encuentra que los trámites de gobierno en línea más complejos son: obtener la constancia de situación fiscal, renovación de la FIEL y la solicitud de acceso de información pública. Las características que describen a los sitios web responsables de estos trámites son: difíciles, complicados, poco amigables, tediosos y hasta medievales. En conclusión, de acuerdo con los datos y como lo propusieron Thompson, Higgins y Howell (1991), la complejidad tecnológica refiere a la percepción de que una herramienta tecnológica es difícil de entender y de usar. Estos hallazgos contribuyen a ampliar esta definición y agregar que respecto a las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites la complejidad se compone también por la presencia de sistemas de ayuda limitados a respuestas automatizadas, o en otras palabras a la ausencia de acompañamiento y orientación personalizada en línea.

Como dato: se observó por primera vez una diferencia de género en las respuestas. La mayoría de las expresiones de no entender o que se complicó es de las mujeres, ¿será que ellas aceptan más y expresan más cuando no saben algo en comparación que los hombres?

Incertidumbre

En los distintos grupos de enfoque las y los participantes hablaron del recelo que sienten cuando utilizan las herramientas digitales para realizar trámites porque no saben si esto puede tener una repercusión negativa en ellos. A diferencia de lo que se analizó en la sección anterior de complejidad en donde no entienden el funcionamiento de las herramientas - en donde las personas no saben en cuál botón dar clic para encontrar lo que necesitan -, no saber qué sucederá con sus datos una vez que los ingresan a un sistema conectado a Internet atiende a una dimensión distinta de desconocimiento que aquí se aborda como incertidumbre. Aunado a ello, siguiendo los datos obtenidos se encuentra que la incertidumbre es un sentimiento que permea negativamente en la confianza.

Rojo: ...lo que no me ha gustado, por ejemplo, tener un atraso de unos dos
MS meses y yo lo pagué y nunca se reflejó el pago al instante sino, estamos
tan acostumbrados a la inmediatez, que cuando no ves que el saldo se

refleja y dices “Oye ¿y si pagué y si no pagué?” Y así duró como una semana hasta que se reflejó justo el pago

La incertidumbre de la que habla Rojo se refiere a la incertidumbre en la transacción. El periodo de tiempo entre la realización de la transacción y la confirmación de la transacción es un periodo de duda al realizarlo de forma virtual, en ese periodo de espera no se tiene un comprobante digital o la actualización en el sistema del estatus del pago. Cuando dice ESTAMOS TAN ACOSTUMBRADOS A LA INMEDIATEZ se entiende que se refiere a las transacciones en línea, pago a terceros, compras en línea de viajes, objetos, alimentos, servicio de transporte u otros que se pueden adquirir desde un dispositivo móvil o una computadora y en segundos se hace la transacción, por lo tanto, esperar más de unos minutos, o en este caso una semana genera incertidumbre, se busca una respuesta no rápida, inmediata.

Jade: Y puede ser que estén claras, pero a mí me da desconfianza o no, no le entiendo algunas cosas. Entonces dejo de... ya no lo termino de hacer, ¿no? he hecho algunos pagos y algunos no han pasado entonces, pues me queda la duda, no de... de que si todo es así.

La experiencia de Jade señala, similar a Rojo, incertidumbre en la transacción, pero también en la herramienta como tal, esta le causa duda o incertidumbre sobre qué sucede una vez que hace el pago. HE HECHO ALGUNOS PAGOS Y ALGUNOS NO HAN PASADO indica que ha tenido malas experiencias donde no ha tenido una respuesta o solución clara sobre que sucedió por lo cual no pasaron los pagos. A la fecha sigue sin saber qué ocurrió cuando realizó transacciones de trámites de gobierno en línea y no se reflejó correctamente. NO SÉ SI TODO ES ASÍ refiere al miedo de que eso suceda en otras plataformas o en otros trámites. Para evadir esa incertidumbre ella ha decidido desistir y optar por otras vías.

Seguridad y Protección de la Información

Otro aspecto central vinculado a la incertidumbre es el de seguridad, las personas se preocupan por el robo de sus datos por lo cual están atentas a las medidas de protección que se implementan en los sitios web o aplicaciones móviles.

Jade: Y... y bueno yo particularmente no los hago mucho más por... no he querido hacer, he intentado he hecho algunas cosas algunas otras cosas, pero de repente me da, bueno... no sé hacerlo bien y me da desconfianza acabar de hacerlo, ¿no? O meterme totalmente, porque pues se dice mucho de el robo de datos, no sé si estoy metida en la dirección adecuada...

Nuevamente en esta cita Jade expresa temor, en este caso no sólo respecto a que el pago no pase, sino a que sus datos sean robados. Ella conoce las plataformas y ha comenzado el proceso de pagos de trámites en línea, pero no sabe cómo llegar hasta la conclusión de este porque tiene desconfianza en que algo no saga debidamente. Jade repite que el no saber hacerlo le genera incertidumbre en el sentido de hacerlo de forma incorrecta y que esto tenga un perjuicio para ella, en distintas preguntas detonadoras esta fue su respuesta constante. Ella cita: no es claro, no entiendo, tengo dudas tanto respecto a mi acción, riesgos de acciones nocivas de otros, me da desconfianza, desisto.

En este tenor, se busca que las herramientas digitales de gobierno, ya sea independientes o vinculadas a las herramientas digitales bancarias, se encuentren dentro de los estándares mínimos de seguridad conocidos como lo son el dominio https del sitio web y el almacenamiento en nubes con certificación de seguridad.

Coral: Prefiero hacer mi pago directo de yo mi transferencia de mi banca electrónica, o sea, directamente el banco, a hacer y meter mis datos de tarjeta, porque ahí sí es donde digo bueno si los meto, pero sí con cierta desconfianza o con cierta duda de si dice http ¿no? O sea, digo las cosas básicas que según yo sé que están, pero no sé, no estoy segura, que eso realmente sea el total de seguridad entonces pues eso ¿no?

La desconfianza de la que habla Coral tiene que ver con la seguridad de la protección de los datos de la tarjeta, si es parte del proceso para hacerlo en línea lo hace, aun teniendo dudas o incertidumbre, ella dice que conoce elementos de verificación de seguridad de http, pero no sabe si eso es suficiente para que sea totalmente seguro, por seguro se entiende que no sea

vulnerable a robo de datos, como mencionó también Jade. Http es un protocolo de transferencia de hipertexto, que es un protocolo de comunicación y de reglas para la comunicación servidor-cliente; https es el protocolo seguro de transferencia de hipertexto en donde el navegador y el servidor establecen una conexión segura y cifrada previa a la transferencia de datos (AWS, n.d.-a).

En el comentario de Rojo a continuación, se menciona también este protocolo y precisamente se puntualiza que este protocolo es sólo una parte de la seguridad, pero que no se sabe si estos portales aun teniendo https almacenen los datos en nubes seguras.

Rojo: MS Ahora, en cuanto a la información de repente siento que en controles de ciberseguridad las páginas de gobierno les falta mucho, ¿por qué? Porque el control siempre el básico es que en tu navegador aparezca el candadito verde o el candadito, que es respecto a https. Que eso quiere decir que cifra el canal con un certificado ssl entonces hasta ahí llega la seguridad, ya después que ¿a dónde llegan tus datos? esa es otra cuestión, porque la información de gobierno vive en diferentes nubes: nube pública y nube privada. Entonces para nube pública, creo que usan aws y para nube privada ellos tienen sus diferentes centros de datos, pero en los centros de datos uno desconoce si estos cumplen con certificaciones que acrediten que realmente sus datos están seguros

Rojo tiene conocimiento técnico de ciberseguridad, su trabajo está vinculado a temas de informática. Menciona que el almacenamiento de la información se recaba en el portal en una nube sobre la cual no se tiene conocimiento, no se hace público dónde y cómo se almacenan estos datos y si se regulan por criterios estandarizados de acreditación de seguridad. Por una nube de almacenamiento se entiende un espacio en un modelo de computación en donde se guardan datos y archivos de Internet, esta nube pertenece a un proveedor quien mantiene y administra el servidor, la infraestructura y la red; la nube puede estar en una red pública de internet, es decir abierta a cualquier persona, o bien mediante una conexión privada dedicada (AWS, n.d.-b). Por AWS se refiere a Amazon Web Services y al servicio de es un servicio de

almacenamiento de objetos con escalabilidad, disponibilidad de datos y seguridad (AWS, n.d.-c).

Miedo

Las personas identifican que es posible que el sitio no sea completamente seguro o que sea un sitio apócrifo, cuando acceden a un portal para realizar un trámite de gobierno y esto causa un sentimiento de miedo.

Esmeralda: Te digo en un inicio sí me da muchísimo miedo, porque pues igual que GXI Jade ¿no? Igual sino pasa...y si se tragan mi dinero...si no llega el recibo correctamente... y tal

Similar a Jade aquí el miedo se debe a pensar que puede haber consecuencias negativas o que los resultados no sean los esperados y no se cumpla con el trámite y se tenga una pérdida económica. Por otra parte, así como la pérdida de dinero causa miedo, también causa temor encontrarse con una página apócrifa y no poder reconocer que no es un sitio oficial. Esto se describe en la siguiente conversación de Zafiro y Morado.

Zafiro: ...Y en el caso del pasaporte justamente quería abordar que la... cuando BBS uno busca pasaporte pagos en línea o etcétera al trámite en... hace algunos meses, lo primero que aparecía una... una página apócrifa del gobierno que supuestamente que te llevaba a que tú tenías que ir a un Oxxo a pagar el dinero a una cuenta en particular. ¡Una... un fraude espectacular! Evidentemente que uno se daba cuenta luego con ese... esa cuestión de que no era una página gubernamental, pero sí, digamos, quería decir que sí. También he realizado trámites en línea bien, en general tanto pasaporte como como CURP, como otros de estos... ¿cómo se llama? La ay!... la... el acta de nacimiento en efecto. el SAT, Fondo de Fondo de Cultura iba a decir, no, CFE. Pues sí, yo soy de los que no les gusta ir a los bancos, no me gusta ir a hacer fila y soy de los primeros que quieren pagar en línea, pero sí he tenido pues mis experiencias. En este caso particular este... del fraude me pareció bien

interesante, ¿no?, era una página bastante bien hecha que parece que entraba uno a la Secretaría de Relaciones Exteriores, ¿no? y era una página apócrifa.

*Morado: Pero ¿cómo se puede verificar que sea del gobierno? A mí también me
BBS da mucho miedo eso que sea apócrifo.*

Las páginas apócrifas copian a los portales oficiales con fines de fraude, como en este caso se espera que las personas hagan los depósitos a la cuenta ahí señalada que es distinta a la cuenta de la Secretaría de Gobernación, que es quien emite los pasaportes. La existencia de páginas falsas pone en alerta a las personas, cuando no es posible distinguir si son oficiales las consecuencias son también la pérdida de dinero y de tiempo. La incertidumbre desde esta experiencia se encuentra en la duda respecto al interlocutor detrás del portal que puede ser otro al esperado. Desde aquí es posible vincular la incertidumbre con la complejidad, la falta de elementos simples para identificar fácilmente un portal de gobierno ocasiona también que no se reconozca su veracidad.

Riesgos

Utilizar las herramientas de gobierno digital para realizar trámites significa que los datos estén almacenados en una nube que puede ser vulnerable a la extracción de datos de forma ilícita. Las personas que realizan trámites de gobierno lo hacen a pesar de conocer esta información, y es ahí cuando la incertidumbre se presenta, cuando no se tiene la seguridad de que no serán víctimas de robo de datos o fraude.

*Violeta: Yo las uso, pero me genera siempre una gran incertidumbre, siempre...
BBS siempre siento que... que algo puede... puede ocurrir y más conociendo el grado de sofisticación que han tenido las bandas criminales o el crimen organizado o los delincuentes, como cada día van perfeccionando más eh sus estrategias para hacer caer a su víctima, ya sea en forma telefónica, ya sea en un mensaje de texto, ya sea por correo. O sea, uno se entera de... de cada caso que uno no, no da crédito.*

El comentario de Violeta expresa conocimiento de las formas en la que los delincuentes que obtienen la información de las personas las contactan para extorsionarlas o cometer fraude. Ella percibe que los delincuentes poseen también conocimiento y medios sofisticados para engañar a las personas haciéndose pasar por funcionarios con un discurso convincente VAN PERFECCIONANDO MÁS SUS ESTRATÉGIAS PARA HACER CAER A SUS VÍCTIMAS. Lo anterior, en el mismo tenor que Coral y Oro, le causa incertidumbre de pensar que esto le pueda suceder a ella cualquier día debido a haber realizado un trámite en línea. La incertidumbre entonces también se vincula a posibles daños causados por terceros, en otras palabras, a la posibilidad de tener una afectación como consecuencias de utilizar las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Además de la percepción generalizada de riesgo por la falta de protección de la información que se ingresa a los portales web, se describió en uno de los grupos de enfoque una experiencia reciente de filtración de datos al realizar un registro de marca en el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual (IMPI).

Celeste: *Pues mira así rápido, eh mi esposo está produciendo mezcal en Z, eh GX2 obviamente fuimos a hacer... bueno al registro de la marca, obviamente te enfrentas, pues le dije: “no, seguramente es fácil, vamos a meternos, ya me dijo un amigo abogado, que lo podemos hacer”. Teníamos, pues como todos los elementos ¿no? Entramos, investigamos, teníamos que registrar el logo, el... como alguna frase que identificara la marca y... y pues la marca como tal, eso fue el año pasado.^[SEP]Eh obviamente se ingresa todo por internet. Haces todo el trámite, te registras, hay un apartado para que tú puedas subir los archivos, te dice en qué formato, lo subes, te lleva a otro sistemita donde vas a hacer el pago de derechos, y ya todo facilísimo, aparentemente, te marca que, pues tienes tú un tablero, tienes que dar a bueno... tienes que darte de alta en un sistema que se llama creo que PASE. Te das de alta, te registras y ahí te indica que va a haber un tablero y que te llegarán las notificaciones por correo. Pasaron los meses, los meses, los meses, todavía a principios de año yo entré como para revisar si había alguna notificación y no había nada, y hace un mes eh me llega*

un correo de un particular diciéndome que mi trámite estaba detenido del IMPI, que si me interesaba darle continuidad y... que él se ofrecía para darme los servicios. [P]Una, pues se supone que no deberían de... de filtrarse esos datos, mi correo personal e incluso mi número telefónico celular, que yo registré en el trámite.

La experiencia de Celeste refleja una situación de filtración de datos personales, específicamente correo electrónico y número de teléfono celular, es decir los datos que ingresó como parte de la información de contacto que el trámite requiere. Sin embargo, ella antes de ser contactada por un funcionario del IMPI fue contactada por un gestor que conocía el estatus de su solicitud. Celeste desconoce como tal gestor obtuvo la información, si alguien dentro del IMPI la filtró o si el gestor la extrajo de forma ilegal para luego vender sus servicios. Este caso refleja que la filtración de datos en trámites de gobierno en línea sucede, y no es sólo una situación que se ha visto en las noticias o escuchado por otras personas.

Un riesgo distinto al daño por fraude o extorsión de quienes roban la información de la web es el de la posible invalidez de estos documentos digitales en caso de presentarlos para realizar un trámite o ser requeridos por algún funcionario.

Zafiro: Yo quisiera hablar de confianza de otro tipo que también puede estar involucrado en las experiencias de... de las personas que estamos acá, eh no sé si a ustedes les pasa, pero digamos uno hace creo que Violeta ya lo dijo, uno paga la tenencia, uno paga la... la el predial, y entonces uno recibe un papelito en PDF con un... en el mejor de los casos con un QR y con un sello digital y uno dice: “Bueno pues con eso espero que haya quedado depositado el dinero” ¿no?, ¿Cuándo lo va a saber uno? Pues cuando uno venda la casa o... o cuando en un año le llegue la notificación de que, pues debes el predial porque no pagaste, esa incertidumbre es algo que sí existe, a mí en particular ya me ha tocado compra venta de casas y por lo tanto no he tenido problemas hasta ahora ¿no? Es decir, no me ha llegado la cuestión de que he dejado de pagar predial para vender una casa o alguno, pero sí me ha sucedido en

un trámite de la Ciudad de México que es la licencia y el del pago en la tarjeta de circulación...entonces yo tengo mi licencia digital, es decir, mi licencia física ya está vencida desde hace como seis años o cuatro años al menos, pero yo la tengo renovada en la app de la Ciudad de México y entonces no me ha parado ningún policía. El día que me pare un policía voy a sacarle mi... mi licencia digital la que tengo en el teléfono, porque si le doy la física esa está vencida. Entonces tengo el... el temor de que algo me vaya a decir el policía.

Aquí la incertidumbre se presenta después de haber realizado el trámite y tener la confirmación de que el trámite se realizó correctamente, se tiene un documento digital equivalente a un documento físico, como lo es la licencia de manejo. La duda está en si la persona que revisa este documento le asigne la misma validez que a un documento impreso. Dado que la asignación de validez es subjetiva al reconocimiento de otra persona, esto causa incertidumbre porque a diferencia de otro sistema automatizado que lea el QR o escanee el documento y confirme su vigencia o aceptabilidad, la discrecionalidad de las personas atiende a criterios diversos y desconocidos. A pesar de cumplir, en este caso con la licencia de manejo digital, en el escenario en donde no sea aceptada como válida por un policía esto tiene implicaciones como una multa o la remisión del vehículo.

Incertidumbre y Confianza

La incertidumbre respecto a un resultado negativo del pago de un trámite, el robo de datos, posible fraude o extorsión o invalidez del documento digital es fuente de desconfianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. La incertidumbre, así como la desconfianza, puede generarse tanto por el desconocimiento de la herramienta, sus características técnicas y sus procesos, como por el temor de que las personas que poseen o revisen esta información no actúen como corresponde. Sin embargo, esta incertidumbre disminuye una vez que se tiene familiaridad con la herramienta, cuando la herramienta es sencilla, cuando se notifica el estatus del trámite, o cuando se tienen mecanismos que reducen la probabilidad de que la información del portal web o aplicación sea sustraída de forma ilegal.

Caramelo: Bueno pues yo... no digamos, no hago así trámites de cosas así, pero sí, MB este antes sí, desconfiaba un poco, por a veces te decía “no, pues es que no puedes confiar de esto, pues puede ser que hay otras personas detrás de esto, porque vas a dar tus informaciones, tus datos y todo eso”. Y pues sí, sí, antes sí tenía un poco de miedo de dar informaciones, y todo eso. de lo que es este... correo, lo que es este número de teléfono, direcciones y todo eso.

Caramelo identifica que detrás de la tecnología existen personas que pueden hacer un mal manejo de los datos, la desconfianza no sólo está en las fallas tecnológicas por sí mismas, sino en las personas que se benefician de la información que se ingresa a los portales de gobierno. Una alternativa de utilizar herramientas digitales de gobierno es acudir directamente a la ventanilla de las oficinas de las agencias gubernamentales, no obstante, ahí las personas también comparten su información a los funcionarios, la cual se registra en un sistema informático, es decir que los datos circulan entre redes y personas. Siendo así ¿qué sucede cuando las personas entregan su información a personas y no a una computadora? ¿existe esa preocupación o se percibe mayor seguridad de forma presencial? ¿Se piensa que los documentos impresos se archivan en un edificio de gobierno y así están más seguros?

Lo que es claro es que existe una diferencia entre utilizar la vía presencial y usar la vía de Internet, esta última generalmente es una alternativa individual, sin interacción con otros. Esta característica tiene ventajas y desventajas, como se dijo anteriormente, las ventajas son el ahorro de tiempo y costos de traslado; las desventajas son los ya mencionados riesgos de ingresar datos en línea, y la falta de orientación cuando un trámite es complejo, en este último caso se tiene incertidumbre sobre cómo y cuándo quedará resuelto el trámite.

Oro: Si es en la misma página de gobierno que a veces también eso pasa, te MB redireccionan como otra página, como que te sacan de la página principal y te mandan a otra pues uno como que sí siente esta desconfianza, pero al final uno dice “bueno pues como que así es el trámite...” Entonces uno, pues ya como que lo completa y la verdad es que sí, muchas veces ha sido así como: “¡Ay pues esperemos que sí, todo

bien!” ¿no? O sea, como que ya no queda más que confiar y verificar cualquier cosa, ya ahí si directamente con el banco... o lo que sea.

Nuevamente la desconfianza está en el mismo enunciado que situaciones que se perciben como inciertas, aquí el redireccionar del sitio genera confusión, pero no se tiene una alternativa más que seguir el proceso del trámite, aunque sea en un sitio distinto al inicial. Cuando oro dice: ESPEREMOS QUE SI TODO BIEN significa que hay incertidumbre, que se espera que salga bien porque no se tiene control sobre lo que sucederá a pesar de seguir el procedimiento que se indica. Hay una brecha entre el momento de hacer el trámite y que efectivamente se refleje el pago, en ese espacio no se sabe qué ocurre, por lo tanto, es necesario verificar posteriormente, pero con el banco, no el mismo portal. El banco tiene la información actualizada de los pagos, no así el portal de gobierno.

La percepción de las personas sobre las herramientas digitales de gobierno en cuanto a la seguridad es que es insuficiente y no queda claro cuáles son los mecanismos de protección y gestión de la información, y esto genera incertidumbre, a pesar de que se tenga confianza en estas herramientas en general.

Índigo: Si confío, sin embargo, no existe la certeza en el manejo que hace la institución de la información que se genera, es decir, están tan diversificados los mecanismos de control de cada dependencia que... como el ejemplo que pone a Celeste ((IMPI)) siempre existe como esa incertidumbre, dado que no existe como tal un mecanismo que te garantice que la información queda solamente en los usuarios de la información que tú estás vertiendo. Este... entonces sí confío, pero básicamente es como una cuestión de inherente... digamos que, al uso, o lo que me ha ido pasando con el uso de la... de la tecnología, ¿no? Y evidentemente, pues siempre tienes la incertidumbre de que... si ya tienes un spam, si ya tienes un spyware, o algo que te que te pueda estar extrayendo la información desde el equipo que estés utilizando; que ya bueno ahí tendrás tú que tener las herramientas personales para evitar que eso suceda, no así las dependencias que creo que en algunas

ocasiones ellos ponen las mismas herramientas para evitar, que eso suceda.

Índigo habla de la incertidumbre respecto a que no existe una garantía de que el sitio sea seguro, en términos de que no haya hackers monitoreando quien navega en ella para luego extraer información desde el equipo de las personas. SPAM y SPYWARE son palabras de lenguaje de ciberseguridad que denotan conocimiento de informática de este participante. Spam se refiere a correos no deseados o no solicitados fraudulentos que provienen principalmente de computadoras y se envían a correos electrónicos o a teléfonos de forma masiva por los estafadores (Kaspersky, n.d.-b). Spyware es un software que se instala sin consentimiento en una computadora o dispositivo móvil desde un sitio o aplicación que comunica información personal a un atacante, esta información puede ser sobre patrones de navegación, compras en línea, información de tarjeta de crédito o contraseñas a sitios web (Kaspersky, n.d.-d).

Lo que a Índigo le preocupa es que su equipo quede vulnerado y reciba mensajes de fraude o se obtenga información sin su consentimiento desde su equipo de forma ilícita y maliciosa. Ante este contexto él mismo procede con las medidas de seguridad correspondiente en su equipo personal para evitar estos ciberataques. Él atribuye esta falta de atención a la seguridad y la protección de datos en los portales, y a su diversidad. Sobre esto se entienden dos cosas: la primera es que no existe una homologación en el diseño y protección de los portales, cada dependencia de gobierno las desarrolla de forma independiente; la segunda es que tampoco existe una agencia especializada para supervisar que se cumplan con estándares mínimos de ciberseguridad y que se corrija cuando no sea así.

Contraste literatura seguridad y privacidad y hallazgos

El concepto de incertidumbre se aborda en distintas teorías, una de ellas es desde la disciplina de teoría de la organización. Cohen, March y Olsen (1972) hablan de decisiones en las anarquías organizadas, en donde existen preferencias problemáticas, tecnología poco clara y participación fluida. Para ello formulan el modelo de bote de basura de toma de decisiones en un marco de ambigüedad y de irracionalidad. En este modelo se prefiere la acción, más que la claridad de la causalidad o del efecto de una decisión, en el cual los problemas, las soluciones y las decisiones están mezcladas. De igual forma March y Olsen (1976) retoman el concepto de

ambigüedad en las organizaciones, mismas que están conformadas por personas dentro de un entorno complejo, poco estable y poco entendido. Las decisiones se toman entonces y se resuelven problemas con poco control de los factores exógenos. Por lo tanto, la ambigüedad, que puede ser sinónimo de incertidumbre, se entiende como la falta de claridad en objetivos, entorno o preferencias en torno a las decisiones individuales.

¿Cómo se relaciona la literatura sobre incertidumbre con los hallazgos de esta investigación? En primera instancia se observa una diferencia entre la literatura que habla de toma de decisiones en las organizaciones y los hallazgos que hablan de la relación de incertidumbre y confianza de los individuos en una interacción con la tecnología. La decisión individual ya fue tomada, se hace uso de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Sin embargo, un elemento relevante para la incertidumbre en este contexto son los factores exógenos, contribuyen a la percepción de ambigüedad cuando los elementos de seguridad de las herramientas son insuficientes, esto conlleva a no tener certeza sobre las consecuencias. Por ejemplo, una persona tiene claro que paga el servicio de agua potable en línea porque se ahorra tiempo de traslado y se ahorra salir del horario laboral para hacer el trámite, no obstante, no tiene la seguridad de que sus datos bancarios no sean hackeados, siempre existe el riesgo de que se vulnere la plataforma de Internet por agentes externos. O bien no tiene la certeza de que el pago se va a reflejar en su cuenta si lo hacen en línea.

En los trabajos sobre herramientas digitales de gobierno se ha encontrado que la protección de datos y la privacidad es el principal factor para la adopción de estas. A su vez, la principal barrera para usarlas es la falta de protección y privacidad porque es importante para las personas que la seguridad sea la adecuada para la transferencia de datos (Akkaya et al., 2017; Zhu et al., 2021). Asimismo, cuando las agencias de gobierno toman completa responsabilidad por las brechas de seguridad en las tecnologías desarrolladas e incorporan medidas de protección y privacidad se motiva el uso y la confianza en ellas (Fan et al., 2022). En Zhu, Azizah y Hsiao (2021) se señala que la ciudadanía se siente escéptica y desconfía en las herramientas de voto electrónico porque piensan que estas iniciativas pueden resultar en la invasión de su privacidad por parte del gobierno. En cambio, en los resultados de esta investigación se encuentra que el principal actor que viola la privacidad de los datos es el delincuente, no el gobierno. Por otra parte, ellas clasifican como percepción de riesgo la incertidumbre derivada de la falta de

conocimiento técnico sobre el funcionamiento de estas. Si bien la lógica de votar es distinta a la de trámites -los trámites tienen que ver con cumplimiento y servicios públicos y el voto tiene que ver con un ejercicio democrático-, existe una intersección entre ambos: la tecnología es intermediaria, y el no tener *expertise* o entendimiento de cómo funciona se percibe como incertidumbre que afecta a la confianza.

Bélanger y Carter (2008) incluyen en su modelo de adopción de herramientas digitales de gobierno la relación entre confianza en Internet, confianza en el gobierno, percepción de riesgo y uso. Se define aquí la percepción de riesgos a partir de la expectativa de pérdida o de ganancia de quien confía. Los resultados mostraron que a mayor confianza en el gobierno menor percepción de riesgos, por el contrario, la relación entre confianza en Internet y percepción de riesgos no es significativa, y la percepción de riesgo no tiene efecto sobre el uso, pero sí el uso en la percepción de riesgos. Las y los participantes de los grupos de enfoque expresaron lo que Bélanger y Carter (2008) denominan percepción de riesgos, ellas y ellos tienen la creencia de que pueden tener pérdidas ocasionadas por utilizar herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Esto a su vez se alinea con la propuesta de percepción de Warkentin y Gefen et al. (2002) en la cual la percepción de riesgos es la expectativa subjetiva de la ciudadanía de sufrir una pérdida en la búsqueda de un resultado deseado. Por una parte, la ciudadanía busca cumplir con los trámites de forma rápida y accesible, pero por otra parte tiene un costo que es el riesgo de la violación de sus datos, que efectivamente esto suceda o no es la incertidumbre inherente en el uso de tales herramientas.

Conclusión incertidumbre

La incertidumbre en los datos refleja emociones y sentimientos de angustia, desconfianza, miedo y nervios. Esto sucede ante procesos desconocidos, la posibilidad de robo de datos personales o bancarios para extorsión o fraude, así como la pérdida económica y la invalidez del documento digital ante otras personas. Básicamente la incertidumbre está cuando las personas se preguntan "¿y si no pague? ¿y si roban mis datos?" En esta tesis la importancia del significado de la incertidumbre para las personas no es una definición en un artículo o en un libro de un autor lejano, se fundamenta en lo que las personas sienten en situaciones específicas de interacción con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

El miedo y la percepción de riesgos están estrechamente vinculados, las y los ciudadanos tienen temor de sufrir daños y no poder hacer nada al respecto una vez que ellos mismos ingresaron sus datos en la web a través de una herramienta digital de gobierno para realizar trámites. La edad o el nivel de escolaridad de las personas no las exime de ser víctimas de ciberataques, fraudes o extorsión. Aun cuando algunas personas tengan las habilidades y la capacidad para proteger sus equipos o navegar en sitios seguros, es responsabilidad de las agencias de gobierno que desarrollan sitios web o aplicaciones móviles asegurar que la información vertida y almacenada en ellas se proteja y se blinde lo más posible de robo o filtraciones que causen detrimentos a la ciudadanía.

Modelo dual de confianza y desconfianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites

En esta sección se integran en una teoría los hallazgos de la investigación sobre los componentes de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. A partir de las interpretaciones abstractas de los datos se establece que las percepciones de la ciudadanía están divididas entre confianza y desconfianza hacia los portales web y aplicaciones de gobierno para realizar trámites en línea. En primera instancia la confianza se compone de familiaridad y experiencia, en donde interviene también como intermediario el banco; en segunda, la desconfianza se configura de características de complejidad y de la incertidumbre inherente de la interacción con estas. La confianza y la desconfianza coexisten en la interacción de las personas con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Siguiendo el hilo de los datos, la confianza es una creencia, sensación o constructo en donde realizar trámites de gobierno en línea es una alternativa que ofrece comodidad en comparación con otras opciones; que tal acción es rápida, sencilla y segura, por medio de la cual obtendrán los resultados esperados que es el cumplimiento de obligaciones u obtención de derechos que son facultad y responsabilidad del gobierno. La desconfianza es en cambio una sensación o sentimiento de miedo, temor o angustia que se genera cuando no se conoce lo suficiente la operación o características de las herramientas y cuando existen riesgos de pérdida monetaria, así como riesgos humanos o informáticos de que se vulnere la seguridad y privacidad de sus datos.

Para explicar en un sentido general la construcción de la confianza ciudadana en dichas herramientas se establece que existen motivadores de confianza, que son aquellos elementos que generan un mayor conocimiento y entendimiento de estas para la obtención de los resultados esperados. La experiencia, entendida como experiencia positiva, al igual que la familiaridad requieren de un factor importante para la construcción de confianza: tiempo. La confianza entonces se construye, es un proceso, es decir, no es una evaluación inmediata de características técnicas, sino que requiere de información derivada de la repetición de interacciones de la ciudadanía con tal tecnología. La experiencia positiva y la familiaridad confirman que son herramientas que pueden utilizar fácilmente y que efectivamente su pago o trámites se resuelve.

Asimismo, las herramientas digitales bancarias tienen un rol relevante como intermediarias entre los ciudadanos y aquellos trámites que se realizan en línea y que requieren de un pago. En general, las personas tienen una percepción de mayor confianza en la banca en línea y la banca móvil que en las herramientas digitales desarrolladas por las agencias gubernamentales para ofrecer servicios públicos o emitir documentos de identidad o trámites vehiculares, entre otros. La mayoría de las personas expresaron que han tenido buenas experiencias con la banca móvil y la banca en línea, que son accesibles y seguras, ya que sienten que sus datos están protegidos con diversos controles de seguridad para asegurarse de que únicamente ellas o ellos mismos son quienes acceden a sus cuentas.

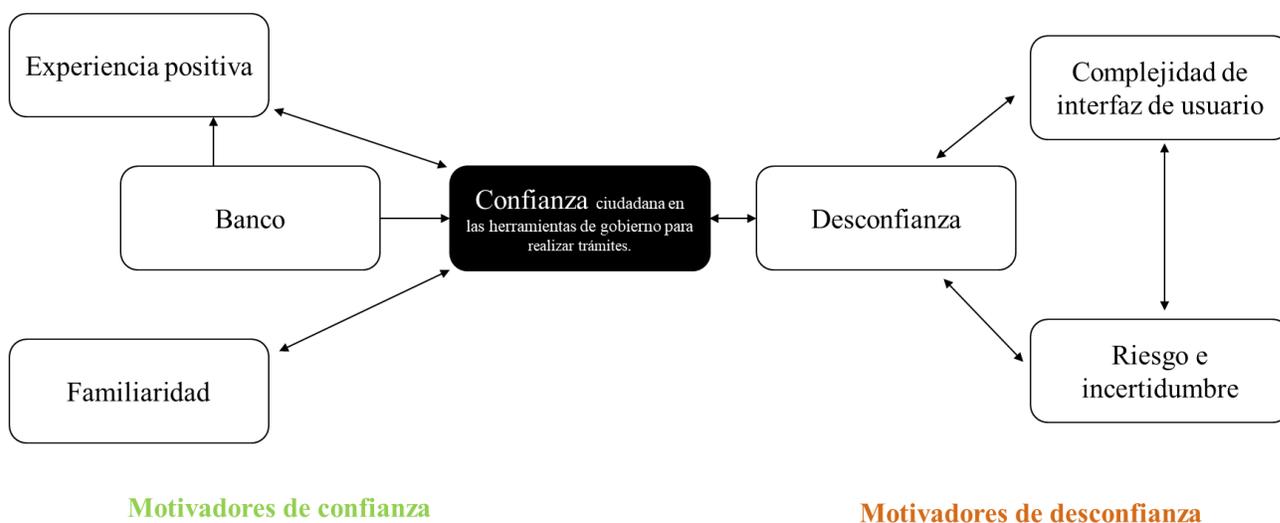
En contraparte, existen también motivadores de desconfianza que son tanto aquellas características técnicas que dificultan a las personas entender el uso y manejo de estas herramientas, como los factores externos que vulneran su eficiencia y seguridad al operar dentro de las redes de Internet. La complejidad se asocia con la dificultad que enfrentan las personas de forma individual al ver en la pantalla de su computadora o dispositivo móvil un portal o aplicación de gobierno para realizar trámites que no es accesible. Un trámite es complejo cuando a pesar de varios intentos en donde buscan entender o descifrar el lenguaje técnico del trámite, este sigue sin ser comprensible. A lo anterior se le denomina complejidad de interfaz de usuario en donde se carece de diseños intuitivos que permitan a las personas comunicarse fácilmente con las páginas web y aplicaciones de gobierno para realizar trámites. En contraste, el riesgo y la incertidumbre dependen de factores externos como lo son errores en el funcionamiento de la herramienta, es decir que se dupliquen cargos o que no se reflejen correctamente; o bien

derivados de terceras personas que realizan ciberataques a los portales o herramientas para robo de datos, fraude o extorsión, o de funcionarios que en una interacción presencial no encuentren validez en los documentos digitales.

Para ilustrar las relaciones de los elementos que construyen la confianza y la desconfianza se realizó un diagrama en donde se pueden observar las relaciones entre categorías y el concepto central. La **Figura 11** sintetiza de manera gráfica la teoría que se propone en esta tesis para entender la confianza ciudadana en las herramientas de gobierno digital para realizar trámites. Este modelo es el resultado final del análisis de los datos desde un enfoque de teoría fundamentada.

El análisis de la información sobre las experiencias y opiniones de las personas respecto a realizar trámites en línea resultó en seis categorías centrales que se relacionan con la confianza: banco, familiaridad, experiencia positiva, desconfianza, complejidad de interfaz de usuario, y riesgo e incertidumbre. Cada una de estas categorías se describió a detalle en este capítulo y con ellas se construyó un modelo de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites que se compone tanto de motivadores de confianza, como motivadores de desconfianza.

Figura 11. Construcción de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites



Nota: Representación visual de las relaciones entre los componentes de la confianza y la desconfianza.

Se establece que existen motivadores de confianza, que son aquellos elementos que generan un mayor conocimiento y entendimiento para la obtención de los resultados esperados. La experiencia positiva, al igual que la familiaridad requieren de un factor importante para la construcción de confianza: tiempo. Ella se percibe cuando se han tenido las respuestas esperadas, en caso de pago de servicios se cumplen; en caso de documentos, se obtienen; o en el caso de registros o denuncias, se registran en la institución correspondiente. Esto requiere además que no se hayan experimentado situaciones robo de datos personales o bancarios, ni fraude o clonación de tarjeta. Por familiaridad se entiende aquella situación en la que las personas expresan que conocen y hacen uso de estas herramientas desde hace tiempo, inclusive 10 años atrás. Reconocen el desarrollo y los cambios de los portales o aplicaciones que usan con frecuencia, ya sean mejoras o retrocesos. De igual forma se sienten cómodas y en general han tenido buenas experiencias. También hay un reconocimiento de la página oficial y correcta, ya que existen páginas apócrifas.

El banco se encuentra dentro de los motivadores de confianza. El banco se observa como un intermediario entre los ciudadanos que buscan cumplir con los pagos de servicios o derechos administrados por el gobierno. Esto se debe a que las páginas y aplicaciones de los bancos se perciben como más seguras, modernas y responsivas en la protección de sus datos bancarios y de su dinero. Las aplicaciones de los bancos se observan como herramientas que facilitan la administración de pagos, no sólo se hace la transacción, también se generan comprobantes y se lleva un registro de pagos que ayuda al control de finanzas personales. Se mencionaron también las herramientas de Mercado Pago y Pay Pal mediante las cuales es posible hacer pago de servicios públicos en línea, ya sea desde la página o la aplicación móvil, estos son otros intermediarios no necesariamente bancarios en los que se confía sin registrar datos personales o bancarios directamente en el portal de gobierno.

La desconfianza es la otra cara de la moneda de la confianza. Está vinculada al riesgo en distintas dimensiones, en primer lugar, tecnológico, que refiere al robo o filtración de datos personales o bancarios; en segundo lugar, a los sujetos que interactúan con las herramientas y los sistemas tecnológicos, incluyendo el error propio, al no entender o ser algo desconocido no se confía en sí mismo para completar la tarea. Se desconfía también en funcionarios que

manipulan la información con otros fines, y en los hackers que lucran con los datos que las personas depositan en los portales web de gobierno.

La complejidad de interfaz de usuario comprende las experiencias en donde las personas no entienden o no les parece claro cómo funcionan las páginas o aplicaciones de trámites o servicios públicos. Al intentar realizar algún trámite o pago en línea los procesos son confusos, no hay instrucciones o cuando las hay no se distingue bien la secuencia de pasos, no se tiene la habilidad técnica o la información suficiente para hacerlo solo o sola. No hay quien responda dudas y se tienen miedo a equivocarse. De igual forma, el riesgo y la incertidumbre que tienen que ver con posibles fallas o demoras en el sistema, como cuando no se refleja de forma inmediata el pago y no se refleja en el portal. Asimismo, se relaciona con la validez del documento digital ante otros sujetos relacionados. Finalmente, existe la duda de cuál es el destino de sus datos personales y bancarios, y si son protegidos o manejados adecuadamente.

Conclusiones

Esta sección presenta los resultados de los grupos de enfoque, analizando los datos desde los lentes de teoría fundamentada en donde se describen cada una de las categorías, sus relaciones entre sí y finalmente se propone una conceptualización de la confianza en ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Como se argumentó en capítulos anteriores esta elección metodológica busca profundizar en las opiniones y experiencias de las personas que utilizan tales herramientas con dos objetivos: el primero, ampliar el entendimiento de la relación entre las personas y las herramientas digitales de gobierno; el segundo, contribuir a la teoría con una conceptualización que defina esta relación y la separe de la confianza en el gobierno, confianza en la tecnología o confianza en Internet.

Los datos cualitativos obtenidos permitieron profundizar en lo que hay detrás de las mediciones de confianza que van del 1 al 10, y hacer un análisis de discurso que observó y extrajo símbolos y significados de confianza que varían para las personas según su edad o grado de escolaridad. Por otra parte, se observó también una variación de la confianza por tipo de trámite. Si bien la confianza en Internet se compone de conceptos como la familiaridad, la

seguridad y la protección de los datos, el tipo de transacción que conlleva un trámite con una institución pública tiene matices distintos para cada uno de estos componentes.

Es importante mencionar que en los hallazgos se confirma que la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites contiene elementos que se han integrado en modelos previos (como los ya mencionados: familiaridad, facilidad de uso, experiencia, riesgo y seguridad). Al retomar los componentes presentes en la literatura y contrastarlos con los hallazgos se identifica que, aunque no se hace referencia de manera directa y explícita se habla de componentes que se han estudiado previamente. De igual forma se observa que tales componentes son bidimensionales respecto a su carácter cognitivo y emocional. En el análisis de discurso de los participantes se presentan referencias a los componentes de disposición para confiar, percepción de riesgo, facilidad de uso, confianza en el gobierno, confianza en internet, seguridad, privacidad y confianza en la tecnología. Respecto a los componentes cognitivos se hizo referencia al desempeño, competencia, beneficio directo, eficiencia, mérito tecnológico y efectividad. Por último, sobre los componentes emocionales se expresaron opiniones relacionadas con el miedo a ser un ciudadano transparente, comodidad en la interacción y contentamiento o agrado.

En la **Tabla 10** se muestran los componentes extraídos de la literatura, en color más oscuro se destacan aquellos sobre los cuales se hizo referencia en los datos. Si bien el análisis de los datos se realizó de forma abierta e inductiva, desde una perspectiva de teoría fundamentada, los resultados se suman a las piezas del rompecabezas de la confianza y la tecnología que se ha construido con anterioridad. Se identifica que la contribución de los resultados de esta investigación es que amplían y describen el significado de estos componentes para las personas ejemplificando con casos específicos. En primera instancia, la seguridad es una pieza fundamental, autores como Akkaya et al. (2017), Nguyen et al. (2020) o Fan (2022) señalan que la seguridad inadecuada en transferencia de datos, o el miedo de ser un ciudadano transparente, manejo confidencial de datos sensibles, falta de resolución de dudas no contribuyen a la confianza en las herramientas digitales de gobierno. La diferencia entre estos trabajos y los hallazgos presentados es que en ellos se habla del miedo a que sus datos sean utilizados para otros fines, por personas que tienen habilidades para hackear y robar datos, y en menor proporción se tiene la preocupación ser vigilado por el gobierno. Lo anterior muestra que

la vigilancia de las personas a partir de sus datos compartidos en línea y el uso inadecuado de ellos, no es exclusivo del gobierno.

Tabla 10. Contraste hallazgos y componentes cognitivos y emocionales literatura

Cognitivos y Emocionales	Cognitivos	Emocionales
Expectativa	Estructura Institucional	Miedo a ser un ciudadano transparente
Familiaridad	Implementación	Comodidad interacción
Disposición para confiar	Desempeño	Contentamiento o agrado
Percepción de riesgo	Competencia	Atractivo imagen
Facilidad de uso	Integridad	Presencia social
Credibilidad	Validez	
Legitimidad	Beneficio directo	
Confianza en el gobierno	Eficiencia	
Confianza en Internet	Mérito tecnológico	
Seguridad	Efectividad	
Privacidad	Imparcialidad	
Confianza en la tecnología	Disminución de corrupción	
	Participación y cumplimiento ciudadano	

Contribución teórica: Componentes en hallazgos tesis		
Banco Intermediario	Desconfianza	Complejidad de la interfaz de usuario
Autonomía	Objetos	
Corresponsabilidad	Sujetos	
Comodidad canal digital		Miedo a fraude y extorsión criminal

Sin embargo, como lo muestran los hallazgos, la confianza se compone también de elementos como el banco intermediario y la desconfianza, y la complejidad de interfaz de usuario, que se evidencian en esta investigación. Analizando estos componentes desde los lentes de las dimensiones cognitivas y emocionales de la confianza y sus componentes, como revisado

en la literatura, estos también son bidimensionales. En el banco intermediario se conjugan la autonomía que responde a la razón como a los sentimientos. La corresponsabilidad que se evalúa con tareas cognitivas, y la comodidad del canal digital que es una sensación de bienestar no sólo por realizar trámites desde casa o la oficina, sino a evitar trasladarse y formarse para hacer un trámite de gobierno. La desconfianza involucra interacciones de personas con objetos, e inherentemente involucra a otros sujetos, tanto directa o indirectamente en la relación con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Aquí se presenta tanto una sensación de desagrado y temor, como una evaluación y un juicio de la información que rodea a los trámites en línea. Para concluir, la complejidad de la interfaz de usuario se relaciona por una parte con el diseño de interfaz que genera emociones de preocupación, nerviosismo o miedo; por otra parte, se evalúa el riesgo de ser víctima de extorsión y fraude con base en la información que comparten y las experiencias conocen de casos similares

4. Análisis sociodemográfico ¿quiénes confían y quiénes desconfían?

El capítulo anterior está centrado en el contenido de los datos expresados en los grupos de enfoque, en los conceptos y sus relaciones, en cambio, en este capítulo el foco está en las personas y sus características. El objetivo de este capítulo es conocer y analizar los patrones que se presentan en las opiniones y experiencias de las personas ligadas a su generación o a su nivel de escolaridad. Por otra parte, la confianza es un concepto complejo y multidimensional, y lo mismo sucede con las personas, no es sólo lo que comunican, sino también cómo lo comunican y lo que no comunican. Analizar las dinámicas de interacción entre las y los participantes abre el panorama para comprender qué detona que las personas se comporten de una u otra forma cuando el tema son las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. A continuación, se muestra cómo en cada grupo se presentó una interacción particular dependiendo de los roles que emergían en la discusión, y cómo influye la edad y la escolaridad en sus habilidades y competencias digitales, y por tanto en su percepción de confianza.

Análisis relacional de grupos de enfoque

Un grupo de enfoque es un grupo social pequeño en donde confluyen diversos contextos sociales de las y los participantes con otras y otros participantes, con la moderadora y con otros no presentes, quienes su presencia imaginaria afecta a las y los participantes (Hollander, 2004).

Los grupos de enfoque son una técnica de obtención de datos cuya principal característica es que es grupal y no individual como una entrevista o una encuesta en donde nadie más conoce lo que él o la participante respondieron. Como se mencionó anteriormente, se observa que esta característica permite que las personas se motiven unas a otras para compartir experiencias u opiniones que no compartirían si no estuvieran en un grupo, no obstante, es posible que en momentos la dinámica del grupo sea de conformidad con el grupo y se tenga temor a disentir frente a los demás. Siendo así el objetivo de esta sección es analizar el consenso y desacuerdo respecto a las opiniones y experiencias de interacción con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites dentro de cada grupo de enfoque, así como el contexto de estatus, conversación y relación como propone Hollander (2004).

Es importante señalar nuevamente que los grupos se segmentaron acorde a la edad y nivel de escolaridad de las y los participantes para que, de acuerdo con Hollander (2004), tuvieran elementos en común suficientes para hablar y compartir. Se espera que al tener características sociodemográficas en común sea más fácil expresar sus vivencias y opiniones que si estuvieran en un grupo en donde no tienen características en común. En el caso del género no se segmentó por hombre y mujeres, sin embargo, debido a la menor participación de hombres se tuvieron dos grupos de enfoque en donde sólo participaron mujeres: Millennial nivel de escolaridad básica y Generación X 1. La mayoría de las y los participantes eran desconocidos dentro de cada grupo, con la excepción de Rojo y Escarlata que son pareja en el grupo Millennial nivel de escolaridad superior; y Morado y Púrpura que se conocen, del grupo de Baby Boomers nivel de escolaridad superior, esto debido a que son conocidos de la persona que compartió sus contactos para convocarlos.

Millennial escolaridad superior

En este grupo de enfoque participaron 3 mujeres y un hombre. Rojo es el hombre del grupo y es pareja de Escarlata. Si bien el número de mujeres es mayor que el de hombres, Rojo al ser experto en temas de tecnología, específicamente en Internet de las Cosas y Robótica expresaba opiniones técnicas las cuales influían en las opiniones del resto del grupo. Desde el inicio, en la presentación de cada participante, esta información lo colocó con un estatus superior a las demás debido a que su profesión implica conocimiento amplio de las herramientas

tecnológicas digitales. Especialmente en las de Escarlata, que explícitamente indicó se basaban en el conocimiento e información que Rojo le ha compartido, lo cual generó conformidad con Rojo en varias de sus intervenciones.

Al establecer Rojo su posición de experto se identifica una brecha de conocimiento entre él y el resto de las participantes, ello generó un desequilibrio de poder respecto al tema en el grupo, lo cual incluye también a la moderadora que no es experta en los aspectos técnicos de las herramientas digitales de gobierno. Para evitar que hubiera silencios incómodos u omisiones, la moderadora buscó mantener conversación en aspectos menos técnicos para que independientemente del *expertise* se pudiera hablar de experiencias y opiniones.

No obstante, a pesar de su estatus, quien menos intervenciones tuvo en el grupo fue Rojo. Él hizo comentarios que expresaban desacuerdo con las demás, si bien le parecen fáciles los pagos de servicios públicos en línea, como a las participantes que fueron las primeras en responder que las herramientas digitales les parecen cómodas y útiles, expresó que tuvo un inconveniente con un atraso del reflejo del pago realizado, señalando que no todo es fácil y eficiente. Por lo general Rojo era el último en contestar a las preguntas detonadoras. Esperaba a que las participantes hablaran y luego él respondía (con una excepción) a lo que ellas expresaban. Esto se puede observar en el siguiente fragmento de la conversación en donde Rojo responde después de que las participantes indicaron que sí confían en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Rojo: Yo confiaría en los trámites en línea si: las aplicaciones fueron modernas. Porque desde que utilizan sistemas basados como... hay una filosofía que se llama, bueno, eh...que es basada más en Apache que es los servidores, entonces para mí eso es como ya como diez, quince años, está vieja la aplicación. Y utilizan otros lenguajes que utilizan que se llaman php, entonces para mí, pues eso ya está súper fuera de lo que es moderno actualmente.

MS

Entonces yo no, yo confiaría en las aplicaciones si hay pagos en línea si estos sistemas fueran modernos, el otro es mm...no sé, no sé cómo son dados los contratos ahí y si el nivel tecnológico de las personas que desarrollan todas estas interfaces web es el adecuado. Te digo por qué,

porque cuando hicieron el rebranding de toda la marca de gobierno yo sentí que antes eran muy buenas las páginas así respondían bien y con el actual... la experiencia de usuario, el UI, UEX este... siento que me pierdo. Siento que no hay una hegemonía siento que la parte responsiva de que se veía muy bien una parte de celular y en la parte de en el navegador se perdió. Entonces yo confiaría en eso si el nivel tecnológico de las personas que hicieron todos esos desarrollos fuera la adecuado.

En resumen, las intervenciones de Rojo hacían énfasis en su conocimiento, en cambio las intervenciones de las participantes lo hacían con base en sus experiencias y percepciones. En general entre ellas se encontró una interacción de alineación y consenso, hacían referencia una de otra. Este consenso se atribuye a la similitud de conocimiento e información más que al género.

Escarlata: Bueno yo creo que para las personas que trabajamos que es el caso de MS Rojo y mío, es mucho más cómodo ya que generalmente cuando pagabas en las oficinas, pues eran un horario de oficina también y no abrían a veces los sábados o domingos, entonces para mí es algo que me ha ayudado mucho a llevar como todos los servicios de una mejor manera.

Coral: Pues igual coincido, me parece que facilita mucho el tiempo, ehh incluso MS no ir sacar dinero ir y pagar, era como todo un trámite que llevaba tiempo y eso dinero que de repente es como mucho más sencillo, en estos momentos así meter ya tu tarjeta y hacer el pago, incluso bueno creo que aquí no lo mencionó ((el video)), pero el tema de domiciliar creo que es algo mucho más sencillo, que ya automáticamente cada mes o cada que se tiene que hacer el pago se haga solo, creo que también es algo que facilita mucho ¿no? los procesos de para estos servicios gubernamentales.

Carmín: Sí a mí también se me hace mucho más fácil hacer los trámites en línea y MS bueno la mayoría de los trámites que hago, pues así son. Y también creo que es útil porque te da pues como más información, información, así

como histórica, entonces eso está bueno. Y creo que tal vez lo único que no sea bueno donde ha tenido problemas es que luego no me llegan los recordatorios, o sea, por ejemplo, con la tenencia no se me olvida porque justo no, o sea, es más difícil que te recuerden a cómo te llegaban ((los recibos impresos a domicilio)) bueno, el sobre, pero si en general me gustan mucho más.

Se identificó en la conversación el banco como intermediario, por lo cual se les preguntó qué características tiene el banco que lo hacen confiable. Aquí las tres participantes hablaron de sus experiencias y coincidieron nuevamente con las respuestas de las demás.

Escarlata: Bueno yo por mi parte puedo decir que, por ejemplo, veo todo lo que MS hace él entonces ((Rojo)), sé que dentro de los bancos le meten un poquito más a la parte de tecnología, a la parte de desarrollo, tienen pues como muchos más trabas porque pues al final de cuentas son un banco, entonces tienen que ser muy difíciles de hackear precisamente por el tipo de información que manejan.

Coral: Sí, y además también, pues tienes ya acceso como... por este cómo se MS llaman... los biométricos, o sea, por ejemplo, huella digital, todo lo de los, o sea, por ejemplo, el token no es nada más una vez no es como triple, entonces a mí sí me da más confianza el banco para temas de pagos, para otros tipos de trámites la verdad no me importa.

Carmín: Coincido y justo creo que en ese sentido es que yo decía como prefiero MS hacer mi pago directo de yo mi transferencia de mi banca electrónica, o sea, directamente el banco, a hacer y meter mis datos de tarjeta, porque ahí sí es donde digo bueno si los meto, pero sí con cierta desconfianza o con cierta duda de si dice http ¿no? O sea, digo las cosas básicas que según yo sé que están, pero no sé, no estoy segura, que eso realmente sea el total de seguridad entonces pues eso ¿no?

Se observa Carmín usa mucho la palabra "o sea" para seguir con la idea y dar ejemplos, se interpreta esto como una forma de asegurarse que al decirlo de dos formas distintas y dar ejemplos fuera más claro, tanto para ella como para las demás. En el caso de Coral repetía al final de una idea la palabra no en tono interrogativo: ¿no? se interpreta como una forma de buscar confirmación o validación de las demás.

Los temas abordados en este grupo fueron: opinión general y experiencia con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, valoración de confianza en ellas, mejoras técnicas para que sean confiables, banco intermediario y confianza en línea en comparación con la confianza en la atención presencial para realizar trámites o servicios de gobierno. Los temas que no se abordaron en este grupo, pero sí en otros fueron estrategias de verificación de seguridad o autenticidad en los portales o aplicaciones de las agencias de gobierno, preferencias, riesgos de fraude y validez del comprobante digital.

Millennial Nivel de Escolaridad Básico

Las participantes de este grupo son todas mujeres, Ámbar es unos años menor para formar parte de la generación Millennial, sin embargo, cancelaron otras personas confirmadas y sólo se tenía a dos participantes por lo cual se invitó, ya se había hablado con ella antes y tenía interés y disposición en participar. No se percibe una brecha o desequilibrio con el resto de las participantes. Está actualmente estudiando una carrera universitaria en línea, tiene 20 años. De acuerdo con otras fuentes de clasificación de generaciones si Ámbar nació en 1993, o en algunos casos hasta 1996 pertenece a esta generación (Dimock, 2019). Las tres participantes están casadas y tienen educación media. Caramelo tiene hijos se presentó en el grupo como ama de casa. Oro es cantante y conductora, y Ámbar es estudiante, ninguna de las dos tiene hijos. Si bien son de la misma generación tienen actividades diversas.

Oro fue la participante más activa, describió varias de sus experiencias realizando trámites de gobierno en línea y sus percepciones respecto al funcionamiento de estas. Ámbar fue la segunda, expresando sus opiniones y haciendo referencia a coincidir con las demás. Caramelo fue más tímida y seria que las demás, respondió a las preguntas de forma breve y generalmente a partir de que la moderadora se dirigía a ella directamente. Sin embargo, en un inicio se percibía que las tres estaban algo nerviosas. Conforme fue avanzando la discusión se sentían más cómodas para participar, al menos Oro y Ámbar. Hubo poca interacción entre las

participantes, se mantuvo una atmósfera de respeto y en general consenso en los comentarios respecto a las herramientas digitales de gobierno, tanto en su comodidad como en su confianza.

Oro: Yo justo este servicio ya lo he utilizado. Me parece que es muy bueno,

MB porque a veces uno no tiene como el tiempo para ir, por ejemplo, directamente a una oficina ¿no? a pagar.

Caramelo: ... Y me conviene más así de que ir a formar las oficinas de estar

MB perdiendo tiempos y todo eso, porque es un... hay este... mucha gente y todo eso, yo digo que es muy buena opción.

Ámbar: Pues yo también concuerdo con Caramelo y con Oro que es mucho más

MB fácil hacer cualquier trámite este... en línea que ir como directamente a las oficinas porque justo es mucho tiempo el tráfico y cuando llegas a las oficinas, pues también hay mucha gente, no solamente tú eres la única que está esperando.

Únicamente se observó una diferencia respecto a la percepción de la utilidad de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, y fue respecto a la aplicación LLAVE, de la Ciudad de México que concentra trámites, servicios e información de programas sociales en un solo portal.

Oro: ...por ejemplo, ahorita hay una cosa que se llama LLAVE. cuando son

MB trámites también como el gobierno, no me acuerdo qué trámites como tal, eso sí me parece muy eh complicado y cuando hemos tenido que hacer algo por medio de esta dichosa LLAVE creo que no lo hacemos, porque es como generar una cuenta y ya que tienes esa cuenta, ya puedes entrar a hacer x trámite. Pero entonces ya es como que ya mucho rollo, ya no es como tan directo.

Caramelo: ...Pero ahorita de que como dice este Oro, de la cuenta LLAVE ese me

MB parece que es más segura de este... meter o investigar o pagar lo que lo que necesitas, porque ese tiene una cuenta que nadie puede entrar y nadie puede este...quitar tus correos, y de eso. Bueno yo siento que

confía más a esa aplicación que entrar en Google o... en a buscar a otros así.

Oro es quien ha tenido más experiencia con diversos trámites de diversos temas como servicios públicos, trámites fiscales o documentos de identidad. Oro tuvo más intervenciones espontáneas, compartió opiniones relacionadas con lo que las demás decían. Si se tuviera que elegir a una líder del grupo, sería ella. Oro expresó tener dificultades técnicas con las páginas, diferencia las funciones y características por dispositivo móvil y computadora. Así como las diferencias entre distintos tipos de trámites, expresó que en general funcionan bien siempre y cuando el sistema tenga los datos correctos, de otra forma deja de ser sencillo. Caramelo tiene experiencia con el registro escolar de sus hijos, ella habló de que en un inicio le pareció muy complicado y sus hijos le ayudaron a hacerlo. Las participaciones de Ámbar se centraron en sus experiencias y percepciones de los trámites en línea en general.

Los temas que se mencionaron en este grupo fueron: opinión general y experiencia con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, valoración de confianza en ellas, comparación con la confianza en la atención presencial para realizar trámites o servicios de gobierno, mejoras técnicas, estrategias de verificación de seguridad o autenticidad en los portales o aplicaciones de las agencias de gobierno y banco intermediario. Los temas que no se mencionaron fueron: preferencias, riesgos de fraude y validez del comprobante digital.

Generación X nivel de escolaridad superior I

Las participantes en este grupo son 3, una persona que estaba confirmada, también mujer, no se conectó. Jade pertenece al grupo de Baby Boomers, sin embargo, por un error de logística se envió la liga para participar en este grupo. Menta es una profesora jubilada, Esmeralda es profesora e investigadora en una universidad privada, y Jade es funcionaria de una agencia de gobierno federal. Se entiende que las tres tienen casa propia, vehículo propio, ingresos propios. Se mencionaron aquí otros trámites además de los indicados en los grupos Millennial (pago de servicios, pago de impuestos, registros escolares) como cambio de nombre de recibo, asuntos de pensión, reporte de robo de auto, créditos FOVISSTE, citas ISSSTE. En este grupo se encontraron diferencias en las experiencias y percepción de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Cada una de las participantes mantuvo su postura clara a lo largo

de la conversación. Menta confía y le parece maravilloso. Jade no sabe si puede tener confianza, le falta información y práctica. Esmeralda confía siempre y cuando sea a través del banco.

Jade se sentía con menos capacidad y experiencia para responder debido a su poca interacción con las herramientas digitales en general y en particular con las de gobierno relacionadas con pagos. A pesar de reconocer poca familiaridad con el tema fue la primera en dar su opinión general sobre estas herramientas. Las palabras que ella usó denotan auto exclusión, o hasta podría decirse auto desconfianza del tema, de alguna forma lo justifica con la parte generacional, ella no es la única, otras personas de su edad no las usan.

*Jade: ...Yo particularmente no los hago mucho más por no he querido hacer,
GXI he intentado he hecho algunas cosas algunas otras cosas, pero de repente me da, bueno... no sé hacerlo bien y me da desconfianza acabar de hacerlo, ¿no? O meterme totalmente, porque pues se dice mucho de el robo de datos, no sé si estoy metida en la dirección adecuada... Pues porque a la mejor mi generación no es, digo puede ser que no sea necesariamente por la generación o por la edad ¿no?, pero sí muchas personas de mi generación de mi edad no estamos muy involucrados en todo esto y existe todavía, en mi de manera particular existe todavía un poquito de desconfianza por la ignorancia, al respecto, ¿no?*

Se percibió empatía con Jade, nadie hizo referencia a su desconocimiento o poca familiaridad con estas herramientas, al contrario, Esmeralda expresó temor coincidiendo con ella:

*Esmeralda: ...Este...pero bueno en general a mí sí me...me agradan usar las... las
GXI aplicaciones estas estas páginas de internet. Te digo en un inicio sí me da muchísimo miedo, porque pues igual que Jade ¿no? Igual sino pasa...y si se tragan mi dinero...si no llega el recibo correctamente... y tal, pero bueno después de la primera vez y ver... pues la verdad es que yo creo que llevo más de diez años haciendo todo en línea y sí he sentido que ha evolucionado las...las apps.*

Esmeralda fue quien más habló del grupo, lo cual se asume se debe a su estatus de mayor conocimiento sobre diseño y su experiencia de años realizando trámites en línea que la llevó a hablar más. Además de responder las preguntas detonadoras mencionó experiencias personales que no correspondían a trámites de gobierno en línea como temas del seguro de autos y viajes, o conocimiento sobre temas de diseño. Se reía constantemente con sus propios comentarios. Sin embargo, Esmeralda era la última en contestar, pero fue quien dio las respuestas más largas narrando anécdotas o repitiendo argumentos. Entonces no se puede decir que ella era la líder, al contrario, a partir de las participaciones de Jade y de Menta ella opinaba y compartía sus experiencias con detalles.

Esmeralda: Yo quisiera comentar el hecho de que... algo que tú... estoy dentro del GXI mundo del diseño, me doy cuenta de esto, y lo digo abiertamente, creo que un diseñador gráfico es el encargado de hacer las Apps y bueno, puede ser que sea bueno malo y más allá de eso, creo que también el hecho de que las Apps no estén culturalizadas, por llamarlo así, o sea, aplicadas a nuestra cultura mexicana o latinoamericana, hace también una gran diferencia con las internacionales, eh... en el sentido de que pues se maneja de diferente forma. Entonces adoptar la o adaptarla a nosotros no precisamente va a funcionar, y lo digo abiertamente porque independientemente que Jade tenga la experiencia o no, eh en mi caso que comenté que también yo siento que me siento mejor apoyada cuando hay una persona, o sea una que resuelva todos ¿no? Entiendo esto de... de mecanizarnos, entiendo esto, pero hay ocasiones donde sale una duda, “¿dónde está mi cambio?” ¿no? “Ay déjame ver” Entonces vuelve un trámite que dices “ahí te quedas con tus diez pesos”, porque realmente la gente no sabe gestionarlo. Em...Pero creo que sí es importante que haya una comunicación gráfica aplicada a nuestra idiosincrasia.

Menta fue quien expresó sus opiniones de forma más contundente y claras respecto a la confianza en las herramientas digitales de gobierno o bien de los bancos. Ella tiene un tono de

voz fuerte lo cual entonces se percibe como extroversión y seguridad para externar sus opiniones.

Menta: Ah según yo no lo apagué, pero sí, mira te quería comentar, este... mira GXI las aplicaciones yo creo que cada día son más prácticas, más sencillas, este... inclusive hay unas que usan colores muy muy este... muy llamativos, que, pues están estudiados, ¿no? O sea, de tu verde que sabes que el sí es verde que es adelante, ¿no? rojo que no, este... o sea, hay aplicaciones, la verdad que están muy prácticas muy sencillas. Pero también viene, yo creo que algo... algo cultural: ¡que nos que no leemos! O sea que es algo... algo serio porque digo yo como maestro se los digo ¿no? O sea, la hay gente que ¿no? como alumnos a cualquier nivel ¡no leen las instrucciones de un examen! Entonces somos como los mexicanos muy dados a “sí queremos usar un aparato nuevo, pero no leemos un instructivo”. Entonces viene un factor muy importante que es cultural de no leer.

Los temas que se discutieron en este grupo de enfoque fueron: opinión general y experiencia, valoración de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, comparación con la confianza en la atención presencial para realizar trámites o servicios de gobierno, banco intermediario y mejoras técnicas. Los temas que no se discutieron fueron: estrategias de verificación de seguridad o autenticidad en los portales o aplicaciones de las agencias de gobierno, riesgos de fraude y validez del comprobante digital.

Generación X nivel de escolaridad superior II

En este grupo de enfoque participaron 3 personas, 2 hombres y una mujer, una mujer más que estaba confirmada no se conectó. Los tres tienen experiencia y formación en administración pública. Celeste fue quien más habló, describió su experiencia con el registro de marca del IMPI, la cual no ha sido satisfactoria, al contrario, hubo una filtración de sus datos personales a un gestor que se comunicó con ella conociendo el estatus de su trámite. Cian habló no sólo de su experiencia y opiniones, también de sus propuestas y sugerencias basadas en su conocimiento del tema. Es el segundo hombre que lo hace, y el tercer participante que lo hace,

Rojo en MA, Esmeralda en GX1 y ahora él. Índigo fue el primero en responder a los temas detonadores. En general los tres tuvieron participaciones más extensas por respuesta que en otros grupos.

En general se percibió un consenso en las respuestas, los tres han hecho una diversidad de trámites, tanto personales como relacionados con asuntos laborales. Los tres tienen conocimiento y habilidad para utilizar estas herramientas de forma que para ellos es seguro teniendo estrategias de protección de datos personales, que son más importantes aquí que los datos bancarios, a diferencia de lo expresado en el resto de los grupos en donde la seguridad de los datos bancarios es prioritaria. Asumen entonces como una responsabilidad individual de protección de privacidad y prevención de riesgos. Respecto a la protección de privacidad tienen firewalls y antivirus que les notifican de situaciones inusuales o sitios no seguros, por otra parte, respecto a la prevención de riesgos conocen los elementos de seguridad de los portales y los identifican, o bien reconocen en los buscadores o en los correos electrónicos ligas o fuentes apócrifas que no corresponden a los sitios oficiales para realizar los trámites.

Se habló de trámites que son más complejos que pago de servicios o citas, trámites como el registro de marca en el IMPI, que es el caso de Celeste el registro de marca llevó meses del año 2022 y hasta noviembre de 2023 no estaba resuelto el asunto. Asimismo, la solicitud de información en el INAI necesita llevar un seguimiento por tiempo indefinido y es poco amigable con los usuarios.

Índigo: *Sí, confío. Digamos que personalmente ya tengo pues no... no tengo*
GX2 *exactamente el tiempo catalogado o medido en cuanto empezó a utilizar*
estas herramientas. Eh creo que son buenas, creo que la... las
dependencias de gobierno. Si confío, sin embargo, no existe la certeza en
el manejo que hace la institución de la información que se genera, es
decir, está tan diversificados los mecanismos de control de cada
dependencia que... como el ejemplo que pone a Celeste siempre existe
como esa incertidumbre, dado que no existe como tal un mecanismo que
te garantice que la información queda solamente en los usuarios de la
información que tú estás vertiendo. Este... entonces sí confío, pero
básicamente es como una cuestión de inherente... digamos que, al uso, o

lo que me ha ido pasando con el uso de la de la tecnología, ¿no? Y evidentemente, pues siempre tienes la incertidumbre de que... si ya tienes un spam, si ya tienes un spyware, o algo que te que te pueda estar extrayendo la información desde el equipo que estés utilizando; que ya bueno ahí tendrás tú que tener las herramientas personales para evitar que eso suceda, no así las dependencias que creo que en algunas ocasiones ellos ponen las mismas herramientas para evitar, que eso suceda.

Cian: Sí ahorita que Índigo tocó el caso del servicio profesional de carrera yo te diría a ver: sí confío, depende el trámite, si voy a sacar mi acta de nacimiento, confío en ese trámite, si voy a sacar mi CURP confío en ese trámite, pero si voy a participar por una... por un puesto de trabajo en la administración pública federal en el... en la plataforma de trabajaen no confío. Pero no porque la plataforma eh falle, tiene errores de diseño, tiene una mala estructura interna, sino porque el proceso con el que fue planeado tiene áreas de oportunidad o áreas de discrecionalidad, como acertadamente lo dijo, del servidor público que está atrás de la silla, y que permite la... el manejo poco transparente del concurso en cuestión. Entonces creo que es muy importante el tipo de trámite que se realiza en ese sentido.

Celeste: Pues yo igual creo que sí confío dependiendo del trámite también, o sea, sí, creo que, aunque hay un gran avance en todos estos temas de la protección de los datos personales, en todas las herramientas de ciberseguridad que deben de tener eh cada una de las dependencias que está implementando todos estos trámites a través de las tecnologías de la información. Sí, creo que aún todavía hay dependencias o hay sitios que no son tan seguros, que pueden ser vulnerables. Eh y pues también como dice Cian hay todavía muchos sistemas en los cuales pues hay personas detrás que pueden manipular cierta información ¿no? Este caso del IMPI pues es como de lo más... eh como lo que nos muestra que hay todavía deficiencias en esto ¿no? De verdad a veces no lo... no lo vemos

así, a lo mejor no estamos tan familiarizados con este tema, pero el hecho de que yo haga un trámite y ponga todos mis datos personales mi correo, mi número telefónico, mi nombre completo, mi edad... o sea, muchos datos personales que piden para este trámite de la marca y que, de la noche a la mañana, una persona un particular ofrezca sus servicios con todos estos datos.... Sí, creo que ahí hay una vulneración a la... a la protección de estos datos personales por parte del IMPI porque, aunque él está dando a lo mejor por concluido un trámite, al decir no procede el registro de tu marca, pues yo no di ninguna autorización para que se difundieran estos... estos datos, de hecho, busqué si había como algún... dentro de la página... como algún apartado donde te mencionara que dieras tu... tu autorización o algo para difundir los datos y no lo hay ¿no? En general creo... en general sí confío, o sea, sí confío en... en los trámites en línea, pero igual creo que hay todavía muchas áreas de oportunidad en ello.

Existe una diversidad de portales de gobierno para realizar trámites, y existe también una heterogeneidad de características de funciones, estructura y diseño. Como existe una variación, existe también confianza en unas y en otras no, de ahí que surja la condición de confiar en aquellas que son de ciertas instituciones o de ciertos tipos de trámites. Se observa que en las respuestas sobre mejoras y recomendaciones para que los desarrolladores hagan herramientas más confiables cada uno, además de su sugerencia, habló de su perspectiva, conocimientos y práctica en la administración pública. Esto fue algo que permaneció desde el principio, y se percibe que esto puede ser debido a que los distintos participantes buscaban mostrar su estatus de experto tanto para el resto de los participantes como para la moderadora.

Los temas que se discutieron en este grupo fueron: opinión general y experiencias con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, valoración de confianza en ellas, estrategias de verificación de elementos de seguridad y autenticidad portales o aplicaciones de las agencias de gobierno, riesgos de fraude y mejoras técnicas. Los temas que no se discutieron fueron: banco intermediario, comparación con la confianza en la atención presencial para realizar trámites o servicios de gobierno y validez del comprobante digital.

Baby Boomer nivel de escolaridad superior

El grupo se conformó de dos hombre y dos mujeres, fue el único grupo equilibrado respecto al género de las y los participantes. Este fue un grupo participativo y con interés en escuchar a los demás, fue el grupo con mayor interacción en donde se preguntaban unos a otros sobre sus experiencias y opiniones sin la intervención de la moderadora. Todos se conectaron puntuales y fueron respetuosos de los demás. Desde el inicio con la pregunta de presentación fueron activos en los comentarios, se reían, secundaban o asentían constantemente cuando estaban de acuerdo con lo que otros u otras decían. Morado, Violeta y Púrpura mantuvieron abierto su micrófono toda la sesión. Desde el comienzo parecía que cada uno asumía un rol específico, Violeta es la que tenía más iniciativa para contestar y describir sus experiencias, así como explicar la razón de sus argumentos y opiniones. Morado expresaba sus experiencias de una forma muy sencilla, clara y hasta tierna. Púrpura fue directa y en algunos casos opinaba distinto a los demás. Zafiro fue claro respecto a sus opiniones y experiencias.

De cierta forma Zafiro era el líder del grupo, no por tomar la iniciativa, generalmente era el último en participar, sino por su formación en asuntos de administración pública, es decir por su estatus de mayor conocimiento sobre los temas a discutir. La moderadora se refería a él como Profesor, lo cual influyó en que Violeta y Morado también lo llamara así y se dirigieran a él para preguntar su opinión y recomendaciones de seguridad de los portales de gobierno. Violeta y Zafiro identifican cambios e inestabilidad de los portales, debido a que tiene experiencia y familiaridad con ellas. Morado realiza trámites no sólo personales, sino laborales, por tanto, tiene experiencia en una amplia gama de trámites. A pesar de que ha tenido experiencias desagradables como cargo doble o duplicidad de registro de marca, es quien expresa abiertamente tener confianza en los trámites y en general una opinión positiva de tales herramientas.

Respecto a la conversación se habló de trámites que no se habían mencionado antes como registro en Compranet, acta de no antecedentes penales y el programa social de Bienestar para adultos mayores; y también del trámite complejo de registro de marca del IMPI. De igual forma Zafiro describió una experiencia encontrando una página apócrifa de la Secretaría de

Relaciones Exteriores, lo cual causó alarma y temor a los demás, porque temen no reconocer cuando una página es apócrifa o no, y caer en un fraude.

*Zafiro: He hecho... he hecho también esos, y en el caso del pasaporte
BBS justamente me quería acordar que la... cuando uno busca pasaporte pagos en línea o etcétera al trámite en... hace algunos meses, lo primero que aparecía una... una página apócrifa del gobierno que supuestamente que te llevaba a que tú tenías que ir a un Oxxo a pagar el dinero a una cuenta en particular. ¡Una... un fraude espectacular! Evidentemente que uno se daba cuenta luego con ese... esa cuestión de que no era una página gubernamental, pero sí, digamos, quería decir que sí.*

*Morado: Pero ¿cómo se puede verificar que sea del gobierno? A mí también me
BBS da mucho miedo eso que sea apócrifo.*

*Púrpura: Y una pregunta, por ejemplo, ¿ahí están en contubernio, digamos con el
BBS Oxxo es independiente? O sea, ¿ellos cómo hacen ese servicio de cualquier depósito? ¿Ellos están ajenos a eso, o sí ya hay, me imagino que cierto enlace con ese fraude o no?*

*Morado: Se puede saber en Oxxo a depositarle un particular que tenga cuenta por
BBS decir algo en Bancomer... por decir algo Juan Pérez Ramírez.... cuenta número tal... y se lo depositan entonces puede ser también una cuenta así extraña, ¿no? No propiamente de la empresa.*

En este caso no se observa conformidad respecto al comentario de Zafiro, Morado y Púrpura reaccionan con miedo y con preguntas sobre cómo evitar una situación así. Se percibe una alineación y consenso entre Violeta, Morado y Púrpura constante. En cambio, Zafiro trae temas a la mesa que rompen con la alineación de los demás como la confianza relacionada con la certidumbre de la aceptación del documento o comprobante digital que se genera, o al preguntar sobre recomendaciones para que el portal sea confiables, y responder con un ejemplo de lo que no se debe hacer. Aun así, en las participaciones del resto se mencionaban los comentarios de Zafiro.

En este extracto de la conversación sobre las posibles mejoras para que las herramientas de gobierno digital para realizar trámites sean más confiables se identifica que Púrpura, Morado y Violeta emiten opiniones en un sentido, aun citando a Zafiro, pero él va en otro sentido.

Violeta: Punto número uno validar su autenticidad. Punto número dos, que los...
BBS que los pasos a seguir sean pues lo más que se puedan considerando el... lo común de la población no solamente dirigirnos a la clase media que somos los más informados o este, sino que sea parejo, ¿no? información democratizada, digamos, ¿no?, que... que... que... que haya pues esa... esa claridad esa contundencia para facilitar el acceso para todos, para todos sin importar clases social, ni... ni nivel de estudios, que ya sería mucho... mucho pedirle tal vez. Y punto número tres, que tuviera uno como una retroalimentación de decir “ya hizo usted su trámite” ¿no? Un poco lo que decía Zafiro este... saber que el recibo que yo tengo que va a ser digital o que me lo van a enviar por mi correo o como sea o por WhatsApp, pues que sea también claro y que tenga yo la certeza de que ese trámite que yo hice ante una dependencia de gobierno fue también validado por ellos y que yo pasé, pasé exitosamente ese... ese trámite, eso, serían esos tres puntos.

Morado: Sí eso, o sea que tenemos la certificación de que es un sitio oficial,
BBS seguro, los pasos que sean muy importantes, el ABC; haga el uno, dos, tres, y pase acá, nada complicado. Y lo que dice Violeta, que es muy importante, la... la... la respuesta de que se efectuó el pago en tal fecha y todo, y que lo podamos consultar después: “Oiga, o entrar a tal página, quiero ver si está acreditado mi pago del predial de tal fecha, por decir- “Ah sí está acreditado”- “Ah, perfecto”. Eso ya me daría mucha confianza en mí. Con sencillez, porque yo luego algunas páginas que he entrado como esa del IMPI es muy complicada. Pero que tuvieran sencillez.

Púrpura: *Pues yo creo que ya... lo creo que estoy totalmente de acuerdo con*
BBS *Violeta y Morado, yo creo que ese será lo básico para tener la*
certeza de que la inmensa mayoría de personas que consulten y que
hacen este tipo de servicios digitales todo mundo entendamos, ¿no? Y
que quede la certeza de que ya se hizo el pago y que tenemos esa ese
respaldo. Que ese pago digital ya está ahí, y que se puede consultar en el
momento que uno desee para tener todo en orden.

Zafiro: *Yo le diría que... que fuera a la página del SAT para que viera todo lo que*
BBS *no hay que hacer. (risas) No hay página más insensible, mal.*

Zafiro detonaba nuevos comentarios a partir de sus observaciones, el resto seguía esa nueva línea. Se percibe que se debía a la autoridad que representaba Zafiro sobre los demás al ser profesor. Sin embargo, tal nivel de estudios o *expertise* no lo exime de haber tenido una situación en donde navegó en una página apócrifa sin identificarla de inmediato como sí lo hacen otros participantes de los grupos Millennial o Generación X.

Los temas abordados en este grupo fueron: opinión general y experiencia, estrategias de verificación de autenticidad de herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, valoración de confianza, riesgos de fraude y extorsión, confianza en línea en contraste con confianza atención presencial, y mejoras técnicas. Los temas que no se abordaron en este grupo fueron: preferencias y banco intermediario.

Baby Boomer nivel de escolaridad básico

En este grupo participaron dos hombres Neón y Salmón y una mujer, Magenta. El comienzo fue atropellado porque todos necesitaron de la ayuda de sus hijos para conectarse. La conversación no fue fluida, la moderadora constantemente los invitaba a participar, a excepción de Magenta quien fue la más activa del grupo. Haciendo la revisión en los grupos mixtos fue una mujer la más participativa en todos. Magenta fue la más expresiva y quien parecía más entusiasmada de participar. Luego de las preguntas había silencios que se asume se debe a que los participantes no tenían suficiente confianza para compartir sus opiniones abiertamente, o se

contenían por miedo al no estar familiarizados con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Magenta: Todos estos pagos y ahorita lo que este... lo que usted está preguntando, BBB sí. Sí, lo han hecho y lo hacen mis hijos, los tres, todo... todo eso lo hacen ellos muy bien, y... y repito otra vez ¿no?, Que es fabuloso eso. Entonces yo no, yo en realidad no sé, tampoco como dicen Neón y dice Salmón yo no sé tampoco nada de la computadora, nada. Yo me apoyé, luego luego que mi esposo no estaba, me apoyé en ellos y ellos son los que hacen todos esos pagos, pero pagan con su tarjeta, sí.

Moderadora: Perfecto, muchas gracias y aquí en este caso pensemos en... el en su (Cobalto) caso le apoyan sus hijos ¿a usted le da confianza que sus hijos hagan esos trámites? Usted les dice “sí aquí está mi recibo, ayúdame, por favor, y este ya con eso me ahorro la vuelta”.

Magenta: Así es, así es.

BBB

Moderadora: Okay y aquí me gustaría preguntarle ¿qué es lo que, o sea, usted tiene (Cobalto) confianza en que sí funciona, por qué?

Magenta: Total, sí, funciona, porque este... entran ellos a... con el recibo de la luz, BBB mi hijo, o el del agua o del predial, este... o pagos del gas, todo eso. Ahí está, le doy el dinero y ahí está, y el ahí está el este... queda en este... que ya está pagado. Exacto sí sí sí sí sí toda la confianza del mundo a cualquiera de los tres.

Magenta es una mujer que recientemente enviudó, antes su esposo se encargaba de los temas de pagos de servicios y trámites, ahora lo hacen sus hijos, quienes los hacen en línea. Magenta tiene muy buena percepción de los trámites de gobierno en línea, ella observa como lo hacen sus hijos y el ahorro de tiempo que representa en traslado y atención.

Para Salmón el aprendizaje y acostumbrarse a algo nuevo es cuestión de tiempo, lo repitió sobre trámites de gobierno en línea, pagos con tarjeta, aprender a hacer otras acciones distintas a enviar mensajes de texto en el celular. A pesar de no utilizar estas herramientas se esforzaba por responder y describir lo que pensaba.

*Salmón: Mira yo no, no acostumbro a hacer esos pagos en línea eh como dice la
BBB señora, yo prefiero ir al banco o a la oficina y hacer mis pagos. Eh no he
 tenido tiempo de practicar, soy un poco viejito obsoleto en cuanto a la
 nueva tecnología. Pero ahora que me jubile, estoy próximo a jubilarme,
 pues me voy a tener que poner a practicar. Parece ser que se ahorra
 tiempo como dice la señora y esfuerzo y riesgos, y eso de manejar dinero
 en efectivo a veces corre... corremos un riesgo, ¿verdad? Entonces este,
 pero hay que... ..practicarlo, yo no, desconozco todo eso. Se ve fácil,
 pero que lo hagamos este... ya no está tan fácil, ¿verdad? Entonces esa
 es la idea que tengo. Yo me jubilo a partir del primero de enero, en
 marzo es mi prejubilatorio y a partir de abril entra en mi jubilación,
 entonces voy a tener tiempo para aprender más en todos sus trámites en
 línea.*

Neón tenía menos interés en exponer sus opiniones, esperaba a escuchar lo que dijeran los demás para luego decir ESTOY DE ACUERDO CON ÉL y repetir el argumento.

*Neón: Si, mira como dice el Señor Salmón a mí se me hace más este... más
BBB práctico, más fácil de ir a pagar es... lo que sea de esos servicios porque
 pues yo prácticamente no le sé bien a la esta... tecnología y por eso si
 hago mis pagos por... en las oficinas. Y para mí, pues yo por mí ya después
 de que aprenda pues estaría bien pagar todo eso en línea.*

Se encontró consenso y repetición en las respuestas de los tres participantes, en primer lugar, ninguno hace trámites de gobierno en línea. Salmón y Neón lo hacen de forma presencial y pagando en efectivo ya sean en oficina o en el banco. En segundo lugar, los tres indican que

la tecnología es más fácil para los más jóvenes que para ellos VIEJITO OBSOLETO. En tercer lugar, delegan a sus hijos realizar trámites en línea cuando es necesario y los tres confían en sus hijos y que lo hacen de forma correcta.

Los temas discutidos en este grupo y agotados brevemente fueron: opinión general y experiencia, valoración de confianza, preferencia, confianza en línea en contraste con confianza atención presencial, validez comprobante digital y riesgo de fraudes. Los temas que no se mencionaron fueron estrategias de verificación de autenticidad de herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, banco intermediario y mejoras técnicas.

Análisis Sociodemográfico

En esta sección se analizan los datos resultantes de los grupos de enfoque a de acuerdo con el contexto sociodemográfico de las y los participantes. Como se señaló en el capítulo metodológico la selección de la muestra se decidió tomando en cuenta la edad, o bien la generación de las personas, y su nivel de escolaridad. La razón de esta decisión fue la relevancia de la edad en la interacción y experiencias con la tecnología y su relación negativa (Al-Shafi & Weerakkody, 2009; Hung et al., 2006, 2013; Morgeson et al., 2011; Nam, 2012; Nam & Sayogo, 2011; Pérez-Morote et al., 2020; Reddick et al., 2012; Sipior et al., 2011). Por otra parte, el nivel de escolaridad influye en la socialización y percepción de la confianza analizada como un aspecto de cultura política (Morales et al., 2018).

Los grupos de enfoque se segmentaron según la generación y el nivel de escolaridad de las y los participantes, y se pudo observar que cada grupo tenía características particulares que las diferenciaban del resto. Si bien, en el capítulo anterior el foco se colocó en los patrones compartidos en donde se encontró saturación en las categorías centrales de experiencia, familiaridad, desconfianza, complejidad e incertidumbre, en esta sección se analizan las diferencias en la percepción de confianza por grupo. En los hallazgos de esta investigación se encontró que, dependiendo de la edad, o en este caso grupo generacional, y el nivel de educación la ciudadanía experimenta de diversas formas las herramientas digitales de gobierno, lo cual deriva en diversas interpretaciones de confianza en ellas, o como se desarrolla más adelante: diversos tipos de confianza.

A partir de los datos también, se reconocieron distintos niveles de habilidades digitales de las y los participantes, lo cual tiene una asociación con su generación y su nivel de escolaridad. Un hallazgo importante que se describe en esta sección es que se encontró que el banco no es el único intermediario entre las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, también los son las y los hijos de las personas mayores de 60 años. Finalmente, se comparan los hallazgos de esta investigación con los hallazgos de otros trabajos relacionados con las herramientas digitales de gobierno que toman en cuenta la edad y el grado de educación de las personas.

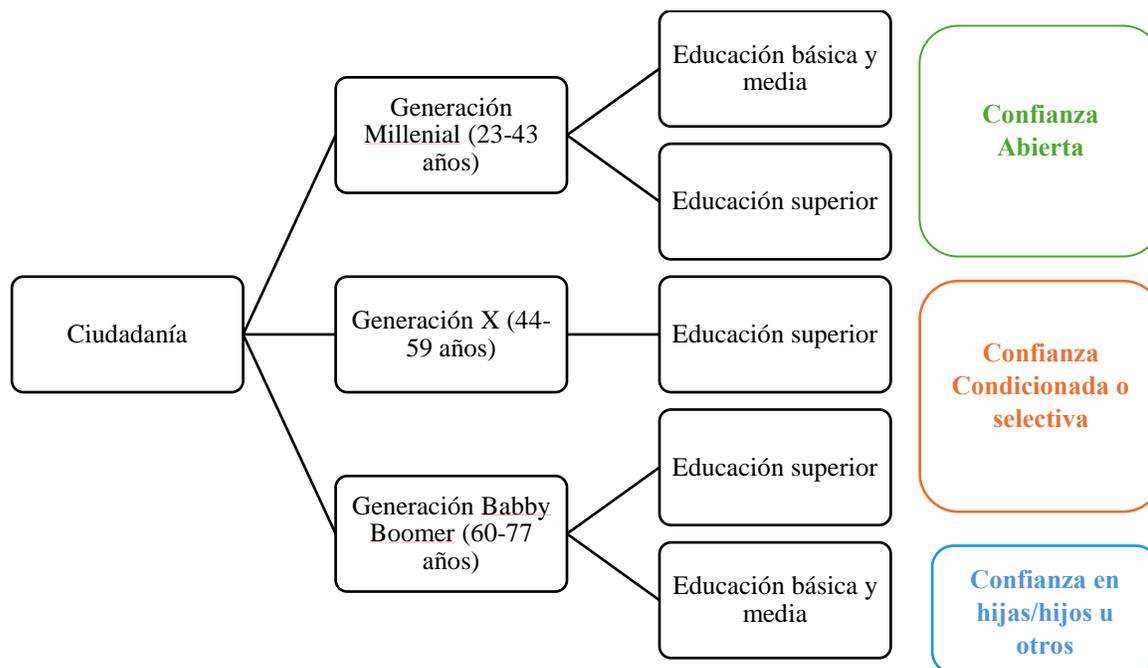
Tipos de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites por generación y nivel de escolaridad

La confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites no es dicotómica, sino gradual, de acuerdo con los datos analizados las personas confían abiertamente, confían de forma condicional (siempre y cuando sea a través de un banco, o dependiendo del trámite), confían en sus hijos que hacen trámites, o desconfían. Para fines analíticos se clasificaron las percepciones de confianza de las personas en confianza abierta, confianza condicionada o selectiva y confianza en sus hijas o hijos. Esta clasificación a su vez se relaciona con los grupos de acuerdo con su generación y nivel de escolaridad, como se muestra en la **Figura 12.**

Confianza Abierta

La confianza abierta es aquella que se expresa de forma afirmativa sin condicionamientos, es decir, cuando las personas expresan claramente tener confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Se infiere una confianza abierta cuando las personas expresan claramente “sí confío”, “sí les tengo mucha confianza” y tal expresión de compañía de las causas de esta confianza como lo son los beneficios, la familiaridad con ellas o las buenas experiencias que tuvieron. Este tipo de confianza abierta se concentra en el grupo generacional Millennial, independientemente del nivel de escolaridad. Si bien no es exclusivo, y también personas de las generaciones X y Baby Boomer pueden confiar, se encuentra un patrón en donde las y los participantes más jóvenes son quienes más confían en las herramientas digitales de gobierno.

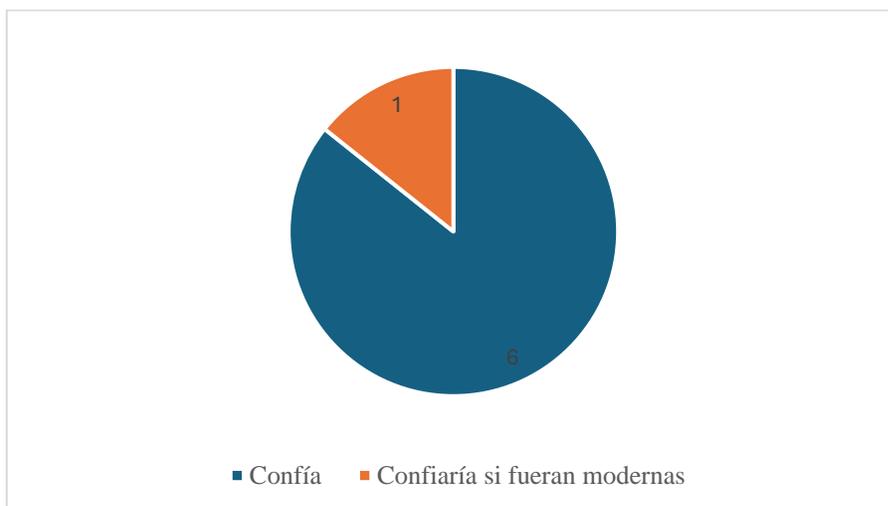
Figura 12. Tipos de confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites por generación y nivel de escolaridad



Nota: Elaboración propia con datos obtenidos en los grupos de enfoque.

De las 7 personas de la generación Millennial seis expresaron que confían, una con excepción de trámites complejos como la renovación de la FIEL, pero confía en general y lo prefiere a otros canales (Carmin); y una dice que confiaría si las herramientas fueran más modernas (Rojo), esta persona tiene conocimientos de experto en tecnología y percibe que el almacenamiento de la información que se deposita en estas herramientas no posee los controles de seguridad más recientes. Ver **Figura 13**. Las razones por las cuales las personas en este grupo generacional confían se relacionan con la accesibilidad, la comodidad, tener tiempo usándolo, pagar rápido y ahorrar tiempo, al igual que direcciona a un portal de un banco que suma a los controles de seguridad. Lo anterior confirma nuevamente que esta confianza comprende los motivadores de confianza descritos previamente de familiaridad, buena experiencia y banco intermediario.

Figura 13. Percepción de confianza en generación Millennial



Nota: La gráfica representa la diversidad de percepciones de confianza en los dos grupos de generación Millennial, tanto de escolaridad superior como básica.

En el grupo Millennial con nivel de escolaridad superior los comentarios de Coral y Carmín sobre la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites se asocia con pagos, es decir con la dimensión de transacción. Estas herramientas permiten hacer pagos de forma rápida y fácil, y generan un registro o historial de pagos que es de utilidad para las usuarias. Por otra parte, para Ámbar y Oro del grupo de nivel de escolaridad básico, la confianza se asocia con la autenticidad de la página o aplicación, en donde al ser de gobierno se confía de inmediato, porque se asume que la información esté en un espacio web confiable.

Coral: Sí, yo tengo confianza en los trámites en línea porque considero que la forma de pago es segura rápida y fácil, porque se pueden hacer pagos a través de transferencia y/o con los datos de la tarjeta, y pues bueno, porque he tenido buena experiencia.

Carmín: Sí pues sí, yo en general sí confío en los trámites en línea y creo que bueno, o sea los trámites en línea porque puedo tener un respaldo de todos los pagos que hago de forma, pues tanto en mi correo como de forma digital y creo que también es más fácil rastrearlos, o sea los pagos con mis cuentas de banco.

Ámbar: Gracias, este pues creo que sí, bueno no sé si nada más soy yo o nada más por ver como el nombre de que es gobierno te da como esa confianza, de que estuvieras entrando como alguna página ajena este para pagar como algún servicio, como que si fuera alguna otra sí me daría mucha desconfianza porque estás proporcionando información personal que pues no sabes con qué fin la vamos a utilizar, pero al ser como ya de gobierno y que te aseguras que estás entrando a esas páginas como que sí es como “Ah sí te doy mi información”, siempre y cuando te cerciores ¿no? que estás en la página correcta.

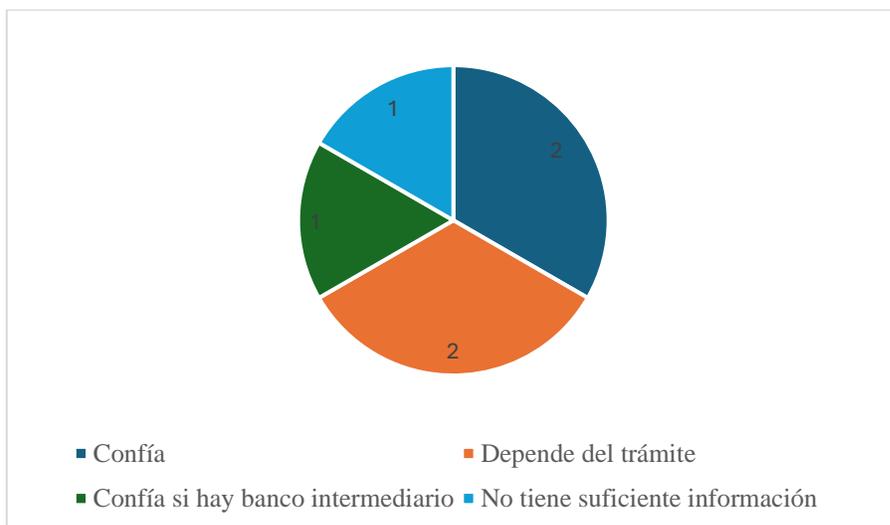
Oro: Sí, a mí también me da confianza mientras sea una página pues sí de .gob, ¿no? Este... sí sin problema, y ponemos realmente cualquier tipo de información, ¿no?, si es del SAT por supuesto. Pero yo lo que hago es irme directamente, por ejemplo, a buscar como el enlace directo de esa página y ya de ahí ya me muevo ¿no? ya como con más confianza. Si es algo que me lleva por correo sinceramente si no lo abro, o sea, mejor yo busco directo como las páginas. Este... pero sí, sí me da confianza.

Confianza Condicionada o Selectiva

La confianza condicionada o selectiva es aquella que se expresa utilizando conjunciones condicionales o frases que denotan discriminación de situaciones que les parecen no confiables a las personas. Este tipo de confianza se concentra en la generación X y Baby Boomer con nivel de escolaridad superior. En ambos grupos se observó una diversidad de percepciones de confianza en las herramientas digitales de gobierno, no se encontró conformidad. Algunas y algunos confían, otros confían siempre y cuando el banco sea intermediario, o dependiendo del trámite que se realice y el nivel de complejidad o discrecionalidad que se encuentre. Esto se muestra en la **Figura 13** y **Figura 14**. Sin embargo, el patrón es que las personas en ambos grupos están familiarizadas con las herramientas, hacen un uso frecuente de ellas, desde años atrás, y conocen diversos tipos de trámites, tanto transaccionales como pagos de servicios o

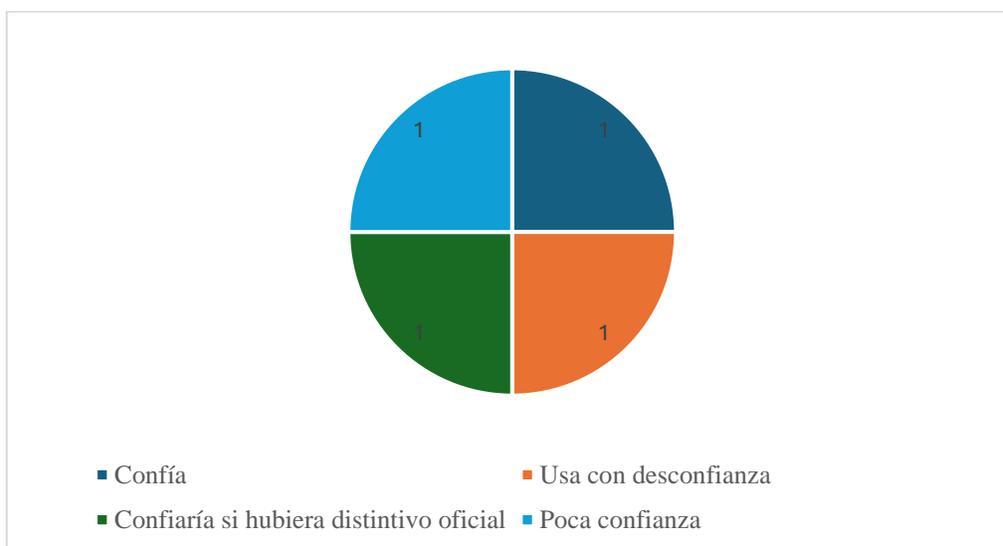
trámites vehiculares, como no transaccionales como trámites fiscales, citas de atención médica u otros trámites de seguridad social.

Figura 14. Percepción de confianza en Generación XI y II con nivel de escolaridad superior



Nota: De las 6 personas en esta generación 1, confía, 1 considera que no tiene suficiente información para valorar la confianza de tales herramientas, 2 confían dependiendo del trámite, y 2 confían siempre y cuando un banco sea intermediario del pago.

Figura 15. Percepción de confianza en Generación Baby Boomer con nivel de escolaridad superior



Nota: Cada una de las cuatro personas que participaron tiene una opinión divergente.

Quienes confían en estas herramientas encuentran que tienen beneficios importantes de accesibilidad y ahorro de tiempo. Quienes tienen una confianza condicionada o selectiva han tenido tanto buenas experiencias como malas experiencias, y han visto las mejoras o desmejoras de estas herramientas en el tiempo. Esto puede deberse a que son quienes más tiempo tienen utilizando los portales y aplicaciones desarrolladas por los gobiernos desde sus comienzos. Otra posibilidad es que son el grupo que posee bienes de valor como lo es la vivienda, fondos de ahorro o de pensión, y que tengan temor de que la información que colocan en Internet ponga en riesgo sus bienes y por ello sean más selectivos respecto a dónde sí, y dónde no compartir sus datos. Esto se relaciona también con que en estos grupos es en donde se mencionaron diversas estrategias de seguridad tanto digitales como bancarias para la protección de su datos personales y bancarios.

Esmeralda: *Te digo en un inicio, que te gusta siete años, la verdad es que no pasaba nada, o sea no, no pasa nada en sentido que se trababa mucho la información, los recibos no llegaban a correctos, no aparecía la impresión de pantalla, y conforme ha ido avanzando el tiempo de esto ha ido evolucionando y me ha dado más seguridad, y te repito siempre y cuando se vea reflejado enseguida en el banco.*

GXI

Cian: *Sí ahorita que Índigo tocó el caso del servicio profesional de carrera yo te diría a ver: sí confío, depende el trámite, si voy a sacar mi acta de nacimiento, confío en ese trámite, si voy a sacar mi CURP confío en ese trámite, pero si voy a participar por una... por un puesto de trabajo en la administración pública federal en el... en la plataforma de trabajo no confío. Pero no porque la plataforma eh falle, tiene errores de diseño, tiene una mala estructura interna, sino porque el proceso con el que fue planeado tiene áreas de oportunidad o áreas de discrecionalidad, como acertadamente lo dijo, del servidor público que está atrás de la silla, y que permite la... el manejo poco transparente del concurso en cuestión. Entonces creo que es muy importante el tipo de trámite que se realiza en ese sentido.*

GX2

Violeta: Yo las uso, pero me genera siempre una gran incertidumbre, siempre...
BBS siempre siento que... que algo puede... puede ocurrir y más conociendo el grado de sofisticación que han tenido las bandas criminales o el crimen organizado o los delincuentes, como cada día van perfeccionando más eh sus estrategias para hacer caer a su víctima, ya sea en forma telefónica, ya sea en un mensaje de texto, ya sea por correo. O sea, uno se entera de... de cada caso que uno no, no da crédito. Entonces eh yo lo que hago un poco para protegerme es cuando hago los pagos de los servicios sobre todo servicios yo tengo una tarjeta de mi banco en donde tengo, por ejemplo, una cantidad no muy grande por si acaso en algún momento llegaste a capturarse en la web o en la nube mis datos eh y si quieren sustraerme esas es el monto de lo que tengo en esa tarjeta no sea demasiado costoso para mí, en ese sentido la pérdida.

Púrpura: Más que nadie estoy de acuerdo ahorita con Violeta en cuanto a esta
BBS certeza, un sello digital de garantía de que es una página oficial con toda la transparencia y claridad y honestidad, no lo hay. No lo hay porque ¿Cuántas personas realmente están? Yo ahorita me estoy enterando de... el detallito, ¿no? de que aparece el... el candadito verde del lado derecho en la página oficial, que sí se... se comprueba, que es una página legal.

Estos comentarios se relacionan más con los motivadores de desconfianza que con los motivadores de confianza. Se habla en estos grupos constantemente de la incertidumbre del manejo de datos y de las pérdidas que pueden causar las fallas técnicas y de seguridad de estas herramientas. Si bien se refleja también familiaridad esta no se traduce en confianza abierta, la interacción con las herramientas digitales para realizar trámites en estos grupos puede ser tanto sencilla como compleja lo cual afecta la confianza. Se observa una mayor propensión de aversión a la pérdida o a evitar situaciones de riesgo como fraude o extorsión que en el resto de los grupos.

Confianza en hijas e hijos intermediarios

Para las personas mayores de 60 años, principalmente quienes tienen educación básica o media, las herramientas digitales de gobierno son completamente ajenas. La brecha generacional es evidente entre sus hijos y ellas o ellos. Dependen en gran medida de que sus hijas o hijos los apoyen para conectarse a una videollamada y plenamente les delegan la tarea de realizar trámites o pagos de cualquier tipo, confiando en ellos para hacer la gestión y compartirles el comprobante de la transacción.

La participante y los participantes del grupo Baby Boomer con nivel de educación básica no sólo no están familiarizados con estas herramientas, sino en general con el uso de computadoras o de dispositivos móviles. Tienen acceso a Internet, tienen celulares inteligentes, pueden enviar mensajes o hacer llamadas, pero no tienen la habilidad ni el conocimiento para navegar en Internet, para tener banca en línea o realizar trámites de gobierno en línea. Este grupo considera que es difícil aprender a usar tecnología nueva, que toma tiempo y que tienen poca capacidad para entender los trámites de gobierno en línea.

Estos hallazgos exponen la brecha digital y tecnológica que existe, y muestra también que personas con estas características están excluidos en el diseño y desarrollo de estas herramientas. Existe una preferencia por realizar los trámites de forma presencial y con pago en efectivo (aun cuando se tenga el riesgo de ser asaltados), ya sea en el banco, en la oficina o en tiendas o comercios que acepten pago de servicios públicos.

Magenta: *...Todos estos pagos y ahorita lo que este... lo que usted está*
BBB *preguntando, sí. Sí, lo han hecho y lo hacen mis hijos, los tres, todo... todo eso lo hacen ellos muy bien, y... y repito otra vez ¿no?, Que es fabuloso eso. Entonces yo no, yo en realidad no sé, tampoco como dicen Neón y dice Salmón yo no sé tampoco nada de la computadora, nada. Yo me apoyé, luego luego que mi esposo no estaba, me apoyé en ellos y ellos son los que hacen todos esos pagos, pero pagan con su tarjeta, sí.*

- Neón: *Sí ya en efectivo los hacemos. Mmhh. Así es. Y cuando hay un*
- BBB *problema, pues este... mi hijo es el que hace el pago por el teléfono. Pero rara vez la hace porque casi yo lo regular lo hago este... en efectivo.*
- Salmón: *...ahora, yo toda la vida he trabajado como un mecánico, imagínate.*
- BBB *Por ejemplo, no estoy acostumbrado a estar tecleando en el celular o en la computadora, mi trabajo, es un poco más rudo, más pesado. Entonces, acostumbrarme al principio para usar el celular me costaba trabajo, escribía una letra y quería yo otra y se encimaban, entonces es una serie de detalles hay que irse habituando ¿verdad? Ya con el tiempo aprendí a mandar un mensaje que fue importante para mí. Y es lo más que he logrado hacer, mandar un mensaje corto y... y ya. Pero tengo que aprender a... forzosamente, eso lo entiendo, pero va a ser a través del tiempo.*

Además de lo expresado en este grupo, en otros grupos se mencionó la ayuda que brindan las hijas a sus padres. En el grupo Millennial de escolaridad superior Escarlata expresó que ella ayuda a sus padres, que viven en otra entidad federativa a realizar pagos de servicios públicos en línea, ello lo hace porque ellos temen equivocarse y que el pago no quede registrado correctamente. En el grupo de Generación X2 Cían mencionó que ha obtenido el acta de nacimiento digital de su mamá que tiene más de 80 años y piensa que es una gran ventaja que ella no tenga que trasladarse para obtener este importante documento de identidad.

- Menta: *Porque o sea las dos cosas, o sea, lo que ellas comentaban es muy cierto*
- GXI *porque pues yo tengo papás este... bueno, que durante mucho tiempo les hago sus trámites porque pues, o sea, mi mamá es más cibernética ¿no? Digo en el caso de mi papá, pues él sí de plano dijo “yo no y a ver cómo le hacen, pero... pero este, pero a mis hijos me lo hacen”, ¿no? Este... ¿Por qué? Porque como que es muy complicado pensar que... que este...*

que una, o sea, que ya el ser humano se... se sustituyó por máquinas, entonces, por ejemplo, pues sus trámites de seguro médico, gastos médicos, él era pensionado de Banco de México y entonces pues “Papá yo te lo hago” ¿no? Igual ir al cajero “pues yo voy” pero bueno, pues no... no toda la gente tiene hijos, ni toda la gente tiene la... la capacidad de que alguien te ayude.

Por último, en el grupo Generación X1 Menta comentó que ella ayuda a sus padres con los trámites de cualquier tipo, y expone un tema que atañe a la inclusión digital, tanto padres delegan como los hijos asumen la responsabilidad de realizar trámites de gobierno en línea. Sin embargo, como Menta bien señala, ¿qué pasa con los adultos mayores que están solos? ¿A ellos quien los ayuda? ¿Aprenden a realizarlos, acuden a las oficinas en busca de orientación? Es relevante desde las mismas agencias de gobierno que desarrollan estas herramientas buscar respuestas para que se cubran las necesidades de habilidades digitales de los adultos mayores, y que sean autónomos en la realización de los trámites y servicios públicos que requieran.

Habilidades tecnológicas por generación y nivel educativo

En los datos obtenidos se identificaron, además de distintos tipos de confianza por grupo generacional y nivel de escolaridad, diversas habilidades digitales. Como parte de las respuestas sobre la experiencia y confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, de forma implícita se hacían referencias al uso de Internet, uso de tecnología, conocimientos y habilidades digitales. Esta información se ordenó y clasificó tomando en cuenta la propuesta de competencias digitales básicas de Oberländer, Beinicke y Bipp (2020), y las capacidades expuestas por las y los participantes de los distintos grupos de enfoque, las cuales se catalogaron como adicionales dado que se refieren a la identificación de elementos de seguridad y a la implementación de estrategias individuales de protección de datos y seguridad en sus navegadores y equipos de cómputo, La intención del orden y clasificación de habilidades por grupo es conocer qué habilidades tienen las personas según su edad y nivel de escolaridad y analizar cuál es la relación de ello con la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Cabe mencionar que esta clasificación no atiende un alto o bajo grado

competencia de cada una de las habilidades enlistadas, sino a la presencia de alguna de ellas detectada en los datos.

Las habilidades digitales se subclasificaron en básica y adicionales. Las habilidades básicas son las competencias elementales para interactuar con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites y son las siguientes: manejo de hardware, que es saber cómo utilizar la computadora, el teclado, el mouse o touchpad, micrófono, cámara e impresora; manejo de software, que es conocer los programas operativos de las computadoras o dispositivos móviles para realizar tareas como navegar en la red o acceder a aplicaciones de entretenimiento; manejo de aplicaciones, conocer qué aplicaciones corresponden a qué tarea y tener las habilidades necesarias para utilizarlas; búsqueda de información, se refiere utilizar motores de búsqueda y seleccionar los resultados de acuerdo con lo que se requiere; análisis de datos, es decir interpretar y encontrar relaciones en los datos; evaluación de información, que es identificar la calidad, credibilidad y oportunidad de la información; comunicación, utilizar los canales correctos para enviar o recibir información a otros; compartir información, se refiere a saber usar medios digitales para sincronizar información o trabajar en línea (Oberländer et al., 2020).

Las habilidades adicionales son aquellas vinculadas a la seguridad y protección de datos al realizar trámites de gobierno en línea. Estas se subclasifican en estrategias de seguridad digital, que son las acciones que implementan las personas para evitar que sus dispositivos sean vulnerados por ciberataques, y reconocimiento de elementos de seguridad en la página, que son elementos visuales en los portales o aplicaciones. Dichas habilidades son: contar con un firewall, que es el sistema de seguridad que monitorea el tráfico de datos en la red; hacer pagos con PayPal o Mercado Pago, que son plataformas de transacciones electrónicas que ofrecen protección y codificación de los datos que se comparten; explorar la página, alude a examinar la imagen, logotipos y sellos de seguridad del portal para identificar si es apócrifa o auténtica.

Los elementos de seguridad que las personas reconocen y evalúan como seguras son: tener un dominio .gob.mx, que es la extensión de la dirección web asignada a las dependencias gubernamentales de los tres niveles, o cualquier institución pública en México; dirección https; que es el indicador de protocolo de seguridad encriptado para navegar en un sitio web; candado verde de navegador, ícono que indica que la conexión es segura; logotipos oficiales, aquellas

imágenes, escudos o tipografía que distingue a una organización del sector público, por ejemplo escudo de un municipio o siglas de una secretaría federal; por último, la coincidencia de datos de contacto del portal con los que aparecen en el motor de búsqueda, cotejar en el directorio teléfono, nombres y cargos que aparecen.

El grupo en donde se reconoce un mayor nivel de habilidades digitales es el de Generación X 2 nivel de escolaridad superior. En este grupo la y los participantes tienen no sólo nivel de educación superior, sino que se han especializado profesionalmente en la administración pública de la cuál forman o han formado parte en su trayectoria laboral, a diferencia del resto de las participantes de Generación X1 que, aunque también tienen un nivel de escolaridad superior, se han desempeñado en áreas de docencia. En este aspecto este grupo supera también las habilidades de los participantes de la generación Millennial (MS y MB) que son quienes se consideran nativos digitales (Prensky, 2001). Se atribuye que su especialización y experiencia en el sector público contribuye a su conocimiento y familiaridad con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Índigo: *En mi caso yo trato de utilizar digamos que alguna plataforma o alguna*
GX2 *herramienta que la misma institución te ofrece, por ejemplo, PayPal o*
mercadopago. De alguna manera he tenido ya buena experiencia con el
uso, o más bien con los pagos que yo he realizado a través de estas
plataformas; y la otra es... es creo que tiene que ver justo con la parte
personal, o sea, donde no, no dirigirte al enlace que te mandan a través
de un correo electrónico, sino hacer directamente tú la pues el... la
captura de la página a la que quieres llegar y... y algo que he tenido yo
mucha precaución justo es no meterme a las páginas donde dice anuncio
pagado, sino buscar la segunda, tercera o cuarta opción que ya es la
página, directamente verificar que la dirección sea de acuerdo al
gobierno punto mx, de tal manera que no te...o sea, que tengas la
certeza de que estoy dentro de esa de la página de la institución, de
repente pues sí me ha tocado ver algunos casos de... de fraude, de
suplantación de... de identidad, por algún detalle muy pequeño en la
extensión en lo que existe después del punto gob, o nada más punto gob

sin el punto mx, o sea creo que en ese sentido si el gobierno ha tenido esa... esa precaución de que todas las páginas pues estén ligadas a los a los dominios punto gob punto mx, o en el caso de la Ciudad de México cdmx punto gob punto mx, ¿no?

En segundo lugar, se encuentra el grupo Millennial con escolaridad superior, a pesar de que uno de los participantes es experto en tecnologías digitales sus comentarios hicieron referencia a las medidas que deben tomar las organizaciones que desarrollan las herramientas, no a las acciones que implementan los individuos. El abanico de tipos de trámites que realizan las y los participantes de este grupo es menor que el del grupo de la Generación X2 y Baby Boomer nivel de escolaridad superior, lo cual puede atender a esta diferencia. En tercer lugar, está el grupo Millennial con escolaridad básica, en donde se encontraron habilidades digitales básicas y adicionales. Si bien las básicas son menos que en la generación Millennial con nivel de escolaridad superior, las adicionales parecen ser intuitivas para las participantes del grupo Millennial con nivel de escolaridad básica.

Oro: Oro: Sí, a mí también me da confianza mientras sea una página pues sí de .gob, ¿no? Este... sí sin problema, y ponemos realmente cualquier tipo de información, ¿no?, si es del SAT por supuesto. Pero yo lo que hago es irme directamente, por ejemplo, a buscar como el enlace directo de esa página y ya de ahí ya me muevo ¿no? ya como con más confianza. Si es algo que me lleva por correo sinceramente si no lo abro, o sea, mejor yo busco directo como las páginas. Este... pero sí, sí me da confianza.

En cuarto lugar, están las participantes del Grupo Generación X1 y Baby Boomer con nivel de escolaridad superior. En ambos grupos se mencionaron habilidades digitales, y principalmente básicas, y en menor proporción habilidades adicionales, que fue utilizar el motor de búsqueda para distinguir los sitios oficiales de los sitios apócrifos. A pesar de que en ambos grupos se habló de un abanico amplio de tipos de trámites que realizan, o de llevar años realizando trámites de gobierno en línea las estrategias de seguridad que utilizan para la

protección de sus datos bancarios no son estrategias que involucran herramientas digitales o el reconocimiento de elementos de seguridad, sino que involucran actos como tener una tarjeta de banco exclusiva para pagos en línea o llamar al banco cuando se presenta algún inconveniente. Aunque están familiarizados en general con las herramientas digitales para realizar trámites, no están familiarizados en lo particular con las características y elementos de seguridad de éstas, y esto puede responder a que no son generaciones nativas digitales y por lo tanto necesitan aprender el lenguaje de la tecnología digital (Prensky, 2001).

Zafiro: ...No, no recuerdo bien, eh digamos que lo primero que fue uno lo busca
BBS en... en un buscador en este caso creo que fue Google, entonces busqué
 en Google y fue... era la primera opción que aparecía y aparecía
 resaltada y entonces como que uno le da confianza, ¿no? Y le aprieta y
 uno ve al principio que todo parece igual, yo no me fijé...

Por último, el grupo de Baby Boomers con nivel de escolaridad básica es el grupo en donde se mencionaron menos actividades que involucran habilidades digitales. Las personas que conforman este grupo manejan hardware y software de sus dispositivos móviles con los cuales pueden comunicarse con otros dispositivos. Abiertamente expresaron que no están familiarizados con la tecnología, que no saben cómo utilizar la computadora, que solicitan la ayuda de sus hijas e hijos y que prefieren realizar trámites de forma presencial.

Salmón: Entonces, acostumbrarme al principio para usar el celular me costaba
BBB trabajo, escribía una letra y quería yo otra y se encimaban, entonces es
 una serie de detalles hay que irse habituando ¿verdad? Ya con el tiempo
 aprendí a mandar un mensaje que fue importante para mí. Y es lo más
 que he logrado hacer, mandar un mensaje corto y... y ya. Pero tengo que
 aprender a... forzosamente, eso lo entiendo, pero va a ser a través del
 tiempo.

Se observa una brecha considerable entre el grupo Generación X 2 y este grupo. La distancia en edad entre ambos grupos parece ser menos significativa que la distancia en términos de nivel de escolaridad. Esto se vincula a su vez con la diferencia de habilidades digitales entre

este grupo de Baby Boomers y el grupo de Baby Boomers de nivel de escolaridad superior, que presenta una mayor cantidad de habilidades digitales.

Comparación literatura y hallazgos análisis sociodemográfico

Para la selección de la muestra por generación y grado de escolaridad se revisaron distintos trabajos que toman en cuenta estas variables y su efecto en la confianza en las herramientas digitales de gobierno. Se encontró que los hallazgos de esta investigación tienen tanto coincidencias como discrepancias con los resultados de investigaciones precedentes. Respecto a las coincidencias, tanto en Fan, Epadile, Qalati y Qureshi (2022) como en esta investigación se observó que existe una relación negativa entre la confianza y la edad, las personas con un mayor grado de confianza se concentran en la generación Millennial, mientras que en la Generación X la confianza es condicionada, al igual que en la generación Baby Boomer con nivel de escolaridad superior. Sin embargo, para el caso de los Baby Boomers con nivel de escolaridad baja ellos respondieron tener confianza en sus hijos que hacen uso de estas herramientas, pero no expresaron tener desconfianza en ellas, no las utilizan. Por su parte, Akkaya et al. (2017) señalan que tanto para las personas con alto y bajo nivel de escolaridad existe una preocupación por la seguridad inadecuada y la falta de protección de privacidad. En los datos analizados se descubrió que en todos los grupos las personas expresaron temor y preocupación por el robo de datos en línea, al igual que llegar a ser víctimas de fraude, extorsión o clonación de sus datos, esto debido a la vulnerabilidad de los datos registrados en Internet y a los ciberataques.

Por el contrario, los resultados en Zarouali, Strycharz, Helberger y de Vreese (2022) difieren de los resultados encontrados en los grupos de enfoque. Ellos indican que en el clúster de personas escépticas a las herramientas digitales de gobierno la mayoría de las personas son jóvenes, y que el clúster de despreocupados se compone de personas de más de 55 años; en cambio aquí se observa que los más jóvenes, es decir la generación Millennial, son quienes más confían, y quienes menos confían son los adultos de la Generación X y Baby Boomers con nivel de escolaridad superior. Y hablando de nivel de escolaridad los autores señalan que las personas con mayor nivel de escolaridad son más escépticas que las personas con menor nivel de escolaridad, que tienden a ser más confiadas o despreocupadas. En contraparte, en esta

investigación no se encuentra un patrón respecto al nivel de escolaridad y la confianza, algunas personas con nivel de educación superior confían abiertamente y otras confían condicionalmente.

Respecto a la privacidad de los datos, Nguyen et al. (2020) proponen que las personas mayores de 50 años son quienes tienen menos confianza en la seguridad y privacidad de la cuenta, pero en esta investigación las personas tanto Millennial como Generación X menores de 50 años expresaron sus preocupaciones por que las cuentas fueran seguras y cifradas para una mayor protección de sus datos. Las diferencias encontradas aquí respecto a los datos sensibles es que se separan datos personales como teléfono, nombre o dirección, de los datos bancarios del número de cuenta o de tarjeta de débito o crédito. En el grupo de Generación X2, los participantes priorizan sus datos personales sobre sus datos bancarios, en cambio en el resto de los grupos cuando se habla de datos sensibles se habla de los datos bancarios.

Conclusiones

Este capítulo presenta dos análisis sociodemográficos de los datos, por un parte se tiene un análisis relacional intragrupal en donde se observa cómo se relacionan las y los participantes dentro de cada grupo; por otra parte, se relacionan los resultados de forma intergrupala, es decir qué relación existe entre los resultados de los grupos con base a su generación o edad, y a su nivel de escolaridad. En el primer caso se describen las dinámicas de poder dentro de cada grupo en donde el estatus lo marca el nivel de conocimiento y percepción de *expertise* del resto. Cada participante tenía un rol particular en el grupo, algunos de liderazgo, otros de conformidad o timidez. La relevancia de este análisis es que se tiene un escenario más nítido de quienes participan más o se sienten más cómodos externando sus opiniones respecto a sus experiencias con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. En este caso se distingue que quienes tienen un mayor nivel de conocimiento tecnológico no sólo se expresan con mayor apertura, sino que el resto del grupo lo percibe con un mayor estatus. Por otra parte, quienes tienen poca familiaridad con las herramientas digitales de gobierno expresan menos opiniones o sus intervenciones eran más breves, o bien, expresan temor y desconfianza como el caso de Jade.

Dependiendo de la edad, o en este caso grupo generacional, y el nivel de educación la ciudadanía experimenta de diversas formas las herramientas digitales de gobierno, lo cual deriva en diversas percepciones de confianza en ellas. Se encontró que el grupo de personas de generación Millennial son los que expresan mayor confianza en comparación con el resto, tanto de nivel de estudios medio y básico, como nivel de estudios superior. Están familiarizados en general con el uso de la tecnología, y a pesar de que puede haber trámites complejos y desconocidos al inicio, una vez que los usan lo prefieren y confían en que las herramientas son prácticas y útiles principalmente debido al ahorro de tiempo. Debido a lo anterior se encuentra que ello corresponde a un tipo de confianza abierta.

En segundo tipo de confianza es la condicionada o selectiva, que se presenta en el grupo de Generación X y Baby Boomers, ambos con nivel de estudio superior. En estos grupos con frecuencia se mencionaba la confianza de forma condicional, es decir, que se confía siempre y cuando exista otro elemento en el cual sí tienen una confianza mayor, como el caso de los bancos, el tipo de trámite o que la cantidad del pago sea baja. Finalmente, el grupo de Baby Boomers con escolaridad básica o media es el grupo que no conoce estas herramientas, por lo cual no es posible que respondan si confían o no. En general no están familiarizados con la tecnología. Las respuestas en estos grupos sobre la confianza en las herramientas digitales de gobierno se dirigió a la confianza en sus hijos que son quienes ellos saben que sí entienden cómo funcionan dicha tecnología. Por lo tanto, en esta investigación la variable de edad tiene una relación negativa con la confianza, pero no necesariamente con el uso; y la variable de nivel de educación tiene una relación positiva con el uso, pero no así con la confianza.

Por último, se enlistaron las habilidades digitales identificadas implícita y explícitamente en las intervenciones de las y los participantes. Existe una diferenciación de habilidades clara por grupo. Sin embargo, se pensaría que debido a su condición de nativos digitales las y los participantes de la generación Millennial tendrían una cantidad mayor de habilidades que el resto, pero no es así, en el grupo de Generación X2 se presentaron más habilidades digitales tanto de uso básico de tecnología digital como de implementación de estrategias individuales de protección de datos y de reconocimiento de elementos de seguridad en los portales y aplicaciones del sector público para realizar trámites. Una explicación posible es que estos

participantes son o han sido funcionarios del sector público y están familiarizados con los sistemas informáticos que desarrollan los gobiernos, tanto para usuarios internos como externos.

5. Análisis de confianza por tipo de trámite y recomendaciones ciudadanas de mejora de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites

Como último capítulo de análisis y discusión de los hallazgos, esta sección rescata la diversidad de trámites de gobierno en línea y la confianza diferenciada por tipo de trámite. En primer lugar, este capítulo muestra cuáles son los trámites en los que más se confía para realizar en línea y cuáles son sus características. En segundo lugar, se identifican cuáles son los trámites en los que se desconfía, y se analizan qué información se comparte. En ambos casos se analizan estos resultados utilizando como referencia la conceptualización de confianza de esta tesis. En tercer lugar, recopila y ordena las recomendaciones y propuestas generadas por las y los ciudadanos que participaron en los grupos de enfoque para que las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites sean más confiables.

Confianza en las herramientas digitales de gobierno por tipo de trámite

Los trámites son transacciones que la ciudadanía realiza para cumplir con un requerimiento o adquirir un derecho que compete a las instituciones del sector público. De acuerdo con lo que establece la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (2013) los trámites se definen como cualquier solicitud o entrega de información de las personas físicas o morales del sector privado, es decir que las personas o las organizaciones no gubernamentales, realizan ante una dependencia de gobierno o agencia descentralizada pública, para cumplir una obligación y obtener un beneficio o servicio. Para que esto suceda es necesario que las personas interactúen con los intermediarios de los gobiernos para entregar dicha información ya sea impresa directamente en las oficinas, o bien digital en los portales web o aplicaciones para dispositivos móviles.

Durante las conversaciones de los grupos de enfoque las y los participantes mencionaron 27 trámites distintos que han realizado en línea. Estos trámites se clasificaron en dos grandes grupos, aquellos que requieren de una transacción financiera, es decir de un pago, y aquellos que requieren de información, pero no de una transacción que involucre dinero. La información que comparten las personas en los trámites que requieren pago son tanto personales como bancarios, en cambio cuando no se requiere de pago se comparten sólo datos personales. Esta segregación atiende a que se identificó que las personas tienden a tener una mayor confianza en los trámites que no requieren el registro de sus datos bancarios, tales como citas para atención

médica o descargar la CURP, que en los que sí los requieren, como el pago de servicios públicos o el impuesto predial.

Luego de identificar y clasificar los trámites por requerimiento de pago, se clasificó también el trámite según el tipo de documento que se obtiene o tema de política pública que lo engloba. Asimismo, se identificó a qué institución y nivel de gobierno compete dicho trámite. Los objetivos de distinguir esta información son varios: comparar y analizar qué características tienen los trámites en los más se confía o en los que menos; exponer la complejidad del fenómeno de la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, es decir no se habla de herramientas en general que son estandarizadas u homogéneas, sino que tiene una naturaleza inherente al tipo de trámite o de agencia que la desarrolla; por último, que los hallazgos sean útiles en el proceso de desarrollo de herramientas digitales de gobierno para realizar trámites.

Para complementar estos hallazgos se realizó una breve encuesta mediante la cual se preguntó a las personas en qué tipo de trámite confía y en qué tipo desconfía considerando los trámites mencionados en los grupos de enfoque. En esta encuesta participaron 102 personas de distintas edades, grado de escolaridad y de diversas entidades federativas (Anexo XIII). Para ilustrar de forma clara cuáles son los trámites en los que las personas confían para realizar en línea se elaboró un semáforo de confianza, como se puede observar en la **Tabla 11**. En verde se encuentran los trámites que tuvieron un porcentaje de confianza mayor al 30%, en amarillo aquellos con más de 10% pero menos de 30%, y en rojo aquellos con menos del 10% de porcentaje de confianza.

Tabla 11. Semáforo de confianza por trámite

Trámite	Porcentaje confianza	Grupo de trámite	Transacción
CURP	84%	Documento de identidad	Sin pago
Acta de nacimiento	67%	Documento de identidad	Pago
Constancia de situación fiscal	55%	Fiscales	Sin pago
Agua potable	36%	Servicios Públicos	Pago
Declaración fiscal	36%	Fiscales	Sin pago
Cita atención médica	35%	Seguridad Social	Sin pago
Pasaporte	35%	Documento de identidad	Pago
Energía eléctrica	33%	Servicios Públicos	Pago
Licencia de manejo	25%	Movilidad	Pago

Predial	21%	Otros	Pago
Tenencia	21%	Movilidad	Pago
Acta antecedentes no penales	15%	Otros	Pago
Registro escolar	14%	Otros	Sin pago
Entrega pensión Bienestar adulto mayor	12%	Otros	Sin pago de ciudadano
Tarjeta de circulación	9%	Movilidad	Pago
Convocatorias de empleo	7%	Otros	Sin pago
Ecobici	7%	Movilidad	Pago
Jubilación	7%	Seguridad Social	Sin pago
Renovación fiel	7%	Fiscales	Sin pago
Alta beneficiarios	5%	Seguridad Social	Sin pago
Alta derechohabientes	5%	Seguridad Social	Sin pago
Solicitud de acceso a la información	5%	Otros	Sin pago
Crédito FOVISSSTE	4%	Otros	Pago
Constancia no inhabilitación federal	3%	Otros	Pago
Denuncia	2%	Otros	Sin pago
Registro de marca	1%	Otros	Pago
Renovación proveedor Compranet	1%	Otros	Pago

Nota: Elaboración propia.

Los trámites con mayor porcentaje de confianza son aquellos en donde se obtiene un documento de identidad, estos son CURP, acta de nacimiento y pasaporte. Cabe resaltar que la CURP que es el documento con mayor porcentaje de confianza no tiene costo, es decir no se comparten datos bancarios, respecto a datos personales sólo se comparte fecha y lugar de nacimiento. Esto confirma los datos observados en los grupos de enfoque.

Oro: Por ejemplo, todo lo que es un CURP ¿no?, un acta de nacimiento, MB mientras tus datos estén bien, funciona sin ningún problema haciéndolo desde el celular.

Morado: Sí, yo por ejemplo, he tenido muy buenos resultados con actas de BBA nacimiento, que tengo que sacar, certificadas mías o de los trabajadores llegan perfecto bajo el pago de inmediato y se ve muy bien. Igual con el CURP y también me piden luego para los trabajadores de antecedentes no penales por internet, también es muy buen servicio.

Se encuentran en verde también los trámites de pago de servicios de agua potable y energía eléctrica, que son trámites que se realizan de forma bimestral. Se puede inferir, que a pesar de que se comparten datos bancarios para realizar la transacción, el realizarlos con cierta frecuencia contribuye a la familiaridad, y por ende a la confianza.

En segundo lugar, están los trámites fiscales de declaraciones y constancia de situación fiscal, que a pesar de que son trámites complejos se percibe que el proceso para obtenerlo y la información del documento es confiable. Por último, en este grupo se encuentra la cita de atención médica en alguna institución pública. Dos características sobresalen de estos trámites, el primero es que son emitidos por instituciones de nivel federal; y el segundo, que no tienen costo.

En amarillo con al menos del 10% de confianza se encuentran los trámites vehiculares de licencia de manejo y tenencia. Estos trámites son responsabilidad de los gobiernos estatales, quienes definen también la periodicidad de los mismos. Se encuentra también el impuesto predial, que es un trámite anual y que es competencia de los municipios. Todos estos trámites involucran pagos, y por tanto se comparten datos bancarios para llevar a cabo la transacción. Los resultados de la encuesta coinciden con lo expresado en los grupos de enfoque, en donde se encuentran opiniones mixtas sobre el trámite digital de la licencia de manejo.

Celeste: Uno pues en la en la renovación de la licencia, en el pago de la luz, en el GX2 pago del agua, en el pago del predial, eh ¿qué más? Salud... un trámite por ejemplo en el ISSSTE, como el alta de los derechohabientes que son de si hay algún dependiente mío, en esos, por ejemplo, si confío.

Escarlata: ... Intenté pagar mi licencia y fue mucho más fácil ir al súper porque me MA mandaba tantas como página de la página de la página que al final ya no, supe, si lo tenía que pagar en la secretaría de caminos y transportes o en tránsito de la Ciudad de México. O de que de verdad me metí así de literal en Google licencias y me empezó a mandar de aquí pagas y aquí no sé qué, pero fueron como muchos después de sacar la cita, que esto fue hace un par de años que si se me hizo más complicado y al final solo fui pagué al súper.

De igual forma, se observan otros trámites como la constancia de no antecedentes penales, que suele ser un requisito para ingresar a laborar a las agencias del sector público, y el registro escolar, que es obligatorio para que las niñas y los niños acudan a clases. Estos últimos dos trámites, también se gestionan en agencias públicas de nivel estatal. Un trámite también mencionado que tiene una lógica distinta es la “Pensión para el Bienestar”, que es la recepción de un beneficio, una transferencia económica no condicionada para adultos mayores del gobierno federal.

En color rojo, con menos del 10% de confianza, se encuentran trámites de diversos tipos: movilidad, vehiculares, seguridad social, fiscales, propiedad intelectual, transparencia, empleo, proveedores y está la denuncia en línea. En este grupo no se encuentra un patrón por nivel de gobierno, por requerimiento de pago, o por tipo de información que se comparte, de hecho, en el caso de la solicitud de acceso a la información esta puede ser anónima.

Siendo que la desconfianza es un componente interdependiente a la confianza, se preguntó también a las personas en qué trámites desconfían, los resultados se muestran en la **Tabla 12**. Para mantener la comparación paralela se mantuvo un semáforo, pero ahora de desconfianza, en donde aquellos trámites con más de 30% de desconfianza se encuentran en color rojo; aquellos con más de 10%, pero menos de 10% de desconfianza están en color amarillo; finalmente en color verde se agrupan los trámites con menos del 10% de desconfianza. Los resultados confirman que la desconfianza tiene una lógica propia, y no sólo es la antítesis de la confianza. Los trámites con menos confianza no son espejo de aquellos con un mayor grado de desconfianza.

Tabla 12. Semáforo de desconfianza por tipo de trámite

Trámite	Porcentaje de desconfianza	Grupo de trámite	Transacción
Denuncia	55%	Otros	Sin pago
Convocatorias de empleo	46%	Otros	Sin pago
Solicitud de acceso a la información	32%	Otros	Sin pago
Cita atención médica	26%	Seguridad Social	Sin pago
Crédito FOVISSSTE	22%	Otros	Pago
Entrega pensión Bienestar adulto mayor	21%	Otros	Sin pago de ciudadano
Alta beneficiarios	20%	Seguridad Social	Sin pago

Renovación fiel	20%	Fiscales	Sin pago
Alta derechohabientes	18%	Seguridad Social	Sin pago
Declaración fiscal	17%	Fiscales	Sin pago
Jubilación	16%	Seguridad Social	Sin pago
Registro de marca	16%	Otros	Pago
Constancia de situación fiscal	14%	Fiscales	Sin pago
Acta antecedentes no penales	13%	Otros	Pago
Agua potable	13%	Servicios Públicos	Pago
Pasaporte	13%	Documento de identidad	Pago
Predial	13%	Otros	Pago
Renovación proveedor Compranet	13%	Otros	Pago
Acta de nacimiento	10%	Documento de identidad	Pago
Tarjeta de circulación	10%	Movilidad	Pago
Tenencia	10%	Movilidad	Pago
Energía eléctrica	9%	Servicios Públicos	Pago
Licencia de manejo	7%	Movilidad	Pago
Registro escolar	7%	Otros	Sin pago
CURP	6%	Documento de identidad	Sin pago
Constancia no inhabilitación federal	4%	Otros	Pago
Ecobici	3%	Movilidad	Pago

Nota: Elaboración propia.

El trámite con mayor nivel de desconfianza es la denuncia, se asume cualquier tipo de denuncia, de cualquier tipo de delito (penal, civil, electoral, etc.), como de personas físicas o funcionarios que incurran en actos de corrupción, irregularidades o faltas; sea a nivel local o federal. Se desconoce el nivel de desconfianza en general de hacer denuncias en México de forma presencial, sin embargo, estos resultados reflejan desconfianza en las agencias de gobierno que realizan las tareas de investigación de delitos. Lo anterior se infiere a partir de que las denuncias digitales no tienen costo, y pueden ser anónimas, entonces la desconfianza se relaciona menos con la incertidumbre y riesgo de robo de datos personales o bancarios y más con la falta de legitimidad de las instituciones. Se observa también en el segundo trámite con mayor desconfianza que son las convocatorias de empleo en las plataformas de servicio civil de carrera. Esto lo expresa de forma amplia Cian en el grupo de enfoque Generación X 2 con nivel de escolaridad superior, quien alude a un alto nivel de discrecionalidad de los funcionarios involucrados en el proceso de las convocatorias.

Cian: *Sí ahorita que Índigo tocó el caso del servicio profesional de carrera yo te*
GX2 *diría a ver: sí confío, depende el trámite, si voy a sacar mi acta de nacimiento, confío en ese trámite, si voy a sacar mi CURP confío en ese trámite, pero si voy a participar por una... por un puesto de trabajo en la administración pública federal en el... en la plataforma de trabajo en no confío. Pero no porque la plataforma eh falle, tiene errores de diseño, tiene una mala estructura interna, sino porque el proceso con el que fue planeado tiene áreas de oportunidad o áreas de discrecionalidad, como acertadamente lo dijo, del servidor público que está atrás de la silla, y que permite la... el manejo poco transparente del concurso en cuestión. Entonces creo que es muy importante el tipo de trámite que se realiza en ese sentido.*

El tercer trámite con mayor nivel de desconfianza es la solicitud de acceso a la información. Como se mencionó este trámite puede ser anónimo y es gratuito. De acuerdo con los datos de los grupos de enfoque la desconfianza se debe a la complejidad de experiencia de interfaz de usuario. Como señala a Índigo a continuación:

Índigo: *...por ejemplo en algún momento solicité justo una... un... hice una*
GX2 *solicitud de Acceso a la Información Pública que sí me pareció algo complicado, eh porque al generarte un número de folio de repente tú no... tú puedes ver tu... tu respuesta, pero a veces es este... hasta engorroso estar si, si ya perdiste el correo donde te mandaron la respuesta, entonces tienes que ir a la página y estar rastreando...*

En el color amarillo es en donde se encuentra la mayor cantidad de trámites, es decir que tienen entre 30% y 10 % de desconfianza. Este grupo, tiene una diversidad de trámites y de opiniones mixtas respecto a su confiabilidad. Se encuentran, al igual que en el semáforo de confianza, trámites de movilidad, seguridad, social, servicios públicos, vehiculares, fiscales, impuesto predial, registro de marca, entre otros que se pueden observar en la tabla. De igual

forma, estos resultados son similares a lo expresado en los grupos de enfoque, particularmente sobre la renovación de la FIEL, que se percibe como un trámite complejo.

Oro: *Este, pues yo confío, creo que también más en los trámites en línea,*
MB *excepto algunos procesos que son complicados, o sea, por ejemplo, en la renovación de mi FIEL ((firma electrónica de asuntos de impuestos)) o eso, como que siempre me queda la duda (se ríe), si lo hice bien o mal, o sea, porque te piden como ciertos códigos o pasos que tal vez no son tan claros, entonces cuando no estoy segura de que estoy haciendo bien el proceso sí me gusta más ir en persona, pero en general si son procesos sencillos yo prefiero hacerlos mucho más en línea, y confío más en línea.*

En el color verde, con un nivel de desconfianza menor al 10% se encuentra en primer lugar la aplicación de Ecobici de la Ciudad de México, seguido de la constancia de no inhabilitación federal, la CURP, registro escolar, licencia de manejo y servicio de energía eléctrica. Se observa que estos trámites son de diversos niveles de gobierno y atienden tanto a documentos de identidad, como asuntos escolares, de movilidad y servicios públicos.

De acuerdo con los datos de la encuesta y los resultados de los grupos de enfoque se observa uniformidad respecto a que los trámites con mayor nivel de confianza son los documentos de identidad. En general CURP y acta de nacimiento se perciben como los más confiables. Ambos trámites se emiten por la Secretaría de Gobernación, y se considera por los participantes que la plataforma para obtenerlos es amigable y sencilla, características que se relacionan con el componente de experiencia positiva. Por otra parte, estos documentos si bien no cambian de contenido, es decir se expiden una sola vez y a pesar de que se descarguen múltiples veces la información es la misma, sin embargo, son los documentos esenciales de comprobación de identidad que se requieren para otros trámites escolares, laborales, salud, seguridad social, financieros, vivienda o vehiculares. Debido a lo anterior se considera que existe una familiaridad con el documento y con el trámite necesario para su obtención, lo cual contribuye a la confianza para obtenerlo de forma digital.

Tanto en el semáforo de confianza como en el de desconfianza existe heterogeneidad respecto al tipo de trámites en el color amarillo. En este color se presenta una diversidad de

trámites tanto por nivel de gobierno responsable, como por tipo de transacción y de información que se comparte. No se identifica una característica común en estos trámites, se considera que, dependiendo de la familiaridad del trámite, de la percepción de facilidad de uso, o de haber tenido una experiencia positiva o negativa con la herramienta se evalúa el nivel de confianza o desconfianza.

De igual forma, se identifica que los trámites con una mayor percepción de desconfianza son las denuncias, las convocatorias de empleo y las solicitudes de acceso a la información pública. Estos trámites tienen una característica en común, ninguna tiene costo, por lo tanto, el riesgo o incertidumbre de compartir datos bancarios que puedan ser robados o deriven en ser víctimas de fraude no es relevante. De igual forma, como expresado en los datos de los grupos de enfoque, a pesar de que las plataformas tengan un diseño adecuado o sea accesible, para los casos en donde se percibe un alto grado de discrecionalidad de los funcionarios que procesan la información no se tiene confianza, o bien no se tiene confianza en el proceso mismo. Para el caso de las denuncias más de la mitad de los participantes opina que esta gestión es en la que más se desconfía. Siguiendo el modelo dual de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, esta desconfianza se relaciona con la incertidumbre del proceso y del destino de la información que comparten, aunque no se trate de datos personales o bancarios – la denuncia es anónima y gratuita-, dicha información puede significar una situación de alta vulnerabilidad y exposición. Esta percepción generalizada puede relacionarse a la desconfianza en las autoridades, al igual que a los altos niveles de impunidad en México, lo cual indica que la digitalización no es una solución a un proceso que la opinión pública no considera legítimo, no importan los medios o las herramientas tecnológicas que se destinen.

Sobre el caso particular de las solicitudes de acceso a la información pública, que está estrechamente vinculado a la transparencia y rendición de los gobiernos a los ciudadanos, la desconfianza se asocia a la complejidad de interfaz de usuario, en donde la experiencia es de frustración y tedio, el portal tiene un diseño poco intuitivo que confunde a las personas, y el tiempo de respuesta es indeterminado. A diferencia de la constancia de situación fiscal que también se observa como un trámite complejo respecto a la interacción con la interfaz de usuario, aunque tome tiempo se obtiene el documento esperado, es decir existe certeza. En

cambio, en la solicitud de acceso a la información existe incertidumbre sobre la respuesta que se recibirá, aun atravesando una plataforma poco amigable.

Por último, es relevante considerar estos hallazgos para visualizar que la digitalización de los trámites no significa que en automático los procesos son sencillos, las respuestas son rápidas o que desaparezcan los errores. Tomando en cuenta los resultados, se observa que los trámites más especializados como registro de marca o renovación de FIEL requieren de una cantidad mayor de información que emitir en comparación con la CURP, o el Acta de nacimiento, independientemente del canal en el que se lleve a cabo. Por lo tanto, es necesario que se evalúen y simplifiquen los procesos del trámite, o se incremente la orientación para facilitar a las personas su gestión.

Recomendaciones ciudadanas

Como parte de la discusión dentro de los grupos de enfoque se les pregunto a las y los participantes: *Si ustedes tuvieran enfrente a la persona responsable de desarrollar esa página o esa aplicación, ¿qué le dirían ustedes que es importante para que las personas confíen en esa página o mejoren la app?* Esta pregunta tiene como objetivo conocer las propuestas de mejora de las personas que utilizan estas herramientas, es decir, se centra en el usuario, sus experiencias y sus necesidades. Las respuestas obtenidas se ordenaron y clasificaron de acuerdo con la dimensión de la recomendación. Las dimensiones obtenidas atienden temas de accesibilidad, seguridad, necesidades de los usuarios, autenticidad, confirmación y respaldo de la transacción, atención de problemas, tiempo de respuesta y regulación. En la **Tabla 13** se muestran las menciones por cada dimensión.

Tabla 13. Recomendaciones ciudadanas para la mejora de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites por dimensión

Dimensión recomendación	Menciones
Accesibilidad	17
Seguridad	5
Necesidades usuarios	3
Autenticidad	2
Confirmación y respaldo transacción	4

Atención problemas	2
Tiempo de respuesta	2
Regulación	2

Nota: Las menciones atienden a la codificación por repetición del tema dentro de los datos obtenidos.

La accesibilidad de los portales web es la principal tarea que se identifica necesaria para mejorar la percepción de confianza de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Por accesibilidad se entiende diseñar y desarrollar sitios y aplicaciones más amigables y sencillas. Esta sugerencia es la que más se repite (10 veces), se presentó en todos los grupos de enfoque. Esto es importante porque tanto los más jóvenes y los adultos mayores encuentran que estos sitios son complejos, independientemente de si son nativos digitales o no. Lo mismo sucede con el nivel de escolaridad, tanto las personas con estudios de posgrados como de escolaridad básica, identifican que hay muchos clics y muchos pasos dentro del proceso de realizar un trámite en línea. Las recomendaciones emitidas por las y los participantes en este rubro se centran en la claridad de las instrucciones desde el inicio y en minimizar pasos y clics en el proceso.

A continuación, se observan algunos ejemplos de lo anterior.

Coral: Sí coincido en que o sea creo que desde las instrucciones hay algunas que son un poco confusas no son tan claras. Creo que agregaría también como como desde el principio antes de meterte y dar tantos clics las opciones que tienen de pago porque justo uno las descubre hasta que ya estás ahí, ¿no?

Morado: Los pasos que sean muy importantes, el ABC; haga el uno, dos, tres, y
BBS pase acá, nada complicado.

Oro: Yo pienso que tienen que ser fáciles, o sea sobre todo es que sea práctico
MB entrar. Práctico eh si tienes que leer como pasos a seguir que no te confundan, que si te mandan a un enlace realmente se sea el enlace donde vas a hacer ya como tal el trámite donde tienes que solicitar algo,

como te digo el problema a veces es que te mandan como a otras páginas o que no es tan fácil entenderlo

Se incluyen también en la dimensión de accesibilidad las sugerencias que consideran incluir instrucciones en audio y de forma gráfica, además de escrita. Estas sugerencias se encaminan a facilitar el uso de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites a adultos mayores o personas con deficiencia visual o auditiva. También, se habló de que los portales sean igualmente fáciles de navegar tanto en computadoras como en dispositivos móviles, porque en algunos casos la versión móvil no es práctica ni sencilla, es decir se observa una heterogeneidad en la operación de la herramienta según el tipo de dispositivo. En este mismo sentido, se observa una heterogeneidad en los trámites, dado que algunos se realizan 100% en línea y otros son mixtos, es decir algunos pasos son en línea y otros presenciales, o bien se comienza el proceso en línea y se repite el mismo de forma presencial. Ante ello se sugiere que se unifique en un solo canal el trámite, de preferencia en línea para evitar acudir a las oficinas con documentos impresos.

Por último, una recomendación más sobre la accesibilidad se relaciona con el ingreso a los portales, con el registro de un usuario y contraseña para cada portal. La sugerencia en este caso es que se tenga una sola forma de identificación en el portal, esta puede ser la CURP o algún número único que cada persona tenga y que sea reconocible por el sistema. Esto evitaría registrar y olvidar una contraseña por portal y que se tome tiempo para realizar un nuevo registro o recuperar la contraseña. Otra alternativa es que similar a las herramientas bancarias, se tenga acceso mediante datos biométricos que no permitan a nadie más ingresar al portal.

Una segunda dimensión es la de seguridad, aquí se encuentran las recomendaciones dirigidas a la protección de datos y privacidad como una responsabilidad de los desarrolladores. Las propuestas de las y los ciudadanos en este rubro abarcan elementos que garanticen la protección de datos y un aviso de responsiva de datos que sea visible e identificable al ingresar al portal antes de iniciar el trámite. De igual forma, se recomienda que se garantice que los datos se resguardan con las medidas adecuadas de protección. En resumen, estas medidas solicitan a los desarrolladores a informar a los usuarios desde un inicio sus políticas de seguridad, privacidad y resguardo de los datos de forma clara, breve y sencilla al inicio de la interacción.

Lo anterior corresponde a informar al usuario, no obstante, también se considera importante la certificación del portal respecto a estándares como los que siguen los bancos y que se regulan por las agencias oportunas. Cuando se trate de trámites que requieren pagos, se sugiere también que se vinculen directamente a la aplicación del banco para que ahí se lleve a cabo la transacción sin requerir de otros sitios web. Estas sugerencias se emitieron en los grupos Millennial y Generación X 2 con nivel de escolaridad superior.

*Celeste: Meterte a cosas técnicas bueno, qué te diría... bueno quiero que a lo
GX2 mejor en algo de un trámite donde tengas que pagar bueno quiero que...
que tengas el... las herramientas que me garanticen que cuando yo
ingrese mi tarjeta no se va a clonar o no se va a pasar la información a
otro lado, ¿no? Como todo eso, pero es... te digo es muy complicado
porque cómo lo explicas a alguien, o sea, desde la parte de ciudadano
¿cómo se le explicas a un tecnológico?*

*Carmín: ...poder firmar como estas responsivas o temas de transparencia de
MS datos, ¿no? O sea que te aseguren que tus datos pues están siendo
resguardados, o sea, más bien que están seguros, ¿no? Y que nadie tiene
acceso a ellos, o sea creo que pues no todas las páginas realmente te
aseguran eso. Entonces creo que pues sí, tener como una política de
datos como muy clara también, o sea, sí.*

En tercer lugar, están las recomendaciones dirigidas a confirmar y respaldar las transacciones que se realizan en los portales de gobierno. Por confirmar la transacción, se entiende que el emisor haga llegar a la ciudadana o ciudadano una notificación respecto al estatus de su asunto y valide que el trámite se hizo de forma correcta o no, y si es así, que indique de forma sencilla qué es lo que se necesita para cumplir adecuadamente. Por respaldo de la transacción se refiere a trámites que requieren de pago, que en caso de que no se refleje de forma inmediata la entidad bancaria y la agencia gubernamental identifiquen el estatus y lo notifiquen a las personas para evitar doble cobro. Estas recomendaciones se realizaron por Baby Boomers con nivel de escolaridad superior. Para ellas y ellos es importante tener algún tipo de acreditación

emitida por las instituciones involucradas. En algunos casos, como se mencionó en los grupos Millennial, se envía de forma automática un correo electrónico de notificación del pago o estatus del trámite, o se puede consultar en la aplicación del banco. Estas medidas o mensajes no se reconocen o identifican por los Baby Boomers, ellos sugieren que se envíen también las notificaciones por Whatsapp.

Violeta: Y punto número tres, que tuviera uno como una retroalimentación de decir “ya hizo usted su trámite” ¿no? Un poco lo que decía Zafiro este... BBS saber que el recibo que yo tengo que va a ser digital o que me lo van a enviar por mi correo o como sea o por WhatsApp, pues que sea también claro y que tenga yo la certeza de que ese trámite que yo hice ante una dependencia de gobierno fue también validado por ellos y que yo pasé, pasé exitosamente ese... ese trámite, eso, serían esos tres puntos.

Morado: Y lo que dice Violeta, que es muy importante, la... la... la respuesta de BBS que se efectuó el pago en tal fecha y todo, y que lo podamos consultar después: “Oiga, o entrar a tal página, quiero ver si está acreditado mi pago del predial de tal fecha, por decir- “Ah sí está acreditado”- “Ah, perfecto”. Eso ya me daría mucha confianza en mí. Con sencillez, porque yo luego algunas páginas que he entrado como esa del IMPI es muy complicada. Pero que tuvieran sencillez.

Una dimensión más son las necesidades de los usuarios, en este caso se refiere a elementos de diseño y de implementación. Se mencionó que desde la perspectiva del diseño estas aplicaciones atienden a culturas extranjeras y no a la cultura mexicana. Se sugiere que para adaptar o adecuar las aplicaciones o los portales se realicen encuestas para conocer las necesidades de las personas y que sean inclusivas, que tomen en cuenta los requerimientos para personas con discapacidad o adultos mayores. Precisamente sobre los adultos mayores, una participante señaló que las transferencias bancarias de programas sociales para este sector de la población pueden generar situaciones no deseadas debido a que existen beneficiarios que desconocen cómo hacer uso de sus tarjetas o cuentas bancarias, y en la búsqueda de un

intermediario, esto puede devenir en robos o fraudes. Estas propuestas se generaron en el grupo de Generación X 1 nivel de escolaridad superior.

En el grupo de Baby Boomers con nivel de escolaridad superior surgieron ideas de mejora relacionadas con identificar la autenticidad de los portales de oficiales de gobierno. En este grupo se compartió una experiencia sobre una página apócrifa para tramitar el pasaporte, esta página contaba con el logotipo de la SRE y otros elementos de imagen que pueden confundir a las personas. Por lo tanto, se sugirió que se cuente con elementos que validen la autenticidad del portal, o se certifique que es un sitio oficial. Si bien en otros grupos se identifican elementos de seguridad como la dirección https o el dominio .gob.mx, estos se desconocen por las y los participantes Baby Boomer, es así como se propone que se coloqué algún elemento visual y fácil de identificar que tenga las palabras “certificación”, “validación”, y “oficial” que se asocian con la autenticidad del sitio.

Violeta: Punto número uno validar su autenticidad.

BBS

Morado: Sí eso, o sea que tenemos la certificación de que es un sitio oficial, seguro.

BBS

Se identifica que un área de oportunidad de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites es la atención de problemas. Cuando los trámites son complicados las personas buscan orientación y respuestas a sus dudas para poder seguir con el trámite, sin embargo, los chatbots o la línea telefónica no son suficientes. Se sugiere que de inicio los datos digitalizados sean correctos, de no ser así que sea posible solucionarlo en línea. De igual forma se propone que se tenga un apartado claro y visible para solicitar ayuda al momento en el que se está navegando en el portal o bien para dejar comentarios respecto a su experiencia con el trámite. Estas sugerencias surgen tanto del grupo Millennial con nivel de escolaridad básica como en el grupo Baby Boomer con nivel de escolaridad superior.

Oro: Es que sí hay trámites, o sea, por ejemplo, pagos de algunos son muy

MB fáciles, pero otros no tanto y los trámites del gobierno... Digo a lo mejor un acta de nacimiento, un CURP, mientras tengas todos tus datos

correctos es fácil, pero si no ya es imposible y a fuerza, vas a tener que ir a una oficina para poder arreglar tu problema, ¿no? O tu papel o lo que sea, entonces sí creo que deberían de hacer las cosas pues más fáciles en general. Hasta ellos evitarían filas y atender a tanta gente... Yo creo.

*Morado: A mí me gustaría también que hubiera una especie de comentarios, ¿no?
BBS Entro a tal página, tengo tal problema, a ver comentarios con tal botón.
“Oiga pues me pasó esto y esto, y esto, y tengo este problema.” Porque si no, pues yo he entrado luego y pues no me resuelven el caso, y pues ya me voy muy triste y no tengo ni dónde comentarles o sugerir algo, ¿no?
Eso...*

Se encuentran también recomendaciones de mejora del tiempo de respuesta en línea. Una de las participantes identifica que previamente los trámites tenían un periodo de respuesta menor al que se tiene en la actualidad, como pasa con la solicitud de acceso a la información. De esta manera, se recomienda que los pasos de los sistemas sean pocos y breves para motivar y facilitar que las personas los utilicen. Por último, se encontraron sugerencias sobre la regulación de las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. La regulación se propone en dos vías, una dirigida a la seguridad de los datos y su almacenamiento, y otra dirigida hacia sistemas concretos y amigables para la ciudadanía.

*Rojo: Yo lo que veo es al menos para la parte bancaria, la Comisión Nacional
MS Bancaria de Valores regula todos los actores, pero muy muy fuerte ¿Y a base de qué? Pues a base de que si no cumplen los controles o perdemos la licencia o caen multas muy fuertes, pero muy muy fuertes entonces bajo el miedo, y bajo la idea de prestar un buen servicio también a los clientes es como he visto que funcionan las cosas.*

*Cían: Yo creo que la sugerencia que se tiene que motivar es igual como en
GX2 transparencia, que dicen que en tres clics debes de poder acceder a la*

información que corresponda, creo que habría tener que... no sé si regular sería la palabra correcta, para establecer que todos los sistemas informáticos públicos fueran breves, que guiaran al ciudadano, al usuario de forma rápida y de forma muy concreta.

En conclusión, las recomendaciones emitidas por las y los participantes son un reflejo de las experiencias y percepciones sobre las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Se obtuvieron sugerencias en todos los grupos de enfoque, independientemente del grado de familiaridad en ellas. La principal solicitud es que las herramientas sean sencillas y amigables de utilizar para los usuarios de cualquier edad o perfil profesional, esto significa pocos pasos, instrucciones claras accesibles e inclusivas. Si analizamos los componentes de la confianza y la desconfianza, estas recomendaciones atienden al elemento de complejidad. Se busca reducir la complejidad de los portales web de gobierno para tener una mayor confianza en ellos.

Luego se encuentran las prioridades de seguridad y autenticidad para que las personas tengan la certeza de que entran a un espacio seguro y de que sus datos personales y bancarios se van a proteger adecuadamente. Lo anterior se vincula con la necesidad de certeza de las personas para conocer el estatus de su trámite y recibir información del emisor sobre ello. Estas sugerencias atienden al componente de incertidumbre en donde las personas buscan confirmación y validación de sus acciones para dar cumplimiento al trámite, porque las implicaciones del no cumplimiento pueden ser además de pérdidas monetarias, multas y barreras para realizar otras transacciones. Una solución posible para abordar estas sugerencias es realizar pruebas piloto de las aplicaciones y portales de gobierno en donde se evalúe la experiencia del usuario y se pongan a prueba las medidas de seguridad.

Conclusiones

El análisis de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites muestra su multidimensionalidad y permite observar otros fenómenos como la confianza en los trámites según su tipo. De igual forma, tomando en cuenta el modelo dual de confianza en donde la desconfianza es otra cara de la moneda con sus propios componentes, estos se reflejan cuando se señalan las características de los trámites en los que más se desconfía,

como incertidumbre, falta de legitimidad de las instituciones y discrecionalidad. Identificar esta relación fue posible gracias a la riqueza de los datos cualitativos que reflejan la complejidad de la interacción de las personas con la tecnología de gobierno.

Se considera que esta información es particularmente útil para los funcionarios que desarrollan e implementan herramientas digitales de gobierno. De igual forma, orientar el diseño hacia las y los usuarios es una vía para mejorar la calidad de la oferta de los servicios públicos. Los semáforos de confianza y de desconfianza indican claramente las percepciones de la ciudadanía, lo cual permite conocer cuáles son los trámites que requieren mejoras, los ajustes de interfaz o de seguridad de las herramientas, o cuáles son un modelo que seguir para que sean confiables y utilizados por las personas.

El objetivo de destacar las propuestas ciudadanas de mejora, que tienen origen en las opiniones, experiencias y percepciones de la ciudadanía, dista de ofrecer soluciones tecnológicas sofisticadas o especializadas, el objetivo es colocar en la mesa de los involucrados en desarrollar herramientas digitales de gobierno las perspectivas y necesidades de las personas. Una preocupación constantemente encontrada en los distintos grupos de enfoque es la seguridad digital, este es un asunto que requiere atención en el presente, día a día las personas enfrentan riesgos de robo de datos y fraude para lo cual es necesario destinar recursos que atiendan esta situación. De la misma forma es importante pensar a futuro en la atención de esta problemática, si las generaciones más jóvenes son las que más uso hacen de la tecnología es relevante que se realicen las mejoras necesarias para que sean cada vez más seguras y confiables. Por otra parte, la interfaz de usuario y facilidad de uso de las herramientas es fundamental, en los programas de gobierno generalmente se consideran planes de transformación digital que contemplan ampliar el acceso de Internet para que los servicios lleguen a más personas, sin embargo, es básico que las herramientas digitales de gobierno que las proveen sean accesibles y amigables, para que efectivamente tengan el efecto y beneficio esperado en la calidad de vida de la ciudadanía.

6. Conclusiones

En años recientes, particularmente después de la pandemia de COVID-19, los gobiernos en México tanto municipales, estatales y federal, han ampliado su oferta de trámites en línea para las personas. Son cada vez más comunes los anuncios en medios convencionales y en Internet que exponen los beneficios de descargar las aplicaciones de servicios como energía eléctrica, agua potable o movilidad en las zonas metropolitanas. Como revisado en la literatura, disciplinas como la sociología, psicología, economía, administración pública o ingeniería en sistemas estudian la adopción, desarrollo, aplicaciones, sistemas e impacto de las herramientas digitales de gobierno que se incrementan con el mismo avance de la tecnología. Esta tesis pretende sumarse a entender y ampliar el conocimiento sobre las herramientas digitales de gobierno con un enfoque central en las perspectivas ciudadanas. Son las personas las usuarias y usuarios externos de las herramientas digitales de gobierno; su opinión, percepción y experiencias son fundamentales para entender qué sucede con estas nuevas formas de interacción entre los gobiernos y la ciudadanía. ¿Cómo las perciben las personas? ¿Confían en ellas? ¿Desconfían? ¿Qué las hace confiar? ¿Qué las hace desconfiar? Esta tesis ofrece respuestas.

Para plantear las conclusiones de la tesis, es importante mencionar que la investigación surge de una inquietud inicial por entender por qué las personas en su mayoría realizan los trámites de gobierno de forma presencial cuando existe otro canal más eficiente en tiempo y costo, que son los trámites en línea. Esta inquietud surgió antes de la pandemia, cuando entonces se registró en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) que el 4.8 % de las personas realizaba trámites en línea (INEGI, 2020a). Actualmente esta cifra aumentó y es el 16.2 % (INEGI, 2024), no obstante el considerable aumento, el canal más utilizado es el presencial con más 50% tanto en el año 2019 como en el 2023. Si bien la pregunta de investigación se enfoca en la confianza en las herramientas digitales de gobierno y su conceptualización, los hallazgos contribuyen a tener un mapa que cubre un área nueva en el entendimiento de la relación entre la ciudadanía y las herramientas digitales de gobierno.

La pregunta de investigación de esta tesis es ¿cómo definen los ciudadanos la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites? Esta respuesta está

fundamentada en los datos obtenidos de 6 grupos de enfoque y 21 participantes. Es decir, se obtuvo gracias a que las personas compartieron sus experiencias de interacción con las plataformas web y las aplicaciones en la gestión de trámites y servicios, las cuales son mediadoras entre los ciudadanos y los gobiernos.

La confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites es una creencia, sensación o sentimiento que se construye luego de un proceso de familiarización con las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, en donde se obtienen los resultados esperados (el cumplimiento de obligaciones u obtención de derechos) de forma rápida, sencilla y cómoda. Los beneficios centrales que se obtienen de esta interacción son el ahorro de tiempo y la autonomía para realizar el trámite desde cualquier lugar y en cualquier momento. De igual forma, las herramientas digitales bancarias que se integran a las plataformas web o aplicaciones de gobierno incentivan y fortalecen la confianza, porque adicionan elementos de corresponsabilidad y seguridad.

La confianza, no obstante, se pierde o disminuye cuando las herramientas son difíciles de entender y cuando no se tiene certeza de la protección de la información privada registrada en la web. La complejidad de interfaz de usuario, el riesgo, y la incertidumbre generan desconfianza. Por una parte, existe desconfianza hacia objetos, en otras palabras, hacia la tecnología en general, Internet y las herramientas digitales de gobierno. Por otra, existe desconfianza hacia los sujetos, desconfianza en sí mismos por temor a un error que los perjudique, hacia los funcionarios que operan los sistemas informáticos y hacia los hackers o personas que acceden a la información de forma ilegal. Las personas reconocen y conocen personalmente los riesgos de robo de datos, fraude, extorsión o invalidez del documento digital o del trámite en línea, los cuales menoscaban la confianza.

El estudio de la confianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites permite observar nuevos patrones de comportamiento en la interacción no presencial entre las personas y la tecnología. Se identifica que los valores para la toma de decisiones son diversos, y que la visión racionalista de análisis costo-beneficio excluye el contexto de las personas y su efecto. Esta investigación explica de forma integral y amplia qué entienden las personas por confianza en las herramientas digitales de gobierno, lo que la rodea, configura y construye. En esta tesis se conceptualizó la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para

realizar trámites con la finalidad de contribuir a describir y entender el fenómeno de la interacción entre personas y tecnología de gobierno considerando las condiciones y elementos específicos de este fenómeno. En concreto, se analizó lo que representa para las personas realizar un trámite sin acudir a una ventanilla, sin ser atendido por un funcionario, sino interactuar con el gobierno con herramientas digitales como mediadoras de la gestión.

Como se señaló y describió de forma detallada en el capítulo 3, es importante señalar que, aunque esta tesis se analizó bajo un enfoque de teoría fundamentada, los resultados de los datos confirman la relevancia de factores mencionados en la literatura para la conceptualización de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Estos factores son: falta de confianza en el gobierno para gestionar la información compartida en Internet; percepción de riesgos de posible pérdida del monto de la transacción o fraude, o de monitoreo indeseado; y facilidad de uso y accesibilidad a las plataformas y aplicaciones para realizar trámites en línea.

Sin embargo, una de las contribuciones de esta tesis es precisamente describir y analizar cómo se expresan estos factores y qué significado tienen para las personas que interactúan con estas herramientas. En algunos casos se expresó además de miedo al uso inadecuado de sus datos, experiencias donde fueron víctimas de fraude o filtración de datos, que refuerzan el temor y la desconfianza en ciertos tipos de trámites en línea. La narración de estas experiencias de forma abierta y ante un grupo, con reacciones de empatía o coincidencia, brindan colores y matices relevantes para el entendimiento de la confianza en este contexto que sólo surgen gracias a los datos cualitativos obtenidos.

Contribuciones teóricas, metodológicas y prácticas

Respecto a las contribuciones teóricas de la tesis se identifican tres elementos clave para ampliar el entendimiento y conocimiento de la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno: la primera es la intermediación; la segunda la tensión entre valores para la toma de decisiones en la interacción en línea; y la tercera que la edad y el grado de escolaridad son relevantes no sólo en la adopción, también en la confianza en las herramientas digitales de gobierno. Lo anterior evidencia el estiramiento conceptual, porque la confianza aquí es más que la intersección de confianza en el gobierno, confianza en Internet y confianza en la tecnología.

Un elemento clave es la intermediación de la confianza en tecnología de gobierno. Tanto los bancos y sus herramientas digitales, como las hijas y los hijos de las personas mayores de 60 años (aunque no es exclusivo), fungen como intermediarios entre las personas y los portales para realizar trámites de servicios de gobierno. Si bien en la literatura se mencionan factores intermediarios de la confianza como la familiaridad o la experiencia, en esta investigación se trata de nuevos actores que también interactúan con la tecnología de gobierno, pero que no reciben directamente los resultados de la interacción. La familiaridad cobra un nuevo sentido, no sólo es necesaria la familiaridad con las herramientas digitales de gobierno, sino que la falta de familiaridad en ellas se compensa con familiaridad y confianza en otros actores. Por un lado, el banco que tiene una percepción generalizada de mayor confianza y mejor reputación en cuanto a oferta y calidad de servicios que el gobierno, y por otro lado, las hijas y los hijos en quienes se confía plenamente y se delegan las tareas de interacción con la tecnología, porque poseen habilidades tecnológicas y digitales que ellas y ellos mismos no poseen.

En relación con la tensión entre valores para la toma de decisiones en la interacción en línea la comodidad se distingue como el valor preponderante para la toma de decisiones, sin embargo, este se encuentra en tensión con otros valores como la seguridad y la privacidad. En este caso, la comodidad va más allá de la facilidad de uso y accesibilidad de las herramientas digitales de gobierno. En primer lugar, se observa que este es un valor prioritario para la generación Millennial quienes realizan otras actividades académicas y productivas en línea. El beneficio de ahorro de tiempo, ahorro de traslado, evitar filas, evitar interacción con funcionarios es significativo. En segundo lugar, en este mismo grupo generacional la comodidad tiene un valor por encima de la privacidad y la seguridad, se encuentra que se prefiere compartir datos personales como correo electrónico, teléfono, o datos bancarios como número de tarjeta de crédito o débito, aun teniendo conocimiento que estos pueden ser robados o clonados.

Para prevenir riesgos, las personas aplican estrategias de protección de datos para sentirse seguros con la transacción. Se prefiere hacer el trámite sin salir de casa o desde la oficina, a invertir horas para traslado y atención en un horario de tiempo limitado. En otras palabras, se prefiere hacer el trámite desde un dispositivo tecnológico que está disponible en el tiempo y espacio que las personas requieren, en cambio acudir de forma presencial requiere

ajustarse a un espacio y a tiempo que las agencias de gobierno determinan, no los ciudadanos. De ahí que la comodidad se vincula con la autonomía, como mencionado anteriormente.

De igual manera, se encuentra en los datos que la eficiencia no es el valor que prevalece en cuanto a la preferencia de las personas para realizar trámites en línea o no. Los valores que las personas mencionan son comodidad, seguridad, privacidad. Esto se asocia con el planteamiento inicial del problema, en donde se parte del hecho en el cual los trámites en línea toman casi una cuarta parte del tiempo que requiere hacerlos de forma presencial, sin embargo, las personas en su mayoría lo realizan de forma presencial. De acuerdo con los hallazgos no se observan o evalúan las herramientas digitales de gobierno en términos de eficiencia, sino de que sean sencillas, accesibles y amigables. Se habla de eficiencia cuando se mencionan las agencias o funcionarios de gobierno, pero no para calificar sitios web de gobierno o aplicaciones de servicios públicos.

En tercer lugar, se identifica que la edad y el grado de escolaridad son relevantes no sólo en la adopción (como revisado en la literatura), igualmente en la confianza en las herramientas digitales de gobierno. Existe una diferencia notable por generación en la toma de decisiones y de comportamiento en la interacción en línea, al igual que una variación por edad y escolaridad en la percepción de confianza en la tecnología. En otras palabras, las características sociodemográficas de las personas y sus contextos son relevantes en la percepción e interpretación de la confianza en las herramientas digitales de gobierno. Es claro que para la generación Millennial y X, la elección del canal presencial para realizar trámites se evita, significa invertir tiempo para acudir a la oficina. En cambio, para la generación Baby Boomer, principalmente con nivel de escolaridad básica, la elección del canal en línea se descarta, significa invertir tiempo y energía para aprender habilidades digitales, reconocen sus ventajas, pero siendo así, no se identifican con estas.

Finalmente, los hallazgos contribuyen a la discusión inicial sobre lo que atrae a las personas a acercarse a los servicios públicos mediante las herramientas de gobierno digital. Para quienes las utilizan la clave está en la comodidad, para quienes no las utilizan las repele la complejidad de interfaz de usuario, y para todas y todos es relevante el riesgo al uso indebido de sus datos. Realizar trámites en línea requiere habilidades tecnológicas específicas, la presencialidad no. El bajo nivel de adopción de herramientas digitales de gobierno también se

relaciona con el acceso a la tecnología, para quienes no tienen una computadora, no ven el ahorro de dinero. Sucede igual con quienes no tienen banca electrónica, y para quienes entonces es completamente ajeno el beneficio.

Se identifica que las contribuciones metodológicas se relacionan con el uso del enfoque de teoría fundamentada en conjunto con la técnica de grupos de enfoque. Esta combinación analiza experiencias cotidianas de los ciudadanos, como lo son realizar trámites y pagos de servicios en línea, y atar sus experiencias y percepciones a la pregunta de investigación de forma abierta, flexible y detallada. Ello a su vez, facilita el análisis y el entendimiento sobre los significados de la confianza en el contexto de la interacción con las herramientas digitales de gobierno. De la misma forma, esta metodología es pertinente porque la discusión por grupos permite observar los patrones de comportamiento de diversos segmentos sociales que comparten características y que interpretan la confianza de forma similar, y a su vez contrastarlo con las interpretaciones de otros grupos.

Asimismo, estos hallazgos contribuyen en el ámbito de la práctica, el modelo conceptual de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno es aplicable tanto en el diseño como en la evaluación de estas. De igual forma, esta conceptualización tiene implicaciones en la oferta de servicios y programas públicos en general porque la confianza, o bien la desconfianza, es básica en la implementación de políticas públicas y en la gobernanza. El modelo dual de confianza y desconfianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites puede utilizarse por cualquier agencia de cualquiera de los tres niveles de gobierno que desarrolle aplicaciones o sitios web de oferta de servicios en línea.

Una fortaleza de este modelo es que considera diversos actores involucrados en la interacción entre las personas y las herramientas digitales. Si se pensaba que esta es una relación unilateral, la relación es más compleja, porque los intermediarios juegan un papel relevante para la ciudadanía. El diseño de dichas herramientas necesita estar abierto a la colaboración. El desarrollo de tecnología digital de gobierno tiene una lógica que va más allá de la mejora regulatoria o simplificación administrativa, porque se integra a una red de Internet que conecta a millones de usuarios al mismo tiempo y en el mismo espacio sin pausa, es decir las 24 horas del día, todos los días de la semana, no sólo en el horario de atención al público de las oficinas gubernamentales. Involucrar en el diseño a desarrolladores de herramientas digitales bancarias

puede aportar información útil para construir herramientas digitales de gobierno más accesibles y seguras. Es importante también colaborar en compartir experiencias respecto a temas técnicos como almacenamiento de información, respuesta a fallas o hackeo, y actualización de las herramientas; es un trabajo continuo que los portales o las aplicaciones operen adecuadamente.

Una acción que aborda el problema de la complejidad de interfaz de usuario es un diseño que integre la heterogeneidad de las necesidades de las y los usuarios. Es a su vez es una forma de abordar la inclusión que se requiere para que un mayor número de personas confíe y haga uso de las herramientas digitales de gobierno. Personalizar, o diseñar diversas interfaces o aplicar algoritmos que identifiquen los grupos generacionales es una manera de mantener la neutralidad de la atención y al mismo tiempo diferenciar las habilidades digitales de las personas. En concordancia con lo anterior, respecto a la implementación, incluir módulos en donde los funcionarios realicen una demostración a la ciudadanía sobre el uso de los portales o aplicaciones para acceder a los servicios que ofrecen en línea abona a la familiaridad y a la confianza. Al ser una intervención en donde las personas aprenden de forma presencial, se brinda un espacio para preguntas y respuestas en directo que faciliten realizar trámites en línea en un futuro por cuenta propia.

Otra aplicación del modelo dual de confianza y desconfianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites es en la evaluación de ellas. Una práctica que contribuye a la mejora de la calidad en la oferta de los servicios es la encuesta de satisfacción. Una encuesta en donde se operacionalice que tanto las personas perciben familiaridad, experiencias positivas, complejidad de interfaz de usuario, riesgo o incertidumbre es una fuente directa de información para pulir y ajustar las herramientas para que sean más confiables. Por otro lado, las evaluaciones revisadas consideran un enfoque racional funcionalista de tiempo y en costo, por lo tanto, replantear las evaluaciones y comparaciones entre los canales según su eficiencia, y complementar integrando información sobre seguridad de la transacción, protección de privacidad en el manejo de los datos, será valioso para ilustrar los beneficios directos para las personas en términos más amplios.

Una contribución empírica es que esta investigación se realizó en un país del sur global, en América Latina, en donde la mayoría de los países no cuenta con el desarrollo de tecnología digital de gobierno de países como Estados Unidos o Gran Bretaña, que son en donde

comúnmente se realizan estudios de “gobierno digital”. Lo anterior significa que el modelo dual de confianza y desconfianza en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites es transferible a contextos similares. Por ejemplo, si un municipio en Brasil está considerando diseñar una plataforma para pago de multas de tránsito, aplicar el modelo dual permite entender que en un inicio el uso puede ser bajo, pero conforme pase el tiempo y se tenga familiaridad la confianza y el uso aumentará. Se entenderá también que la transacción será más fácil y confiable para las personas si se vincula al banco, que si se hace directamente con la tesorería del municipio.

Los resultados de la investigación son útiles igualmente se relacionan con políticas públicas que requieran de un cierto grado de confianza para ser implementadas, o en los cuales las personas depositen datos personales para participar. Se piensa que, en programas de salud como la vacunación, se presentan elementos similares vinculados a los componentes de confianza de riesgo o incertidumbre. A partir de la pandemia de COVID-19 surgieron campañas antivacunas en donde creció el escepticismo y se compartía información falsa en Internet sobre los efectos de las vacunas (Colomina, 2021), lo cual deriva en un impacto en la salud de las personas y en los recursos públicos para su atención. En el sistema judicial en México las demandas laborales se pueden llevar a cabo en línea, o el poder judicial de estados como la Ciudad de México se llevan en línea también casos de divorcios, dependencia económica o acreditación de concubinato. Estos procesos demandan compartir documentos con información personal en plataformas que no especifican las medidas de seguridad y almacenamiento de los datos.

Síntesis

En el capítulo 1 se realizó una revisión de literatura que contempló teorías generales de confianza y trabajos empíricos de tecnología digital. Se puntualizaron dos perspectivas de la sociología sobre la confianza, la sistémica (Luhmann, 1979) y la estructuralista (Giddens, 1990), las cuales abordan la relación de confianza entre las personas y los objetos o sistemas abstractos. Existen también elementos en común con los trabajos teóricos-conceptuales y empíricos actuales que abordan la confianza en el escenario de las tecnologías digitales: componente emocional de confianza y elementos de seguridad y protección de la información. Tanto en estudios con enfoque positivistas que miden y relacionan la confianza con otras variables sin definirla, como en estudios constructivistas que exploran el uso de las herramientas

digitales de gobierno se encuentra que la confianza es una composición de confianza cognitiva y confianza emocional y que la seguridad y la protección de la información son centrales para la confianza en las herramientas digitales de gobierno.

En el capítulo 2 se detallan las decisiones metodológicas recabar y analizar la información. Para obtener información sobre las experiencias y opiniones de las personas se realizaron grupos de enfoque que llevaron a cabo en línea, la muestra considera la generación a la que pertenecen las personas, Millennial (23-43 años), Generación X (44-59) y Baby Boomer (60-77 años), dado que cada generación tiene un acercamiento distinto a la tecnología (Prensky, 2001). Igualmente, se tomó en cuenta el grado de escolaridad y se clasificó en básico (hasta preparatoria o equivalente) y superior (licenciatura o equivalente y posgrados), debido a que este factor permea en la percepción de confianza como concepto de cultura política (Morales et al., 2018). Se recabaron y analizaron los datos a partir de los principios de la teoría fundamentada codificando conceptos, identificando patrones y relacionando categorías de forma inductiva y abierta, con libertad, creatividad, sensibilidad y flexibilidad. Finalmente, se describieron los distintos instrumentos empleados como diario de campo, memos, guion de la moderadora y consentimiento informado- integrando las consideraciones éticas necesarias-; y se describe el proceso que se siguió de codificación abierta, axial y selectiva.

Siguiendo con el capítulo 3, se expusieron los resultados del análisis de la información cualitativa desde la óptica de teoría fundamentada que generaron la definición y el modelo ya mencionado de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites. Para llegar a este modelo se describieron ampliamente las categorías centrales que construyen la conceptualización de confianza: banco intermediario, familiaridad, experiencia, desconfianza, complejidad y riesgos. Estos, como se dijo en un principio se clasifican en motivadores de confianza y de desconfianza. Un hallazgo importante es que para quienes usan frecuentemente estas herramientas se identifica un *trade-off* entre comodidad y privacidad en donde quienes prefieren realizar trámites en línea priorizan la accesibilidad y el ahorro de tiempo sobre el anonimato de sus transacciones.

El capítulo 4 responde a la pregunta ¿quiénes confían y quiénes desconfían en las herramientas digitales de gobierno? La respuesta es que, dependiendo de la edad, o en este caso grupo generacional, y el nivel de educación la ciudadanía experimenta de diversas formas las

herramientas digitales de gobierno, lo cual deriva en diversos tipos de confianza. Las personas de la generación Millennial expresan una confianza abierta, es decir las utilizan porque son accesibles y cómodas. Los grupos de Generación X y Baby Boomer con nivel de escolaridad superior perciben una confianza condicionada o selectiva, en donde confían dependiendo del trámite o de que la figura de banco intermediario esté presente. Por último, en el grupo Baby Boomer con nivel de escolaridad básica la confianza se encuentra en los hijos intermediarios, quienes sí están familiarizados con estas herramientas. En cada grupo se encuentran diversas habilidades y competencias digitales, siendo la Generación X con nivel de escolaridad superior y con experiencia profesional en el sector público el grupo con más competencias digitales que abarcan comunicación, análisis de datos, estrategias de seguridad y reconocimiento de elementos de seguridad en los portales web y aplicaciones móviles.

Las confianza y desconfianza por tipo de trámite se describen en el capítulo 5. Se mencionaron 27 trámites distintos que las y los participantes han realizado en línea y se diferencia según el tipo de información que se comparte en la red de Internet, la cantidad de la transacción cuando se trata de pagos, y problemas en la gestión, tanto humanos como técnicos. Con esta información se elaboró una breve encuesta en la que participaron 102 personas, y con ello se construyó un semáforo de confianza y otro de desconfianza en los trámites de gobierno en línea, entre los trámites con mayor nivel de confianza son los documentos de identidad acta de nacimiento, CURP y pasaporte; en nivel medio están los pagos de servicios y predial; y en tercer lugar la solicitud de acceso a la información, las denuncias y las convocatorias del servicio civil de carrera. Se señalaron también las mejoras y recomendaciones que las y los participantes sugieren para que estas herramientas sean más confiables. Algunas de estas recomendaciones solicitan a los desarrolladores a informar a los usuarios desde un inicio sus políticas de seguridad, privacidad y resguardo de los datos de forma clara, breve y sencilla al inicio de la interacción.

Limitaciones

Durante esta investigación se enfrentaron diversos retos, un primer reto fue la convocatoria, un segundo reto fue identificar sesgos por efecto arrastre en los grupos de enfoque, y un tercero es el límite espacial. En un principio estaba pensado que los grupos fueran de mínimo cuatro personas, y que se abordaran los diversos niveles de escolaridad por generación. Aun así, no fue posible realizar los 6 grupos como estaba planeado, a pesar de contactar

personalmente personas pertenecientes a la Generación X con nivel de escolaridad bajo, al dar seguimiento a la invitación se cortó la comunicación. Se intentó por otros medios y con otros contactos, pero a la fecha no ha habido respuesta. Esto conlleva a que el tamaño de la muestra sea relativamente pequeño y a que no se encuentre representado un sector de la población. De igual forma, no se logró un equilibrio por género en los grupos, hubo dos grupos únicamente con mujeres. Sin embargo, el objetivo de esta investigación es extraer de los datos el concepto de confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno, no se busca la generalización de un resultado, sino el entendimiento del fenómeno, lo cual se cumplió al encontrar patrones con las categorías centrales de la confianza.

Una debilidad de los grupos de enfoque es que no se tiene el control completo de las intervenciones de los participantes. Al ser un grupo de enfoque un grupo social, inherentemente surgen dinámicas que pueden tanto incentivar como desincentivar la participación. En algunos grupos emergieron figuras de liderazgo que influenciaban las respuestas del resto, este liderazgo se debió a la exposición de conocimiento técnico o especializado de algunos que dejó sorprendido a las y los demás. Empero, se considera que estas dinámicas promovieron el consenso, pero no inhibieron las participaciones.

Finalmente, una última limitante es que los participantes son todas y todos habitantes de la Ciudad de México, la cual tiene un alto nivel de uso y al menos una década ofertando herramientas digitales de gobierno, así como de inclusión financiera en comparación con el sur y occidente del país. Si este estudio se replicara en otras entidades federativas los resultados pueden variar, pueden inclinarse a una menor familiaridad con esta tecnología, o a una mayor desconfianza. De igual forma, las personas habitan en zona urbana, por lo que se espera que, si se realiza la investigación con participantes provenientes de zonas rurales, en donde la brecha digital y la exclusión financiera son mayores, los resultados cambiarían.

Investigación futura

Esta investigación presenta un mapa amplio sobre cómo se ve la confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, quiénes confían y cuáles son las condiciones que favorecen y desfavorecen tal confianza. Se considera relevante, una vez que se exploró la perspectiva ciudadana, continuar con trabajos que busquen conocer la perspectiva del resto de los actores involucrados: los desarrolladores de las herramientas y los servidores

públicos. ¿Cuál es la percepción de los funcionarios sobre las herramientas digitales, facilita o aumenta la carga administrativa? ¿Cómo podrían atenderse las recomendaciones ciudadanas para reducir la complejidad de las herramientas? ¿Qué cambios organizacionales se necesitan para garantizar la protección de datos de los sistemas? Son algunas de las preguntas que surgen a raíz de los hallazgos en esta tesis.

Un tema que se estima de urgente atención es el de los ciberataques a los portales web y plataformas de gobierno y que ello tenga como consecuencia que la ciudadanía sea víctima de robo de datos, fraude o extorsión. Es por ello, que se consideran dos ámbitos de investigación pertinentes: ciberseguridad, estudios comparados sobre el estado de este problema y las formas en las que se ha abordado en otros contextos; y regulación del ciberespacio, analizar cuál es la regulación existente en nuestro país a nivel federal y estatal, y tomando en cuenta los hallazgos de esta investigación determinar qué áreas están fuera del marco jurídico y es necesario que se integren para fortalecer las medidas y acciones de seguridad

Por último, a modo de triangulación sería útil explorar otras técnicas de obtención de datos como entrevistas, *storytelling* y estudios de caso para analizar las herramientas digitales de gobierno. Mediante el uso de entrevistas semiestructuradas es posible recabar información sobre experiencias y percepciones ciudadanas respecto a la confianza en herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, de forma individual. Una fortaleza de esta técnica es que se eliminan los sesgos de conformidad con otros participantes y se puede profundizar en las experiencias de cada persona para ampliar el entendimiento de la interacción individuo-tecnología de gobierno. En este sentido una técnica oportuna es la de *storytelling* en donde de forma más natural y espontánea las personas narran sus vivencias, lo cual es valioso para profundizar en los retos, aprendizajes o consecuencias del uso de las herramientas digitales de gobierno. Los estudios de caso en cambio pueden mostrar las variaciones dentro y entre las herramientas digitales de gobierno, por ejemplo, podría estudiarse la variación en el tiempo de su complejidad.

Referencias

- Akkaya, C., Obermeier, M., Wolf, P., Krcmar, H., Akkaya, C., Obermeier, M., Wolf, P., & Krcmar, H. (2017). *Components of Trust Influencing eGovernment Adoption in Germany*
To cite this version : HAL Id : hal-01589102.
- Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2009). Understanding citizens' behavioural intention in the adoption of e-government services in the state of Qatar. *17th European Conference on Information Systems, ECIS 2009, January 2009*.
- Avgerou, C., Ganzaroli, A., Poulymenakou, A., & Reinhard, N. (2009). Interpreting the Trustworthiness of Government Mediated by Information and Communication Technology: Lessons from Electronic Voting in Brazil. *Information Technology for Development, 15*(2), 133–148. <https://doi.org/10.1002/itdj>
- AWS, A. W. S. (n.d.-a). *¿Cuál es la diferencia entre HTTP y HTTPS?* Retrieved March 25, 2024, from <https://aws.amazon.com/es/compare/the-difference-between-https-and-http/>
- AWS, A. W. S. (n.d.-b). *¿Qué es el almacenamiento en la nube?* Retrieved March 25, 2024, from <https://aws.amazon.com/es/what-is/cloud-storage/>
- AWS, A. W. S. (n.d.-c). *Amazon S3*. Retrieved March 25, 2024, from https://aws.amazon.com/es/s3/?gclid=Cj0KCQjwwYSwBhDcARIsAOyL0fi5Wq86v_YH2hcfU9iYHu-XBj-e7cYb5GWO6YRNQ3ZhwZDpYM5RITgaAjdHEALw_wcB&trk=307cde03-1180-48b3-a852-0fd87ed68ac8&sc_channel=ps&ef_id=Cj0KCQjwwYSwBhDcARIsAOyL0fi5Wq86v_YH2hcfU9iYHu-XBj-e7cYb5GWO6YRNQ
- Bélangier, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems, 17*(2), 165–176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (Fourth Edi). Oxford University Press.
- Calandro, A. (2011). *A Focus Group Study of Baby Boomers' Processing and Interpretations of Fear Appeals in Health Care Reform Political Advertising*. University of South Florida.

- Calvo-Porrall, C., & Pesqueira-Sanchez, R. (2020). Generational differences in technology behaviour: comparing millennials and Generation X. *Kybernetes*, 49(11), 2755–2772. <https://doi.org/10.1108/K-09-2019-0598>
- Carter, Lemuria; Belanger, F. (2003). View of The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption. *Electronic Journal of E-Government*, 2(1), 11–20.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government adoption: A cultural comparison. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 473–482. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9103-6>
- Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. K. (2016). Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2), 124–140. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- Castillo-Montoya, M. (2016). Preparing for interview research: The interview protocol refinement framework. *Qualitative Report*, 21(5), 811–831. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2016.2337>
- Cohen, M. D., March, J. G., & Olsen, J. P. (1972). A Garbage Can Model of Organizational Choice. *Administrative Science Quarterly*, 17(1), 1–25. <http://www.jstor.org/stable/2392088>
- Colomina, C. (2021). *¿Desconfianza en la vacuna o desconfianza en el sistema?*
- CONAMER. (2013). *¿Qué es un trámite*. <https://www.gob.mx/epn/articulos/que-es-un-tramite>
- Corritore, C. L., Kracher, B., & Wiedenbeck, S. (2003). On-line trust: Concepts, evolving themes, a model. *International Journal of Human Computer Studies*, 58(6), 737–758. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00041-7](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00041-7)

- Creswell, J. & Creswell, D. (2018). The use of theory. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach* (Fifth Edit, pp. 49–74). Sage Publications:
- Cummings, S. (2018). *Attainment and identity in the face of dual oppression: Exploring the educational experiences of British females of Caribbean heritage*. (Issue May) [The University of Sheffield]. <http://etheses.whiterose.ac.uk/21340/>
- Cyr, D., Head, M., Larios, H., & Pan, B. (2009). Exploring human images in website design: A multi-method approach. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 33(3), 539–566. <https://doi.org/10.2307/20650308>
- Dashti, A., Benbasat, I., & Burton-jones, A. (2010). Trust , Felt Trust and E-Government Adoption : A Theoretical Perspective. *Working Papers on Information Systems*, 10(83), 1–40. <http://sprouts.aisnet.org/10-83>
- Dimock, M. (2019). *Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins*. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>
- Edelman. (2022). *2022 Edelman Trust Barometer Special Report Trust in Technology*.
- Eysenck, M., & Keante. (2013). Cognitive Psychology A Student’s Handbook. In P. Press (Ed.), *Encyclopedia of Human Memory: [3 volumes]* (Sixth Edit, Vols. 1–3). <https://doi.org/10.5840/thought1940152181>
- Fan, M., Epadile, M., Qalati, S. A., & Qureshi, N. A. (2022). The Effects of eGovernment Efficiency on Subjective Wellbeing. *Frontiers in Psychology*, 13(March), 0–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.768540>
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Giddens, A. (1990). The Consequences of Modernity. In *The Consequences of Modernity*. Polity Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctvkc67rh.8>
- Hill, R. (2017). Embracing digital: Key considerations for publishers, marketers and customers. *Information Services and Use*, 37(3), 349–354. <https://doi.org/10.3233/ISU->

- Hollander, J. A. (2004). The social contexts of focus groups. In *Journal of Contemporary Ethnography* (Vol. 33, Issue 5). <https://doi.org/10.1177/0891241604266988>
- Horsburgh, S., Goldfinch, S., & Gauld, R. (2011). *Is Public Trust in Government Associated With Trust in E-Government?* *29*(2), 232–241. <https://doi.org/10.1177/0894439310368130>
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Kuo, S. R. (2013). User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*, *30*(1), 33–44. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.008>
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, *23*(1), 97–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- IFT. (2023). *Primera Encuesta 2023 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*. <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/primerencuesta2023vacc.pdf>
- INEGI. (2020a). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019*. <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>
- INEGI. (2020b). *Número de habitantes*. <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/poblacion/>
- INEGI. (2022a). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021*. <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/>
- INEGI. (2022b). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2021 (ENDUTIH)*. <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2022/>
- INEGI. (2024). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023*. <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/>
- Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. *Government*

Information Quarterly, 20(4), 323–331. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.003>

Janssen, M., Rana, N. P., Slade, E. L., & Dwivedi, Y. K. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647–671.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>

Jensen, U. T., & Bro, L. L. (2018). How Transformational Leadership Supports Intrinsic Motivation and Public Service Motivation: The Mediating Role of Basic Need Satisfaction. *American Review of Public Administration*, 48(6), 535–549.
<https://doi.org/10.1177/0275074017699470>

Kaspersky. (n.d.-a). *¿Qué es el robo de datos y cómo evitarlo?* Retrieved March 19, 2024, from <https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/data-theft>

Kaspersky. (n.d.-b). *¿Qué son los mensajes de spam y cómo deshacerse de ellos?* Retrieved February 5, 2024, from [¿Qué son los mensajes de spam y cómo deshacerse de ellos?](https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/spam)

Kaspersky. (n.d.-c). *Fraude bancario en línea: Cómo mantener tus cuentas seguras.* Retrieved March 19, 2024, from <https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/online-banking-theft>

Kaspersky. (n.d.-d). *Spyware: ¿Qué es y cómo protegerse?* Retrieved February 5, 2024, from <https://latam.kaspersky.com/resource-center/threats/spyware>

Komiak, S. Y. X., & Benbasat, I. (2006). The Effects of Personalization Trust and Adoption of Recommendation Agents. *Management Information Systems*, 30(4), 941–960.

Krueger, R. A. (1994). *Focus Groups, A Practical Guide for Applied Research* (Second Ed). Sage Publications:

Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). “Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework. *The Electronic Journal of E-Government*, 5(1), 63–76.

Latinobarómetro. (2021). *Informe 2021 Adios a Macondo* (Issue 1).

Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political*

Science, 3, 475–507.

- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967–985.
<https://doi.org/10.1093/sf/63.4.967>
- Lobe, B., Morgan, D., & Hoffman, K. A. (2020). Qualitative Data Collection in an Era of Social Distancing. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1–8.
<https://doi.org/10.1177/1609406920937875>
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. John Wiley & Sons Ltd.
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2020). The role of information and communications technology in the transformation of government and citizen trust. In *International Review of Administrative Sciences* (Vol. 86, Issue 4, pp. 708–728).
<https://doi.org/10.1177/0020852318816798>
- March, James G; Olsen, J. P. (1976). Organizational Choice Under Ambiguity. In S. U. Press (Ed.), *Ambiguity and choice in organizations* (pp. 10–22).
- McGrath, K. (2016). Identity Verification and Societal Challenges: Explaining the Gap Between Service Provision and Development Outcomes. *MIS*, 40(2), 485–500.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2).
<https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Morales, M., Bustos, M., & Silva, J. (2018). Determinantes de la confianza política. Un estudio transversal. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 26.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357559213001>
- Morgeson, F. V., Vanamburg, D., & Mithas, S. (2011a). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257–283. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq006>
- Morgeson, F. V., Vanamburg, D., & Mithas, S. (2011b). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257–283. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq006>

- Nam, T. (2012). Citizens' attitudes toward Open Government and Government 2.0. *International Review of Administrative Sciences*, 78(2), 346–368.
<https://doi.org/10.1177/0020852312438783>
- Nam, T., & Sayogo, D. S. (2011). Who uses e-government? Examining the digital divide in e-government use. *ACM International Conference Proceeding Series*, 27–36.
<https://doi.org/10.1145/2072069.2072075>
- Nguyen, T. T., Phan, D. M., Le, A. H., & Nguyen, L. T. N. (2020). The determinants of citizens' satisfaction of E-government: An empirical study in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 519–531.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.519>
- Oberländer, M., Beinicke, A., & Bipp, T. (2020). Digital competencies: A review of the literature and applications in the workplace. *Computers and Education*, 146, 103752.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103752>
- Parsons, C. (2010). Constructivism and Interpretative Theory. In D. Marsh & G. Stocker (Eds.), *Theory and Methods in Political Science* (Tercera Ed, pp. 80–98). Palgrave Macmillan.
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154(February), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Pontes, A., Henn, M., & Griffiths, M. D. (2018). Towards a conceptualization of young people's political engagement: A qualitative focus group study. *Societies*, 8(1).
<https://doi.org/10.3390/soc8010017>
- Prensky, M. (2001). H . Sapiens Digital : From Digital Immigrants and Digital Natives to Digital Wisdom Digital Wisdom. *Innovate*, 5(3).
- Reddick, C. G., Abdelsalam, H. M. E., & Elkadi, H. A. (2012). Channel choice and the digital divide in e-government: The case of Egypt. *Information Technology for Development*, 18(3), 226–246. <https://doi.org/10.1080/02681102.2011.643206>

- Reddick, C. G., & Anthopoulos, L. (2014). Transforming government: People, process, and policy. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(3), 398–419. <https://doi.org/10.1108/tg.2007.32601daa.001>
- Reeve, E., Low, L. F., & Hilmer, S. N. (2016). Beliefs and attitudes of older adults and carers about deprescribing of medications: A qualitative focus group study. *British Journal of General Practice*, 66(649), e552–e560. <https://doi.org/10.3399/bjgp16X685669>
- Richard, B. (2018). *Assessing the Effectiveness of Online Focus Groups Versus In- person Focus Groups* (Issue 2018). University of Central Florida Orlando,.
- Ríos Rivera, I. (2022, June 25). ¿Cómo funciona Pay Pal? *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/tecnologia/Como-funciona-PayPal-20220625-0002.html>
- Rogers, E. (1983). Diffusion of Innovations. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries* (Third EEdi). The Free Press. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2017). *El fin del trámite eterno*.
- Ryan, G. W., & Bernard, H. R. (2003). Techniques to Identify Themes. *Field Methods*, 15(1), 85–109. <https://doi.org/10.1177/1525822X02239569>
- SAF. (n.d.). *Kioscos de la Tesorería*. N.D. <https://dgte.finanzas.cdmx.gob.mx/s3.amazonaws.com/cdmxassets/media/Archivos%2Bpdf/04kioskos%2Bde%2Bla%2Btesoreria.pdf>
- Sánchez-Espinoza, A, C.-R. . (2013). Cerrando la brecha entre nativos e inmigrantes digitales a través de las competencias informáticas e informacionales. *Apertura*, 5(2), 1–1.
- Santander. (2021). *¿Por qué aún usamos dinero en efectivo?* 06/09/2021. [https://www.santander.com/es/stories/por-que-aun-usamos-dinero-en-efectivo#:~:text=La privacidad%3A el pago o,que favorece la economía sumergida.](https://www.santander.com/es/stories/por-que-aun-usamos-dinero-en-efectivo#:~:text=La%20privacidad%3A%20el%20pago%20que%20favorece%20la%20econom%C3%ADa%20sumergida)
- Sartori, G. (2012). Malformación de los conceptos en política comparada. *Cómo Hacer Ciencia Política* , 27–80.
- Sipior, J. C., Ward, B. T., & Connolly, R. (2011). The digital divide and t-government in the

- United States: Using the technology acceptance model to understand usage. *European Journal of Information Systems*, 20(3), 308–328. <https://doi.org/10.1057/ejis.2010.64>
- Smith, M. L. (2010). Building institutional trust through e-government trustworthiness cues. *Information Technology and People*, 23(3), 222–246. <https://doi.org/10.1108/09593841011069149>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2015). *Basics of Qualitative Research Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (Fourth). Sage Publications:
- Strauss, A., & Corbin, J. (2016). *Bases de la investigación cualitativa, Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (E. U. de Antioquia (ed.); Segunda re).
- Sweeney, A. D. P. (2008). Electronic government-citizen relationships: Exploring citizen perspectives. *Journal of Information Technology and Politics*, 4(2), 101–116. <https://doi.org/10.1080/19331680802076165>
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 15(1), 125–142. <https://doi.org/10.2307/249443>
- Thurlow, L. (2020). Grounded theory and the PhD – notes for novice researchers. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 2(4), 257–270. <https://doi.org/10.1108/jhass-05-2020-0079>
- UNESCO. (2011). *ICTs as Tools for Improving Local Governance*.
- van der Meer, T. W. G. (2017). Political Trust and the “Crisis of Democracy.” *Oxford Research Encyclopedia of Politics*, February, 1–22. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.77>
- Van Deursen, A., Van Dijk, J., & Ebbers, W. (2006). Why E-government usage lags behind: Explaining the gap between potential and actual usage of electronic public services in the Netherlands. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 4084 LNCS, 269–280. https://doi.org/10.1007/11823100_24

- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venter, E. (2017). Bridging the communication gap between Generation Y and the Baby Boomer generation. *International Journal of Adolescence and Youth*, 22(4), 497–507. <https://doi.org/10.1080/02673843.2016.1267022>
- Viji, V., & Benedict, K. Y. (2014). A Narrative Interpretation of a Focus Group Discussion Episode on Emerging Educational Taxonomies by a Novice Investigator. *International Journal of Humanities and Social Science Invention ISSN (Online)*, 3(7), 2319–7722.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–162. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>
- Zarouali, B., Strycharz, J., Helberger, N., & de Vreese, C. (2022). Exploring people's perceptions and support of data-driven technology in times of COVID-19: the role of trust, risk, and privacy concerns. *Behaviour and Information Technology*, 1–12. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2021.2022208>
- Zhu, Y. Q., Azizah, A. H., & Hsiao, B. (2021). Examining multi-dimensional trust of technology in citizens' adoption of e-voting in developing countries. *Information Development*, 37(2), 193–208. <https://doi.org/10.1177/0266666920902819>

Anexos

Anexo I. Guion grupos de enfoque generación Millennial

Guion grupos de enfoque: Confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno

Grupos: Generación Millennial

Introducción

(Tiempo estimado: 5 min)

Buenas tardes a todos y todas, en primer lugar, quiero agradecerles su tiempo y disposición para participar en este grupo de enfoque. Me presento, mi nombre es Lidya Margarita Ugalde Gauzín, me gusta que digan Lidya, estudio el doctorado en Políticas Públicas en el Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE. Este grupo de enfoque forma parte de mi proyecto de tesis sobre confianza y trámites de gobierno en línea.

El objetivo de la conversación es conocer las opiniones y experiencias que tienen las personas respecto a los trámites de gobierno en línea o Internet, especialmente discutir qué piensan sobre la confianza en hacer los trámites de esta forma.

En segundo lugar, la sesión tiene una duración de 60 minutos, va a ser grabada una vez que todos estén de acuerdo, esto es para analizar a detalle el contenido de la conversación; precisamente por esa misma razón tenemos la presencia de un/dos observador/es que llevarán registro de los puntos importantes que se mencionen. El uso del video será exclusivamente para fines de la investigación para la tesis u otras publicaciones académicas afines.

Sobre la dinámica de la conversación les comento: yo seré la moderadora, por lo tanto, les estaré dando la palabra de acuerdo con como ustedes levanten la mano en el ícono de la mano, que está en la parte de debajo de la pantalla.

Por favor sean honestos con sus opiniones, no hay respuestas correctas o incorrectas. No es necesario que estén de acuerdo con lo que dicen los demás, pero es importante respetar sus opiniones y permitir que hablen.

Podrá haber casos en los que sea necesario que yo los interrumpa para cambiar la conversación hacia el objetivo del grupo de enfoque.

Finalmente, quiero decir que su participación es confidencial, todo lo que ustedes expresen aquí será analizado con fines académicos, y será anónimo, sin embargo, si por algún motivo durante la sesión prefieren salir o se sienten incómodos siéntanse libres de hacerlo. Quiero confirmar también si ustedes están de acuerdo con el consentimiento informado o si tienen alguna duda (dar momento para preguntas y respuestas).

Ahora comenzaremos con la grabación.

Iniciar grabación.

I. Presentaciones participantes
(Tiempo estimado: 10 minutos)

Bien, ahora, para comenzar con la conversación les pido por favor se presenten, nos digan su nombre, a qué se dedican y que respondan si fueran una fruta cuál serían y por qué.

Presentaciones individuales

¡Perfecto, muchas gracias a todos!

Muy bien, antes de comenzar con las preguntas, voy a compartirles un video muy breve sobre un ejemplo de trámites de gobierno en línea para recordar un poco qué es y cómo funciona.

Poner video trámites y servicios en gob.mx

<https://www.sacmex.cdmx.gob.mx/pago-agua-linea/>

II. Pregunta introductoria
(Tiempo estimado: 10 minutos)

¿Qué les pareció? Lo primero que quisiera preguntarles es ¿Qué opinan sobre el gobierno digital? ¿Qué opinan de realizar trámites de gobierno en línea?

[Para mí, explorar ¿qué los lleva a pensar eso? Escuchar bien y hacer preguntas de seguimiento]

Preguntas clave

(Tiempo estimado: 20 minutos)

Recordando que no hay preguntas correctas o incorrectas ¿Ustedes confían en los trámites en línea?

Ahora por favor les pido por favor que tomen un minuto para completar la siguiente oración:

Para quienes no confían. Opción de *desconfianza percibida* en el grupo: yo confiaría en los trámites de gobierno en línea si...

Para quienes confían. Opción de *confianza percibida* en el grupo: yo confío en los trámites de gobierno en línea porque...

[Para mí: ¿Qué pasa si hay quienes confían en x de confianza, pero no en y de confianza? En ese caso estar atenta e identificar aspectos. Ejemplo: confiar en aspectos técnicos como el dominio institucional y no confiar en aspectos administrativos, como los funcionarios]

Detonadores abiertos:

Seguridad

Aspectos técnicos

Aspectos administrativos

Variación de confianza por tipo de trámite

Intermediarios- bancos

Si pudieras platicar con el responsable de la página o la aplicación de alguno de los trámites que hemos discutido ¿qué le dirían que es lo más importante para que las personas confíen en hacer sus trámites o pagos en línea?

¿Qué es necesario para que ustedes tengan confianza en los trámites de gobierno en línea?

¿Qué características identifican como confiables al realizar trámites de gobierno en línea? Por ejemplo ¿buscan que la página tenga la imagen de la organización y se vea fácilmente, que les manden un mensaje de confirmación?

I. Pregunta cierre
(Tiempo estimado: 5 minutos)

A partir de sus opiniones y comentarios a continuación les comparto una breve síntesis de lo que hemos platicado (tomar unos minutos para leer/decir la síntesis)

¿Quisieran agregar algo más sobre la confianza y los trámites de gobierno en línea?

más sobre la confianza y los trámites de gobierno en línea?

II. Agradecimiento
(Tiempo estimado: 2 minutos)

Agradezco mucho su atención y su tiempo para poder realizar este grupo de enfoque, todas sus aportaciones son muy valiosas. Próximamente enviaré el informe de investigación que se genere al final del estudio a los correos electrónicos o contactos respectivos. Finalizaremos aquí la grabación.

Finalizar grabación.

Anexo II. Guion grupos de enfoque Generación X y Baby Boomer

Guion grupos de enfoque: Confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno

Grupos: Generación X y Baby Boomers

Introducción

(Tiempo estimado: 5 min)

Buenas tardes a todos y todas, en primer lugar, quiero agradecerles su tiempo y disposición para participar en este grupo de enfoque. Me presento, mi nombre es Lidya Margarita Ugalde Gauzín, me gusta que digan Lidya, estudio el doctorado en Políticas Públicas en el Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE. Este grupo de enfoque forma parte de mi proyecto de tesis sobre confianza y trámites de gobierno en línea.

El objetivo de la conversación es conocer las opiniones y experiencias que tienen las personas respecto a los trámites de gobierno en línea o Internet, especialmente discutir qué piensan sobre la confianza en hacer los trámites de esta forma.

En segundo lugar, la sesión tiene una duración de 60 minutos, va a ser grabada una vez que todos estén de acuerdo, esto es para analizar a detalle el contenido de la conversación; precisamente por esa misma razón tenemos la presencia de un/dos observador/es que llevarán registro de los puntos importantes que se mencionen. El uso del video será exclusivamente para fines de la investigación para la tesis u otras publicaciones académicas afines.

Sobre la dinámica de la conversación les comento: yo seré la moderadora, por lo tanto, les estaré dando la palabra de acuerdo con como ustedes levanten la mano en el ícono de la mano, que está en la parte de debajo de la pantalla.

Por favor sean honestos con sus opiniones, no hay respuestas correctas o incorrectas. No es necesario que estén de acuerdo con lo que dicen los demás, pero es importante respetar sus opiniones y permitir que hablen.

Podrá haber casos en los que sea necesario que yo los interrumpa para cambiar la conversación hacia el objetivo del grupo de enfoque.

Finalmente, quiero decir que su participación es confidencial, todo lo que ustedes expresen aquí será analizado con fines académicos, y será anónimo, sin embargo, si por algún motivo durante la sesión prefieren salir o se sienten incómodos siéntanse libres de hacerlo. Quiero confirmar también si ustedes están de acuerdo con el consentimiento informado o si tienen alguna duda (dar momento para preguntas y respuestas).

Ahora comenzaremos con la grabación.

Iniciar grabación.

I. Presentaciones participantes
(Tiempo estimado: 10 minutos)

Bien, ahora, para comenzar con la conversación les pido por favor se presenten, nos digan su nombre, a qué se dedican y que respondan si fueran una fruta cuál serían y por qué.

Presentaciones individuales

¡Perfecto, muchas gracias a todos!

Muy bien, antes de comenzar con las preguntas, voy a compartirles un video muy breve sobre un ejemplo de trámites de gobierno en línea para recordar un poco qué es y cómo funciona.

Poner video trámites y servicios en gob.mx

<https://www.sacmex.cdmx.gob.mx/pago-agua-linea/>

II. Pregunta introductoria
(Tiempo estimado: 10 minutos)

¿Qué les pareció? Lo primero que quisiera preguntarles es ¿Qué opinan de realizar trámites de gobierno en línea?

¿Han hecho trámites en línea?

¿Cómo prefieren hacer los trámites?

III. Preguntas clave
(Tiempo estimado: 20 minutos)

Recordando que no hay preguntas correctas o incorrectas ¿Ustedes confían en los trámites en línea? ¿Quiénes si? Levanten su mano ¿Quién no?

Ahora por favor les pido por favor que tomen un minuto para completar la siguiente oración:

Para quienes no confían. Opción de *desconfianza percibida* en el grupo: yo confiaría en los trámites de gobierno en línea si...

Para quienes confían. Opción de *confianza percibida* en el grupo: yo confío en los trámites de gobierno en línea porque...

Si pudieras platicar con el responsable de la página o la aplicación de alguno de los trámites que hemos discutido ¿qué le dirían que es lo más importante para que las personas confíen en hacer sus trámites o pagos en línea?

¿Qué es necesario para que ustedes tengan confianza en los trámites de gobierno en línea?

¿Qué características identifican como confiables al realizar trámites de gobierno en línea? Por ejemplo ¿buscan que la página tenga la imagen de la organización y se vea fácilmente, que les manden un mensaje de confirmación?

IV. Pregunta cierre
(Tiempo estimado: 5 minutos)

A partir de sus opiniones y comentarios a continuación les comparto una breve síntesis de lo que hemos platicado (tomar unos minutos para leer/decir la síntesis)

¿Quisieran agregar algo más sobre la confianza y los trámites de gobierno en línea?

V. Agradecimiento
(Tiempo estimado: 2 minutos)

Agradezco mucho su atención y su tiempo para poder realizar este grupo de enfoque, todas sus aportaciones son muy valiosas. Próximamente enviaré el informe de investigación que se genere al final del estudio a los correos electrónicos o contactos respectivos. Finalizaremos aquí la grabación.

Finalizar grabación.

Anexo III. Consentimiento Informado

FECHA, LUGAR

Consentimiento Informado para Grupos Focales en línea

Estimad NOMBRE DEL PARTICIPANTE:

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. Esta información es importante, por favor tome unos momentos para revisarla antes de ingresar a la sesión, si usted está de acuerdo entonces por favor ingrese a la sesión.

La presente investigación corresponde a la tesis que se titula “Confianza ciudadana en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites” y es conducida por Lidya Margarita Ugalde Gauzín, quien es estudiante en el programa de Doctorado en Políticas Públicas en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE).

1. Objetivo de la investigación

El objetivo de esta investigación es conocer las opiniones y experiencias de las personas respecto a las plataformas o aplicaciones en Internet que ofrecen los gobiernos para realizar trámites, específicamente se busca saber si confían en ellas o no y por qué.

2. Breve descripción del proyecto

El tema principal del proyecto, como su nombre lo dice, es la confianza que tiene la ciudadanía en las herramientas digitales de gobierno para realizar trámites, por ejemplo, páginas en Internet para hacer pagos de servicios como luz eléctrica o agua potable, o bien hacer citas para renovar licencia de conducir o descargar actas de nacimiento. Cada vez es más común que se ofrezca la opción de hacer trámites en línea, especialmente luego de las medidas de distanciamiento social con la pandemia de COVID-19. Además, se ha demostrado que es más eficiente en costo y tiempo, tanto para los funcionarios como para la ciudadanía, realizarlos desde casa o desde un dispositivo móvil. Sin embargo, en México las personas realizan trámites en primer lugar de forma presencial (45.7%), el canal de Internet tiene menor uso (14.4%) (ENCIG, 2021). Entonces surgen las preguntas ¿qué pasa con la nueva interacción entre ciudadanos y gobierno

mediada por la tecnología? ¿Cuál es el papel de la confianza en esta interacción? Esta investigación busca responder a estas preguntas a partir de las experiencias y opiniones de las personas que realizan los trámites, y quienes son los destinatarios de estas nuevas herramientas.

3. Metodología

El presente proyecto busca obtener información a partir de grupos de enfoque, es decir conversaciones en grupo dirigidas a compartir, discutir y debatir un tema en específico. Se realizarán seis grupos de enfoque en línea, conformados de 4 a 6 participantes cada uno para conocer cuál es su opinión y experiencia en torno a realizar trámites en línea, así como las características de los elementos que generan confianza en ello. Estos grupos de enfoque se llevarán a cabo en línea en por Google Meet y serán grabados y transcritos para su análisis.

4. Su participación en el estudio

Su participación en esta investigación es de carácter libre y voluntaria, usted puede desconectarse de la sesión en el momento que usted lo desee si ese es el caso. Así mismo, puede solicitar ser excluido de ella y que sus intervenciones no sean consideradas en esta investigación sin justificación previa ni perjuicio para usted.

Si usted participa en esta investigación lo hace bajo su expreso consentimiento informado que autoriza al ingresar a la sala de la reunión.

5. Confidencialidad

La confidencialidad de su identidad será resguardada por las siguientes medidas:

1. Las grabaciones de los grupos de enfoque estarán cifradas para proteger los datos y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas.
2. Los grupos de enfoque recibirán un código por cada participante, que solo conocerá la investigadora responsable de este estudio.

Antes de realizar los grupos de enfoque se solicita llenar un breve formulario con datos generales, estos datos a su vez serán confidenciales.

En el análisis general de los datos se utilizará una estructura de códigos para identificar la información que surja, su pertenencia al instrumento y el momento en que se realizó. Dadas las características del estudio los datos serán usados solamente en instancias académicas de investigación y aquellas propias de la divulgación investigativa.

Asimismo, la Investigadora Responsable asume un compromiso de confidencialidad para resguardar identidad de todos los involucrados en este estudio.

6. Beneficios

Este estudio no tiene beneficios directos para usted. En este sentido, producto de su participación no se generan incentivos económicos ni de ningún tipo. Cabe destacar también que su participación en este estudio tampoco tiene asociado ningún tipo de costo para usted, siendo la Investigadora Responsable organiza las reuniones y envía las invitaciones para la sesión remota.

En tal sentido se piensa que la investigación produce más bien beneficios indirectos en sus participantes puesto que les permitirá exponer sus opiniones y experiencias que podrán compartir y reflexionar con el resto del grupo.

7. Riesgos o molestias asociadas a la participación

Si se generara alguna controversia o molestia producto de alguna pregunta o reflexión durante su participación en los grupos de enfoque, la Investigadora Responsable procurará contener emocionalmente y brindar la asistencia requerida al participante.

Se recomienda a los participantes conectarse a una red privada de Internet y no estar en un lugar público o en altavoz al entrar a la sesión. La investigadora responsable tendrá el control de la sala de espera para permitir el acceso únicamente a los participantes de la sesión.

8. Almacenamiento y resguardo de la información

Toda la información que se recabe de esta investigación estará siempre resguardada y al cuidado de la Investigadora Responsable.

Las grabaciones de los grupos de enfoque serán resguardadas por la investigadora responsable, de igual manera, las transcripciones asociadas serán solo realizadas por ella. Todo material electrónico será debidamente almacenado y respaldado en los equipos computacionales con contraseña de la investigadora.

Tanto este consentimiento, como los documentos impresos que se generen y sean necesarios utilizar se almacenarán por cinco años a contar del término del estudio, una vez finalizado el plazo se procederá a su eliminación de forma reservada.

9. Acceso a los resultados de la investigación

Los participantes podrán consultar la información que ha generado en cualquier momento durante la ejecución del proyecto previa solicitud a la investigadora responsable del estudio, quien se compromete a brindar cooperación y proponer vías para tal acceso.

Asimismo, la Investigadora Responsable se compromete con cada participante a enviar el informe de investigación que se genere al final del estudio a los correos electrónicos o contactos respectivos, así también copia de los artículos científicos que pudieran resultar de la tesis.

10. Compromiso

Por su aceptación los participantes se comprometen a:

1. Proveer información sincera en los grupos de enfoque y responder de acuerdo con sus concepciones, conocimientos y experiencias, así también a utilizar lenguaje habitual al responder.
2. No divulgar la identidad de los demás participantes de esta actividad ni las opiniones y experiencias conversadas en el contexto de esta actividad, eximiendo de cualquier acción indebida por su parte al/a la investigador/a responsable de este proyecto.

11. Contacto

Si usted tiene preguntas acerca de sus derechos como participante de este estudio, reclamos o dudas acerca de esta investigación, por favor contáctese con la Investigadora Responsable, Lidya Margarita Ugalde Gauzín, teléfono 5548142625 o al correo lidya.ugalde@alumnos.cide.edu o con el Director de la tesis Dr. Gabriel Purón Cid al correo gabriel.puron@cide.edu.mx

Declaro conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación, de los costos y riesgos implicados, y del acceso a la información y resguardo de información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de la tesis y de difusión científica.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Nombre completo del participante:

.....

Correo electrónico:

Firma:

*Declaración

La base del consentimiento informado en dos documentos: el documento Consentimiento Informado para Grupos Focales del Comité de Ética Científico de la Universidad Católica del Maule que se encuentra en el sitio <https://portal.ucm.cl/content/uploads/2017/10/modelo-de-consentimiento-informado-CEC-UCM-2.doc>

Y el modelo de protocolo de consentimiento informado para grupo focal de la Pontificia Universidad Católica de Perú que se encuentra en el sitio <https://investigacion.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2019/04/modelo-de-protocolo-de-consentimiento-informado-grupo-focal.docx>

Anexo IV. Invitación



¿Has realizado trámites o servicios de gobierno en línea?
¿Te gustaría platicar sobre tu experiencia?

Mi nombre es Lidya Ugalde y busco a personas mayores de 23 años que quieran participar en la INVESTIGACIÓN de mi proyecto de tesis para el Doctorado en Políticas Públicas en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) sobre:

TRÁMITES DE GOBIERNO EN LÍNEA Y CONFIANZA

Será a través de conversaciones grupales (grupos en enfoque) que serán llevadas a cabo en línea, con duración estimada de una hora en dónde pueden EXPRESAR su opinión y experiencia sobre estas herramientas las hayan utilizado o no.

Su opinión será muy útil para generar conocimiento sobre el tema.

¿Te interesa participar o quieres saber más?

Por favor comunícate al Whatsapp 5548142625 o al correo lidya.ugalde@alumnos.cide.edu

Anexo V. Mensaje de invitación para Whatsapp o correo electrónico

Hola Nombre:

¿Cómo estás? Espero que muy bien.

Te platico que ya estoy en la parte de trabajo de campo de mi tesis doctoral, que es sobre trámites de gobierno en línea y confianza. Entonces, me gustaría hacerte una invitación para participar en un grupo de enfoque (conversación grupal) donde el propósito es discutir que opinan o que experiencias han tenido haciendo trámites como pago de servicios de agua o luz, o renovación de licencia, entre otros.

Los grupos de enfoque son en línea por Google Meet y tienen una duración de 60 minutos. El día y hora se ajusta a tu disposición de tiempo. La idea es que pueda ser la semana del 16 al 20 de octubre.

La participación es voluntaria y los datos serán tratados con confidencialidad y se anonimizarán. Los datos de la investigación serán usados para elaborar mi proyecto de tesis para el Doctorado en Políticas Públicas en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE).

Si conoces a alguien más que pueda participar ¡¡te agradecería mucho compartirlo!!

Quedo atenta a tu respuesta ¡saludos!

Lidya

Anexo VI. Mensaje de confirmación

Estimada Nombre:

Espero te encuentres muy bien.

Te confirmo que la sesión del grupo de enfoque quedó programada para el día de octubre a las horas. Tendrá una duración estimada de 60 minutos.

Antes de conectarte te pido por favor que revises los siguientes documentos:

- Consentimiento informado (para que conozcas tus derechos como participante)
- Formulario de datos generales de Google Forms (liga)
- Recomendaciones (consejos para participar)

El enlace para conectarse es el siguiente:

Día, Fecha, Hora

Zona horaria: America/Mexico_City

Información para unirse con Google Meet

Enlace de la videollamada: (liga)

¿Me puedes pasar por favor tu correo para mandarte la invitación?

Quedo atenta para cualquier duda o comentario.

¡Saludos!

Lidya

Anexo VII. Formulario datos generales

Datos generales grupos de enfoque

Este es un cuestionario breve que tiene la finalidad de capturar y analizar información demográfica sobre los ciudadanos que realizan trámites ya sea por el canal presencial o en línea.

Aviso de privacidad: Los datos proporcionados serán utilizados por Lidya Margarita Ugalde Gauzín, con número de contacto telefónico 5548142625 y correo electrónico lidya.ugalde@alumnos.cide.edu Las respuestas son anónimas, esta información será totalmente confidencial y con fines de uso académico.

lidya123@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

¿Cuál es su nombre?

Tu respuesta _____

¿Cuál es su edad?

Tu respuesta _____

¿Cuál es su nivel de escolaridad

Educación básica (primaria y secundaria)

Media superior (bachillerato, preparatoria)

Superior (Licenciatura, Técnico Superior o Equivalente, Maestría, Doctorado)

¿De qué forma realiza trámites de gobierno?

Presencial

En línea o Internet

Ambos

Anexo VIII. Infografía con información para participantes

Información para participantes de Grupos Focales



Bienvenido a participar en la investigación sobre confianza ciudadana y trámites de gobierno en línea. A continuación te presento información útil para prepararte.

¿Qué es un grupo de enfoque?

Es una conversación en grupo dirigida por una moderadora o moderador para compartir, discutir y debatir un tema en específico.

¿Cuál es el propósito de este grupo de enfoque?

Conocer las opiniones y experiencias de las personas sobre las plataformas o aplicaciones que ofrecen los gobiernos para realizar trámites en Internet, principalmente para conocer si confían o no en ellas, y por qué.

¿Quiénes participan en este grupo de enfoque?

En cada grupo participan 4 -6 personas mayores de 23 años que han realizado o realizan trámites o servicios de gobierno.

¿Cuál es la duración?
60 minutos.

Antes de conectarte:

- Revisa el documento de consentimiento informado
- Llena el formulario con tus datos generales
- Verifica que tu conexión de Internet sea estable, ya sea desde una computadora, tablet o teléfono celular
- Verifica que tu cámara y micrófono funcionen correctamente
- Conéctate desde un espacio cómodo, privado y donde no se presenten interrupciones
- Da click a la liga de la reunión con unos minutos de anticipación

Durante el grupo de enfoque:

- Coloca el nombre con el que quieres ser llamada o llamado en la reunión
- Enciende tu cámara
- Para hablar levanta la mano en el ícono, escucharemos a una persona a la vez
- La moderadora guiará la discusión y dará la palabra para que abras tu micrófono

Importante:

- No hay respuestas correctas o incorrectas para estas preguntas, todas sus opiniones, comentarios y experiencias son valiosas
- Eres libre de abandonar la reunión si así lo deseas, sin importar el motivo, la participación es voluntaria
- No es necesario que estés de acuerdo con lo que dicen los demás, pero es importante respetar sus opiniones y permitir que hablen

Muchas gracias por tu participación.

Para más información puedes contactarme lidya.ugalde@alumnos.cide.edu 5548142625

Anexo IX. Mensaje de agradecimiento

Estimada (o) Nombre:

Espero estés teniendo un buen día.

Quiero agradecer tu participación en el grupo de enfoque sobre trámites de gobierno en línea y confianza que se realizó el día xxx.

Tus aportaciones fueron muy útiles y me ayudan tener más claro cuál es la opinión de las personas sobre las herramientas de gobierno digital.

¡Muchas gracias!

Saludos,

Lidya

Anexo X. Control y registro convocatoria y confirmación participantes

N	NO MB RE	ESTAT US	RESPUES TA	GRUPO TENT	DETALLES	FORMS	
1	A	Enviado 11/10	Si	MA	Entre semana después de las 5, T después de las 20:30	Llenad o	Confirmación enviada 13/10
2	D	Enviado 11/10	No puede	XA	No puede está con problemas visuales		
3	A	Enviado 11/10	Si	MB	Si puede, martes 17, después de las 18:00	Llenad o	
4	A	Enviado 12/10	si	MA	Si puede después de las 20:00		Confirmación enviada 13/10
5	A	Enviado 11/10	Si, pendiente fecha	XA			
6	A	Enviado 16/10	pendiente	X y Baby Boomer			
7	P	Enviado 11/10	Si	MA	Entre semana por la tarde	Pendie nte	Confirmación enviada 13/10
8	P	Enviado 11/10	Si	BBA	Si puede	Llenad o	
9	S	Enviado 12/10	no	Baby Boomer	No puede ocupado		
10	A	Enviado 11/10	Pendiente	MA o XA	Si puede	Llenad o	Confirmación enviada 16/10
11	C	Enviado 11/10	Si	XA	17 o 18 a partir de las 18:00	Pendie nte	Confirmación enviada 13/10
12	E	Enviado 11/10	Si	XA	16 o 18 por la tarde	Llenad o	Confirmación enviada 13/10
13	M	Enviado 12/10	sin respuesta	X B			
14	M (verbal)		no	Baby Boomer B			

15	J	Si	MB	Por las tardes		Confirmación enviada 16/10
	(verb al)					
	GY	No aplica EDOMEX				
16	A	Enviado 11/10	Millenial B	Si puede		Confirmación enviada
17	M	Enviado 11/10	Si	Millenial B	17 después de las 19:00	Pendiente Confirmación enviada 13/10
18	F	Enviado 12/10		Baby Boomer		
19	A	Enviado 13/10	XA	Si puede		Confirmación enviada 13/10
20	D	Enviado 28/10	BBA	Si puede		
21	S	Enviado 2/nov	BBA			
22	E	Enviado 2/nov	BBA			
23	L	Enviado 2/nov	BBA			
24	P	marcarle primero	BBA			
25	R	Enviado 2/nov	BBA			
26	T	Enviado 2/nov	BBA			
27	M	Enviado 2/nov	BBA	Si puede		Confirmación enviada 6/11
28	J	Enviado 2/nov	BBA	Si puede		
29	A	Invitación personal 15 nov	BBB	Si puede el miércoles 22 a las 6:30 , respondió 16 de nov , se le envió el consentimiento informado		
30	M	Invitación personal 15 nov	BBB			
31	B	Invitación personal 17 nov	BBB?	no puede		
32	J	Invitación personal 16 nov	BBB			
33	S		BBB	Se envió consentimiento y tips 21 nov		
34	S		BBB	Se envió consentimiento y tips 21 nov		
35	D		BBB	sin respuesta		
36	A		BBB	no puede		
37	E		BBB	sin respuesta		

38	A	Invitación 22/11	GXA	No puede	Fecha grupo de enfoque 28 nov 19:00
39	F	Invitación 22/11	GXA	Confirmada	
40	Z	Invitación 22/11	GX		
42	N	Invitación 22/11	GX	No puede martes, ni miércoles, invitará a alguien más	
43	B	Invitación 22/11	GX		
44	N	Invitación 22/11	GX		
45	A	Invitación 22/11	GX		
46	T	Invitación 22/11	GX		
17	L	Respuestas publicación profe	GXA	Fecha grupo de enfoque 28 nov 19:00	
48	V	Respuestas publicación profe	GXA	Fecha grupo de enfoque 28 nov 19:00	
49	L	Respuestas publicación profe	GXA	Fecha grupo de enfoque 28 nov 19:00	

Anexo XI. Transcripciones

- a. Grupo Millennial Nivel de Escolaridad Superior
[Transcripción MA161023.docx](#)
- b. Grupo Millennial Nivel de Escolaridad Básico
[Transcripción MB171023.docx](#)
- c. Grupo Generación X Nivel de Escolaridad Superior I
[Transcripción XA181023.docx](#)
- d. Grupo Generación X Nivel de Escolaridad Superior II
[Transcripción GXA281123.docx](#)
- e. Grupo Baby Boomer Nivel de Escolaridad Superior
[Transcripción BBA071123.docx](#)
- f. Grupo Baby Boomer Nivel de Escolaridad Básico
[Transcripción BBB221123.docx](#)

Anexo XII. Libro de códigos

[Libro de códigos final .xlsx](#)

Anexo XIII. Base de datos encuesta confianza por tipo de trámite

https://docs.google.com/forms/d/1iowNuIujF4RdJ93nh1U5li3s1aMNaBy2_Mh_izK0KE/edit#responses