



## CAPÍTULO DE LIBRO - XLIX

### Áreas de oportunidad en la gestión de trámites gubernamentales en el Estado de Guerrero, México

*Opportunity areas in the management of government procedures in  
the State of Guerrero, Mexico*

*Áreas de oportunidade na gestão de procedimentos governamentais no  
Estado de Guerrero, México*

**Arianna Ramírez**

UNIVERSIDAD HIPÓCRATES, ACAPULCO - ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO

p000006304@uhipocrates.edu.mx (correspondencia)

<https://orcid.org/0009-0000-5210-9639>

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.c.02.49>

### Resumen

El presente ensayo aborda la problemática de los procedimientos de trámites gubernamentales en el Estado de Guerrero, México, donde la percepción general de la población es que son complicados, tediosos e ineficientes. Se identifican áreas de oportunidad que influyen en esta percepción y se proponen posibles estrategias para mejorar la situación, destacándose asimismo la importancia de implementar un esquema de acciones que busque mejorar los problemas de comunicación y difusión que dificultan el proceso de realización de trámites. Entre las estrategias propuestas se encuentra la actualización y transparencia de los sitios web oficiales, así como la facilitación de trámites en línea para una mayor comodidad de los ciudadanos; además, se sugiere capacitar al personal que brinda atención al cliente en las diversas instancias gubernamentales, con el fin de ofrecer una información clara y transparente que oriente y asesore adecuadamente a los ciudadanos. Todo esto contribuiría a cerrar las posibilidades de realizar acciones indebidas. Por último, se plantea la simplificación de los procesos y procedimientos de los trámites existentes, con el objetivo de reducir la cantidad de veces que los interesados deben acudir a las dependencias gubernamentales, lo cual se traduciría en una disminución de las complicaciones y vueltas innecesarias en el proceso de gestión de trámites.

**Palabras clave:** burocracia, gestión, legislación, procedimientos, trámites.

### Abstract

The present essay addresses the issue of government procedure processes in the State of Guerrero, Mexico, where the general perception of the population is that they are complicated, tedious, and inefficient. Areas of opportunity that influence



this perception are identified, and possible strategies to improve the situation are proposed, emphasizing the importance of implementing a scheme of actions aimed at improving communication and dissemination problems that hinder the process of carrying out procedures. Among the proposed strategies are the updating and transparency of official websites, as well as the facilitation of online procedures for greater convenience of citizens; it is also suggested to train the staff that provides customer service in the various government agencies to offer clear and transparent information that appropriately guides and advises citizens. All of this would contribute to reducing the chances of improper actions being carried out. Finally, the simplification of existing processes and procedures is proposed, with the aim of reducing the number of times interested parties need to visit government offices, which would result in fewer complications and unnecessary rounds in the procedure management process.

**Keywords:** bureaucracy, management, legislation, procedures, formalities.

## Resumo

O presente ensaio aborda a problemática dos procedimentos de trâmites governamentais no Estado de Guerrero, México, onde a percepção geral da população é que são complicados, tediosos e ineficientes. São identificadas áreas de oportunidade que influenciam essa percepção e são propostas possíveis estratégias para melhorar a situação, destacando-se também a importância de implementar um esquema de ações que busque melhorar os problemas de comunicação e divulgação que dificultam o processo de realização de trâmites. Entre as estratégias propostas estão a atualização e transparência dos sites oficiais, bem como a facilitação de trâmites online para maior comodidade dos cidadãos; além disso, sugere-se capacitar o pessoal que oferece atendimento ao cliente nas diversas instâncias governamentais, com o objetivo de fornecer informações claras e transparentes que orientem e assessorem adequadamente os cidadãos. Tudo isso contribuiria para reduzir as possibilidades de realização de ações indevidas. Por fim, propõe-se a simplificação dos processos e procedimentos dos trâmites existentes, com o objetivo de reduzir a quantidade de vezes que os interessados devem comparecer às dependências governamentais, o que resultaria em uma diminuição das complicações e voltas desnecessárias no processo de gestão de trâmites.

**Palavras-chave:** burocracia, gerenciamento, legislação, procedimentos, formalidades.

## CAPÍTULO XLIX

### ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO

## INTRODUCCIÓN

Los parámetros en los que cualquier sociedad puede determinar su nivel de complejidad tienen diversos factores de categorización, entre ellos la aparición y desarrollo del concepto “burocracia” la cual está íntimamente ligada al desarrollo del Estado moderno acorde a Vera Martínez (2015). El término burocracia refiere a un modo de organización que tiene como función establecer un orden, a través de la división del trabajo y de una estricta cadena de mando en la que se ejerce un control jerárquico (Verástegui Niño, 2023). La burocracia se encuentra presente en prácticamente cualquier sistema de gobierno de la actualidad; acorde a Weber (1977), citado en Martínez Castilla (2016), la burocracia moderna opera del siguiente modo:

- I. El principio de sectores jurisdiccionales estables y oficiales organizados mediante leyes u ordenamientos administrativos.
- II. Los principios de jerarquía de cargos y de diversos niveles de autoridad implican un sistema de sobre y subordinación férreamente organizada, donde los funcionarios superiores controlan a los funcionarios inferiores.
- III. La administración del cargo moderno se funda en documentos escritos ("archivos") que se conservan en forma original o como proyectos.
- IV. Administrar un cargo, y administrarlo de manera especializada, implica, por lo general, una preparación cabal y experta. Esto se exige cada vez más del ejecutivo moderno y del empleado de las empresas privadas, así como se exige del funcionario público.
- V. Si el cargo está en pleno desarrollo, la actividad del funcionario requiere toda su capacidad laboral, aparte del hecho de que su jornada obligatoria en el despacho está estrictamente fijada.
- VI. La administración del cargo se ajusta a normas generales, más o menos estables, más o menos precisas, y que pueden aprenderse. El conocimiento de estas normas es un saber técnico particular que posee el funcionario.

Como tal, la burocracia se trata de un aparato organizacional cuyo objetivo es lograr que se realicen cosas y, por lo tanto, debe ser evaluado sobre la base de su efectividad y eficiencia en el logro de propósitos predeterminados. (Romero Chávez, 2000).

[...] En el contexto de México, determinadas estas posibilidades burocráticas, el aparato burocrático ha sido objeto de disputa y pugnas donde los diferentes actores y grupos políticos compiten por cargos institucionales-administrativos. Bajo esta premisa, uno de los rasgos centrales que definen a la burocracia mexicana descansa en el hecho de que el aparato político burocrático ha sido visto como un espacio crucial donde se enfrentan partidos políticos, grupos de interés y otros actores sociales para la obtención y repartición de los puestos de gobierno, esto posibilita nombrar y asignar a personas cercanas en los diferentes niveles de la administración pública (Reyes, 2021, pp. 167-168).

La situación actual, es que, no existe una buena ejecución de los procesos burocráticos para que sus trámites se lleven a cabo de forma efectiva y ágil por la ciudadanía, esto se debe a diversos factores que se analizarán posteriormente. Por estos motivos es necesario realizar los siguientes cuestionamientos, ¿las dependencias gubernamentales difunden los procedimientos de sus trámites forma pública, transparente y veraz?, ¿qué factores influyen a generar una percepción negativa sobre la burocracia y los trámites inmobiliarios por parte de la población?, ¿qué estrategias se proponen para difundir de forma más eficiente dichos procesos?

Al analizar la situación en el Estado de Guerrero, se observa que el funcionamiento de los procesos burocráticos para la realización de trámites gubernamentales puede no estar operando de manera óptima (Gómez Estrada, 2016). Este reconocimiento nos lleva a explorar diversas propuestas y alternativas que aborden esta problemática eficazmente. El objetivo del ensayo es analizar la posible adaptación de estos procesos para que respondan adecuadamente a las necesidades específicas de la región, mejorando así la eficiencia y la efectividad de los servicios gubernamentales ofrecidos a los ciudadanos.

## DESARROLLO

El Estado Libre y Soberano de Guerrero comprende una de las 32 entidades de los Estados Unidos Mexicanos, se encuentra localizado en la región del suroeste mexicano y acorde al censo de 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) tiene una población aproximada de 3,540,685 millones de personas. Respecto a su administración legislativa esta comprende una Secretaría General del Estado en la que devienen el resto de secretarías enfocadas en los diversos sectores económicos, culturales y sociales del Estado.

Dentro de cada dependencia existe una serie de trámites a realizar acorde a diversos objetivos particulares. El inicio de la pandemia global del año 2020 fue parteaguas para la agilización de muchos trámites que hasta hace unos años se

## CAPÍTULO XLIX

### ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO

venían realizando de forma presencial, puesto que tuvieron que adecuarse para su realización en formato virtual. En el sitio oficial del Gobierno del Estado de Guerrero podemos encontrar una sección específica para los trámites digitales que la ciudadanía puede realizar. Debido al impulso de las tecnologías de la información en todos los ámbitos de la sociedad el término “gobierno digital” es algo que ha cobrado auge en los últimos años y es un sistema que cada vez más países han optado aplicar como solución para agilizar los trámites. De acuerdo con Estrada Rodríguez (2013), los trámites se agrupan en cuatro categorías generales, enfocadas en su objetivo o tarea:

- a) Registros, certificaciones y constancias: Tienen como finalidad el acceso oficial a alguna base de datos del Estado o a la generación de algún comprobante, lo cual permite a los individuos la defensa de sus derechos a una identidad propia, a sus posesiones físicas o a la demostración de la realización (o no) de ciertas actividades.
- b) Obligaciones: Están asociados a los deberes determinados por la legislación y que en caso de incumplimiento generan consecuencias negativas. Estos trámites tienen el objetivo de hacer que se cumplan dichas obligaciones y de comprobar que se hayan cumplido.
- c) Servicios: Tienen como resultado la provisión de un servicio de parte de alguna institución. La importancia de estos trámites radica en que el gobierno se asegure de saber a quienes llegan estos beneficios y de esta forma saber si estos están llegando a la población elegible.
- d) Permisos: Son aquellos cuyo resultado es la autorización para realizar cierta actividad, sin que esta requiera el involucramiento directo con alguna institución pública. Estos trámites tienen como fin el regular las normas para que no afecten o dañen a terceros y todo se lleve acorde a parámetros previamente establecidos.

No se llevan de forma adecuada los trámites gubernamentales pues se ha demostrado que los organismos y dependencias involucradas no llevan de forma homologada una difusión y estructura correcta de los procedimientos de cada uno de sus trámites específicos, esto se demuestra a través de numerosos trámites repetidos o inconclusos y de problemas que se generan a raíz de un trámite mal realizado, apócrifo o producto de la corrupción interna que se vive dentro de las mismas dependencias (Guerrero & Pérez, 2016). De acuerdo a una encuesta realizada por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO, 2017) en el apartado del gasto burocrático de ese año arrojó que Guerrero presupuestó 4,176

millones de pesos y ejerció 8,642 millones de pesos, es decir, 107 % más. También se rankeó el nivel de cumplimiento acorde al Índice de Información de Ejercicio del Gasto, situándose en el puesto no. 32, de 32 entidades evaluadas, con un porcentaje de cumplimiento de tan solo 13.9 % por ciento de un 100 % (IMCO, 2017).

Un ejemplo de esto, contextualizado en un trámite inmobiliario, puede tenerse al investigar la cantidad de personas que cuenta con vivienda propia que no concluye o si quiera inicia los trámites de escrituración para sus viviendas (Ley Número 266 de 2019; Ley Número 864 de 2015).

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Ingreso y Gasto de los Hogares del 2008 (ENIGH, 2008), el 35% de los hogares con casa propia carecen de escritura que acredite su propiedad (Estrada et al., 2012).

En el estado de Guerrero, la gestión pública deficiente se ve influenciada por diversos factores que no solo afectan la eficiencia en las dependencias gubernamentales, sino también la percepción de la ciudadanía respecto a la transparencia y la atención que reciben.

Según Hurtado Cisneros (2021) uno de los principales factores que influyen en la gestión pública deficiente es el acceso a la información, siendo imperativo revisar el nivel de funcionamiento de los sitios oficiales de cada dependencia/organismo gubernamental, así como la cantidad de información disponible y la cantidad de personas que la utilizan para realizar trámites; pues la falta de difusión de la información en diferentes medios, ya sea digital, impreso o en las propias dependencias, contribuye a la opacidad y la falta de transparencia en los procesos administrativos del estado.

Otro factor que se debe observar es la calidad de la atención a la ciudadanía, toda vez que la realización de encuestas de opinión entre la población que ha interactuado con las dependencias gubernamentales brinda información valiosa sobre la calidad de la atención recibida, así como la idoneidad de la información y asesoría dispensada; por lo que una atención deficiente tiende a generar desconfianza en los usuarios y contribuir a una percepción negativa de la gestión pública.

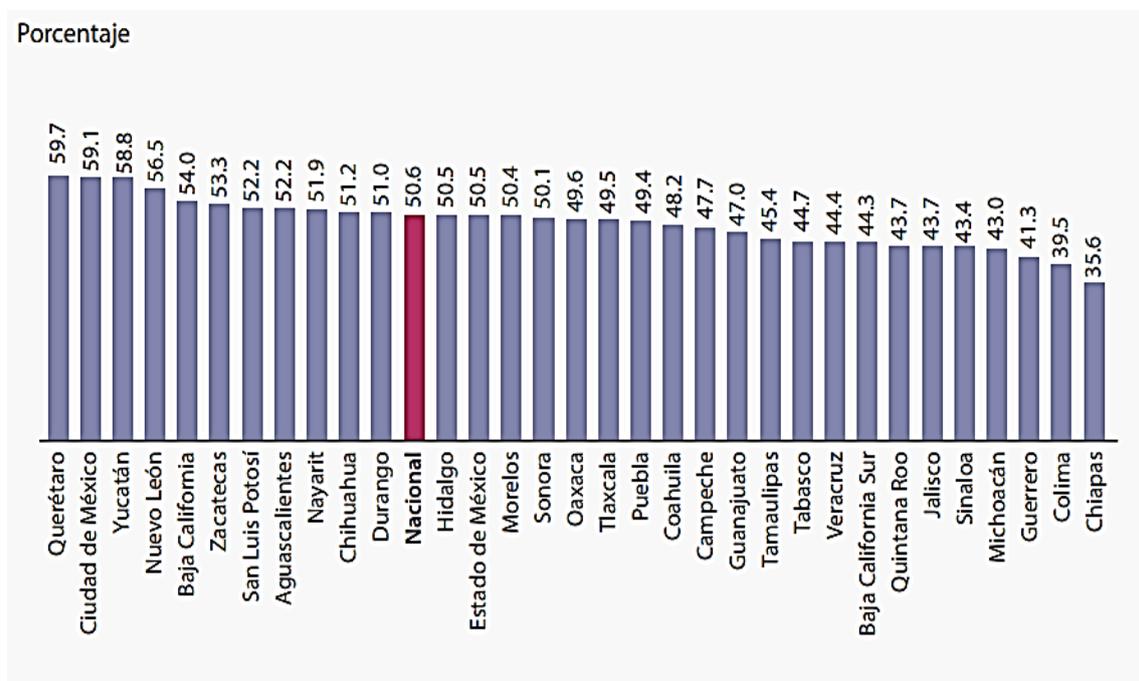
Además, la corrupción es un factor que cobra pertinencia al analizar la gestión pública deficiente en el estado de Guerrero, por lo que las estadísticas de corrupción entre la población reflejan el nivel de transparencia y ética en las instituciones gubernamentales, y a la vez permiten enfocar prácticas poco éticas que afectan la eficacia de los servicios públicos.

## CAPÍTULO XLIX

### ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO

Figura 1

Población que conoce alguna ley que garantice el derecho de acceso a la información pública por entidad federativa



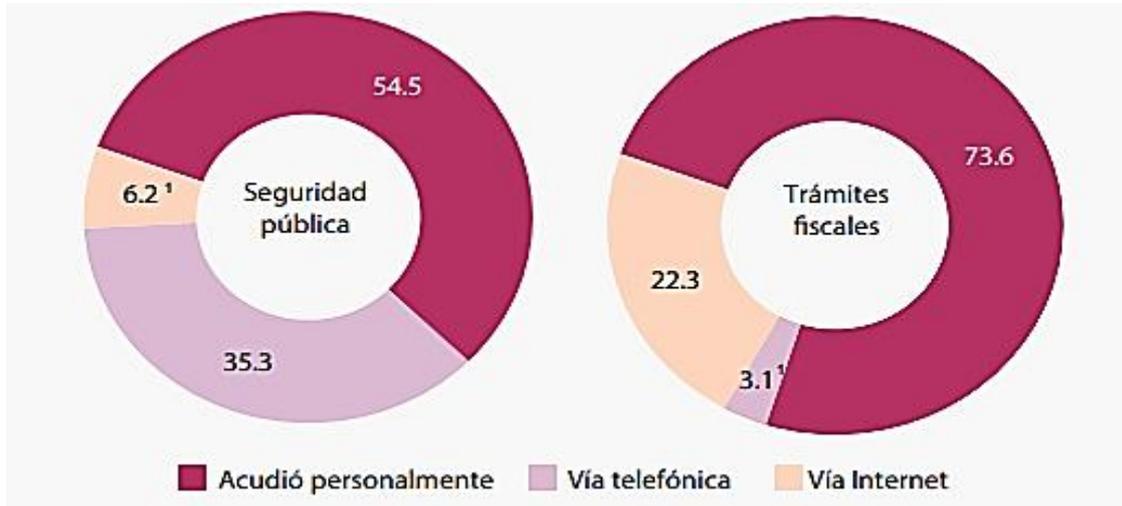
Nota. Tomado de INEGI (2018).

Podemos ver como el Estado de Guerrero está en el antepenúltimo lugar en nivel de conocimiento sobre la citada Ley, por lo que el camino es aún largo para poder posicionarnos más alto en cuestiones de acceso a la información.

Dentro del mismo estudio se revela cuales son los medios de consulta más utilizados para conocer la información sobre los trámites.

## Figura 2

*Población urbana que consultó información sobre trámites o servicios gubernamentales por medio de consulta*



*Nota.* Tomado de INEGI (2017).

Habida cuenta de lo señalado, la interpretación de estos resultados señala que la mayoría de las personas prefieren acudir personalmente a realizar sus consultas, con un porcentaje del 54.5 %, lo que indica que la población valora la interacción directa con los funcionarios públicos, ya sea por la confianza que les inspira o por la eficacia que perciben en la resolución de sus dudas.

En cuanto a la consulta vía telefónica, el 35.3 % de consultas se realizó de esta manera, señalando que las personas buscan una forma rápida y cómoda de obtener la información que necesitan, aunque no sea tan personalizada como acudir directamente a la institución.

Por otro lado, el porcentaje de consultas vía internet es bajo, con un 6.2 %; pudiendo demostrar que aún existe desconfianza en el uso de plataformas digitales para realizar trámites con el gobierno, ya sea por la falta de información sobre su seguridad o por la dificultad percibida en el uso de estos medios.

En cuanto a los trámites fiscales, se observa que la preferencia por acudir personalmente es aún mayor, con un 73.6 %. Esto puede deberse a la complejidad de estos trámites y la necesidad de una orientación clara y directa por parte de los funcionarios públicos.

Podemos ver que hace unos años se encontraba acudir directamente al sitio para pedir la información de primera mano, sería interesante un análisis actual pues con el auge de las nuevas tecnologías muchos de los trámites ya pueden ser por vía digital, como es el caso del sitio web "Acapulco Conectado" el cual permite

## CAPÍTULO XLIX

### *ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO*

la realización de diversos trámites municipales y estatales, sin la necesidad de acudir de forma presencial a sus respectivas dependencias.

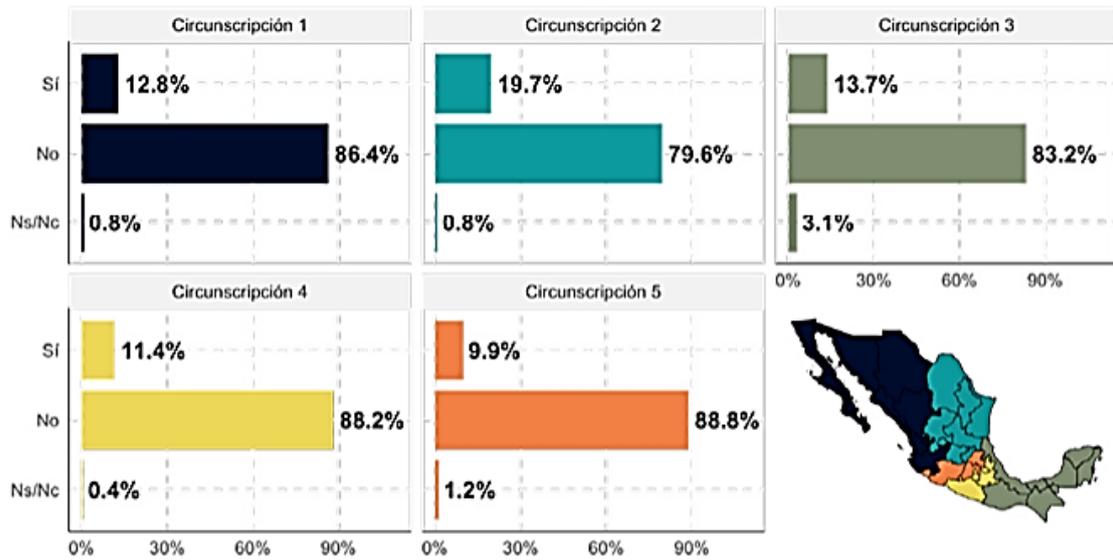
Abordando el segundo factor el cual es la atención que brindan los funcionarios públicos que atienden en las diversas dependencias gubernamentales, pues, de acuerdo con García Vázquez (2011) la percepción de la mayor parte de la población con respecto a esto es poco favorable ya que muchas veces el servicio brindado no es el mejor, se proporciona poca información y muchas veces obstaculizan el proceso pidiendo aún más requisitos de los ya existentes. Acorde con Flores y Castañeda (2020) el término burocracia es percibido y utilizado por la mayoría de los mexicanos de forma peyorativa. Comúnmente, alude a la ineficacia del aparato gubernamental y al abuso de trámites que impiden al ciudadano común acceder de manera expedita al sistema.

El tercer factor, tiene raíces profundas en la idiosincrasia cultural de la sociedad mexicana, y se ha convertido en un obstáculo que ha estado presente por muchos gobiernos y que aparentemente continuará presentándose por mucho tiempo más, tan permeado está que en la sociedad ya se percibe como un mal necesario: la corrupción, la cual está presente en todos los niveles existentes en el gobierno, iniciativa privada y asociaciones/agrupaciones en general.

Aunque parezca curioso, según Reyes Adán (2021), a pesar de que una gran mayoría de personas en el Estado de Guerrero decide no hacer uso de la corrupción para acelerar un trámite en beneficio propio, sigue siendo algo muy común de ver en las instituciones y dependencias gubernamentales de toda índole, incluyendo dependencias como Catastro Municipal, Secretaría de Finanzas del Estado de Guerrero, Registro Público de la Propiedad y del Comercio, por poner algunos ejemplos. La citada aseveración se sustenta en la Tercera Encuesta Nacional sobre Corrupción e Impunidad, citando a la pregunta 6b de la mencionada encuesta.

**Figura 3**

*Percepción de brindar propinas para acelerar un trámite*



*Nota.* Tomado de ¿Usted diría que se justifica dar una propina para acelerar un trámite (acta de nacimiento, permiso de construcción, conseguir lugar en una escuela) o no se justifica? por Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad (2021).

Como podemos observar, para la circunscripción 4<sup>1</sup>, a la cual corresponde el Estado de Guerrero un 88 % respondió negativamente, contra una minoría del 11.3% que respondió afirmativamente y tan solo un 0.6 % se abstuvo o no contestó (Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, 2021).

[...] Desde la perspectiva sociodemográfica, los hombres, las personas jóvenes de entre 18 y 29 años y los de la región noreste justifican con más frecuencia pagar para acelerar un trámite. Por el contrario, las mujeres, aquellos con 50 años o más y los del noroeste son los que, en proporción, justifican menos este tipo de actos (Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, 2021, p. 17).

También resulta interesante que, entre la mayor parte de la población de la Encuesta, muchos ciertamente consideran que la mayor parte de los actos de corrupción se dan más en el sector gubernamental y público, citando la pregunta 7 de esta Encuesta.

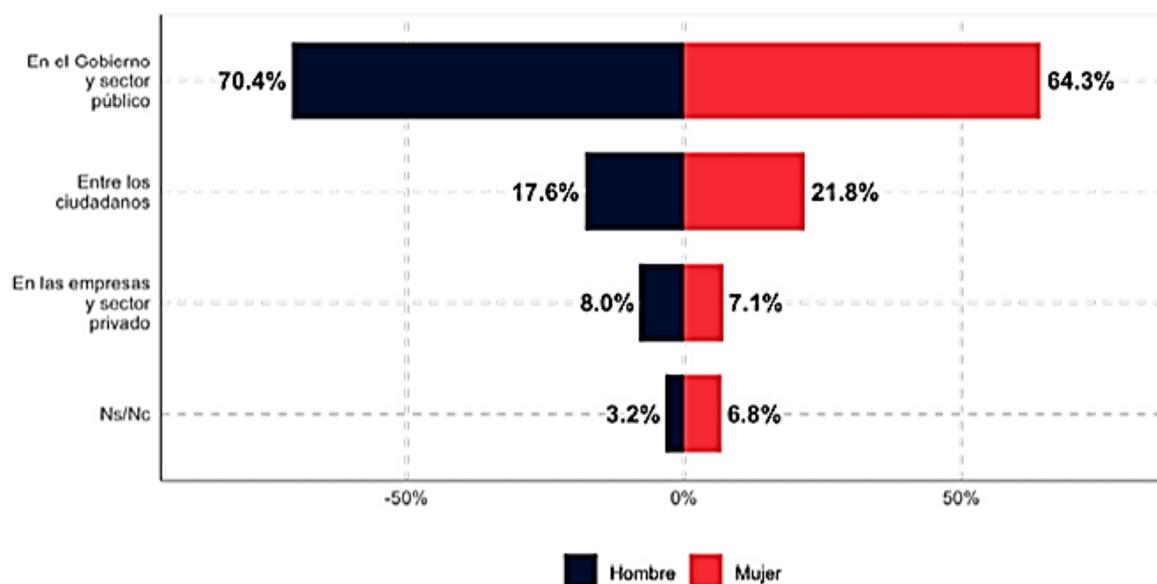
<sup>1</sup> Cuarta Circunscripción Plurinominal Electoral Federal: Integrada por las entidades federativas de Ciudad de México, Guerrero, Morelos, Puebla y Tlaxcala; con cabecera en la Ciudad de México.

## CAPÍTULO XLIX

### ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO

Figura 4

Percepción de qué sector presenta más actos de corrupción



*Nota.* Tomado de ¿En dónde cree usted que se dan más actos de corrupción? por Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad (2021).

Un sobresaliente 70.3 % dijo que, en el sector gubernamental y público, mientras que el resto se dividió en que se presentaban más entre la ciudadanía y en tercer lugar en el sector privado (Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, 2021).

La interpretación de estos resultados revela que la mayoría de los participantes perciben que los actos de corrupción se dan principalmente en el sector gubernamental y público; en efecto, esta alta proporción del 70.3 % señala claramente una desconfianza y percepción negativa hacia las instituciones estatales, lo cual apunta a diversos factores como la falta de transparencia, impunidad y falta de rendición de cuentas.

En consecuencia, la evidente división de los encuestados entre la ciudadanía y el sector privado como lugares donde se presentan más actos de corrupción, hace ver que estos también son considerados como escenarios propicios para tales prácticas indebidas. En este punto debe destacarse que la corrupción es un fenómeno que atraviesa múltiples ámbitos de la sociedad, afectando tanto a las instituciones públicas como al comportamiento individual y empresarial.

De esta forma, los resultados que se presentan ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y prevención de la corrupción en todos los sectores, así como impulsar una cultura de integridad y ética en la sociedad

en su conjunto. Solo a través de un esfuerzo conjunto y continuo será posible combatir eficazmente este problema que tanto daño causa al desarrollo y bienestar de un país.

## CONCLUSIONES

En cuanto a los apuntes finales sobre la mejora de la comunicación y difusión en el Estado de Guerrero, surge como prioridad implementar un esquema de acciones específicas, toda vez que los informes proporcionados por los servidores públicos no son suficientes para las personas que buscan información clara y concisa para sus trámites. Por lo tanto, se propone alentar el uso de plataformas digitales entre la población para familiarizar a todos con las herramientas tecnológicas disponibles.

Además, es fundamental estandarizar la presentación de los sitios web oficiales para garantizar un acceso equitativo a la información, pues de esta forma se facilita la búsqueda de datos relevantes de manera clara y sencilla para todos los sectores de la población; asimismo, es conveniente consolidar la información de manera óptima y condensada en un único sitio, lo cual facilitará la experiencia del usuario independientemente del dispositivo utilizado.

Para lograr estos objetivos, es necesario implementar medidas concretas que mejoren la calidad y accesibilidad de los sitios web oficiales del Estado de Guerrero. A través de la promoción del uso de plataformas digitales, la estandarización en la presentación de la información y la consolidación de la misma en un único sitio, lo cual contribuirá a que se pueda acercar a la entidad a los estándares de funcionalidad de otras entidades.

Entre las estrategias propuestas para abordar estas problemáticas se encuentra la actualización de los sitios web con información transparente y accesible, así como la implementación de la mayor cantidad de trámites posibles en línea para mayor comodidad de los usuarios; en cuanto al personal de atención al cliente, se plantea la necesidad de capacitarlos para brindar orientación clara y precisa a quienes acuden a las instancias gubernamentales.

Otra estrategia importante es la simplificación de los procesos y procedimientos de los trámites existentes, con el objetivo de evitar que los interesados tengan que acudir múltiples veces a las dependencias gubernamentales. Además, se propone la elaboración de manuales o guías de usuario para facilitar el acceso a la información de forma sintetizada.

En conclusión, si se implementan estas estrategias de forma conjunta en toda la estructura gubernamental del Estado de Guerrero, se podrá avanzar hacia un sistema burocrático más funcional y eficiente. La capacitación adecuada del

## CAPÍTULO XLIX

### ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO

personal, la simplificación de procesos y la implementación de herramientas de atención al cliente mejorarán la experiencia de los ciudadanos al realizar trámites, garantizando que puedan concluirlos de manera eficiente y en tiempo. Con estas acciones, se podrá brindar un servicio de calidad a todos los ciudadanos, independientemente de su condición social o nivel de familiaridad con las nuevas tecnologías.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares [ENIGH]. (2008). *Subsistema de Información Demográfica y Social*. <https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/tradicional/2008/>
- Estrada González, E., Sánchez Mayoral, J. C., & Hernández Alva, C. A. (2012). Regulación de los servicios notariales en México. *El Trimestre Económico*, 79 (315), 631-663. <https://doi.org/10.20430/ete.v79i315.72>
- Estrada Rodríguez, J. L. (2013). La corrupción administrativa en México. *Polis*, 9(2), 179-184. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-23332013000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332013000200007&lng=es&tlng=es).
- Flores Salgado, L. L., & Castañeda Hernández, A. (2020). Perspectivas actuales del derecho burocrático conforme a la reforma laboral y los Nuevo cambios de gobierno. *Revista IUS*, 14(45), 233-255. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472020000100233&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472020000100233&lng=es&tlng=es).
- García Vázquez, N., (2011). Perspectivas teóricas del control de la burocracia. *Intersticios Sociales*, (1), 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421739489004>
- Gómez Estrada, J. A. (2016). Élite de Estado y prácticas políticas. Una aproximación al estudio de la corrupción en México, 1920-1934. *Estudios de historia moderna y contemporánea de México*, (52), 52-68. <https://doi.org/10.1016/j.ehmcm.2016.09.002>
- Guerrero Sánchez, P., & Pérez Álvarez, L. (2016). México, corrupción organizacional institucionalizada: un estudio de caso. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(9). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954318010>
- Hurtado Cisneros, A. (2021). *El sistema de responsabilidades de los servidores públicos*

- en México. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6633/12.pdf>
- Instituto Mexicano para la Competitividad (2017). *Índice de Información del Ejercicio del Gasto 2017*. [https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2017/11/FichasPorEstadoIIEG2017\\_121117.pdf](https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2017/11/FichasPorEstadoIIEG2017_121117.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). *Censo Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 2021*.  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cntaippdpf/2021/doc/cntaippdpf\\_2021\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cntaippdpf/2021/doc/cntaippdpf_2021_resultados.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (21 de junio de 2018). *Estadísticas a propósito de...Día de la administración pública (23 de junio)*.  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2018/publica2018\\_Nal.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2018/publica2018_Nal.pdf)
- Ley Número 266 de 2019. Catastro para los Municipios del Estado de Guerrero. Ley publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero, edición no. 95 alcance I, de 26 de noviembre de 2019.
- Ley Número 864 de 2015. Operaciones Inmobiliarias del Estado de Guerrero. Última modificación publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del estado de Guerrero, edición no. 70, de fecha martes 31 de agosto de 2021.
- Mexicanos Contra la Corrupción e Impunidad (2021). *Tercera Encuesta Nacional sobre Corrupción e Impunidad*. <https://contralacorrupcion.mx/wp-content/uploads/2021/03/encuesta-mcci-reforma-2021.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). *Manual de la OCDE sobre Integridad Pública*, OECD Publishing, Paris,  
<https://doi.org/10.1787/8a2fac21-es>.
- Reyes Adan, I. A. (2021). La burocracia en México: una breve aproximación desde la teoría de la dominación de Max Weber. *Acta sociológica*, (84), 149-174.  
<https://doi.org/10.22201/fcpys.24484938e.2021.84.81513>
- Romero Chávez, J. (2000). *El mejoramiento de procesos en los trámites y servicios de la administración pública del Distrito Federal: caso Delegación La Magdalena Contreras, 1995-1998*. [Tesina de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional de la UNAM.

## CAPÍTULO XLIX

### *ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES GUBERNAMENTALES EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO*

<https://repositorio.unam.mx/contenidos/432565>

Vera Martínez, M., (2015). El acceso a la información pública y su impacto en la corrupción. El caso de México. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (13).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281538241003>

Verástegui Niño E. R. (2023). La gestión catastral como mecanismo para aumentar los ingresos de las entidades territoriales por medio del cobro del impuesto predial. *Revista de derecho Fiscal* (22), 183-204.  
<https://doi.org/10.18601/16926722.n22.07>