

Corrupción asociada a los servicios públicos y confianza en las instituciones

Francisco Rubén Sandoval Vázquez, Lorena López Torres

Resumen

En México y en América Latina la percepción de la corrupción muestra índices altos, de acuerdo con el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC); América Latina tiene un IPC de 43 y México está por debajo con IPC de 31. En nuestro país, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) permite analizar la relación de la percepción de la corrupción con la satisfacción ciudadana al realizar algún trámite. Este capítulo tiene por objetivo conocer la relación que existe entre la corrupción de los servidores públicos y la confianza en las instituciones. La población muestra corresponde 1,048,565 personas encuestadas en la ENCIG-2021. Se buscó mediante un análisis de tablas cruzadas y chi cuadrada encontrar vínculo entre la percepción de la corrupción y la confianza en las instituciones gubernamentales. Los resultados muestran que a mayor percepción de corrupción se asocia con una baja confianza en los organismos gubernamentales.

Palabras Clave:

Corrupción; calidad, confianza.

Sandoval Vázquez, F. R., y López Torres, L. (2024). Corrupción asociada a los servicios públicos y confianza en las instituciones. En F. J. Bonilla Sánchez, P. Guerrero Sánchez, B. G. Hernández Jaimes y A. R. Pérez Mayo. (Eds). *Modelos e intervención organizacional para el desarrollo de las organizaciones en México*. (pp. 225-244). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.164.c210>



Introducción

Las organizaciones públicas distan de haber sido descuidada por la teoría de las organizaciones (Alfonso, 2016), no obstante, el interés y la necesidad de volver a retomar su análisis e investigación no reside en dar cuenta de su estructura o funcionamiento, ya que esto nos permite únicamente clarificar la investigación, sino el de dar una explicación e interpretación través de la asociación de resultados reales al aludido carácter de este tipo de organización, con la intención de proporcionar elementos empíricos que permitan la implementación de futuras soluciones a los problemas de las organizaciones públicas.

Dentro de las organizaciones públicas existen los actores que tienen la autoridad y capacidad de proponer cambios dentro del sector público a fin de mejorar el incremento del bienestar social a través de la prestación de bienes y servicios públicos eficientes y de calidad. No obstante, cuando aludimos a este tipo de prestaciones públicas, inmediatamente se relaciona con un sistema burocrático, lento y deficiente; lo que resulta en la insatisfacción de la sociedad al recibirlos.

La lentitud con la que se reciben estos servicios, o la dificultad de realizar un trámite en una oficina de gobierno desalienta el uso de los servicios públicos, lo que puede llegar a favorecer la corrupción, más aún en servicios en los cuales el sector público tiene el monopolio. Si se consideran los trámites que sólo el sector público puede realizar como son los relacionados con el registro civil, la expedición de licencias de conducir o de tarjetas de identidad, que realizan ciertos entes públicos, la frustración por la mala calidad en el servicio y la corrupción asociada a esta dinámica se refuerzan entre sí.

La gestión de las organizaciones gubernamentales al dejarse en manos de funcionarios públicos especializados puede generar estructuras burocráticas al interior de estas organizaciones. Los procesos racionales y de control de las organizaciones públicas generan la creación y consolidación de estructuras burocráticas. Si bien, la burocracia es una forma de dominación formal legal (Weber, 1983), de la administración pública, no hay que prescindir del hecho de que también es “...un campo disciplinario y profesional, vivo y actuante; es un elemento indisoluble del Estado y es la herramienta fundamental con que cuentan los gobiernos para lograr incidir en un equilibrio social más justo” (Pardo, 2016, 154).

No obstante, la burocracia como propiedad no sólo representa una forma de dominio hacia la ciudadanía, también consolida los procesos administrativos al interior de las organizaciones gubernamentales; empero, dificulta la realización de los trámites y servicios en las diferentes instancias de manera continua; lo que puede repercutir en el detrimento de la productividad y la insatisfacción del usuario. En el sector gubernamental esto sucede como consecuencia de la monopolización y la ausencia de competidores que puedan sustituir los servicios que ofrece de forma exclusiva el Estado.

Toda vez que los servicios y bienes públicos que son ofertados únicamente por entes gubernamentales existen las condiciones que permiten a los funcionarios públicos abusen

de sus atribuciones y del poder que estas atribuciones le dan sobre los ciudadanos, lo que conduce a la burocratización del sector público. En parte por la racionalización y especialización del servicio público, que en ocasiones la demanda supera a la oferta, en otras porque existe la intención de controlar a los usuarios manteniendo el control de los servicios públicos.

Es decir, los funcionarios públicos burocratizan los procesos que se les encomienda al racionalizarlo o al encontrar formas de dominio sobre el ciudadano a través de proceso cada vez más burocráticos que afectan a los usuarios de los servicios públicos. Los servidores públicos de manera intencionada pueden retardar los procesos o detenerlos a fin de manipular a los usuarios.

La creación de procesos racionalizados y normados puede dificultar o retrasar un trámite debido a los diferentes pasos que un usuario debe realizar, piénsese en una licencia de funcionamiento para cualquier giro en las oficinas municipales, por ejemplo. También la demora intencional es una estrategia a fin de que los usuarios desistan o den dádivas al servidor público a fin de que éste realice su trabajo de forma más expedita.

Otra situación en la que los usuarios también se ven afectados por la monopolización de los organismos públicos y el prolongado tiempo de resolución de los mismos, es cuando dependen de trámites expedidos únicamente por este sector a fin de poder empezar o continuar con sus actividades laborales; imagine el caso de los transportistas públicos que constantemente requieren por ejemplo, dar alta o baja de placas o renovar licencias de conducir, al no contar con este requisito su labor se ve interrumpida, o ciudadanos que requieren documentos específicos que les son solicitados para empezar a trabajar, ya sea en empresas públicas o privadas, se encuentran inmersos en una situación que requiere el trámite de manera diligente, en la que la única vía de solución es la corrupción.

Estas condiciones permiten que algunos funcionarios públicos puedan obtener un beneficio personal como dinero, regalos o favores por parte del ciudadano a fin de que los trámites de su interés se resuelvan expeditamente, “... el tráfico de influencias ha convertido a la administración en un medio para conseguir objetivos personales” (Baque-Cantos et al., 2020, p. 142). Lo que se traduce en actos de corrupción que desvirtúan la función pública y aumentan la desconfianza social en las organizaciones públicas.

En México la burocratización y control de los procesos administrativos de los bienes y servicios públicos que brinda el gobierno a la ciudadanía ha conducido a una desconfianza de los ciudadanos hacia los entes públicos, así como la corrupción de los funcionarios públicos que se prestan a la obtención de beneficios personales a cambio de cumplir con sus obligaciones de forma pronta y expedita.

Es por ello que el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) organismo público autónomo ofrece información estadística, geográfica y económica a nivel nacional, desagregada a escala local, que realiza la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) cuyo objetivo es recabar información sobre las experiencias

y la percepción de la población con trámites y servicios públicos proporcionados por los diferentes niveles de gobierno, que aporte elementos para la toma de decisiones de política pública.

Y a su vez, existen organismos privados sin fines de lucro, como *Transparency International the global coalition against corruption* que se encarga de elaborar el Índice de Percepción de la Corrupción donde califica a 180 países y territorios en función de sus niveles *percibidos* de corrupción en el sector público, a partir de 13 evaluaciones de expertos y encuestas a empresarios. Utilizando una escala de 0 refleja corrupción elevada a 100 sin corrupción (Índice de Percepción de la Corrupción [IPC], 2021).

Ante estas consideraciones, vale la pena reflexionar si existen vínculos entre la corrupción y la confianza que tienen las personas en el sector público, también es preciso dilucidar si existe una relación entre el tiempo o las veces que una persona debe ir a una oficina pública a fin de realizar un trámite. Es por ello que se plantea la pregunta de investigación ¿Existe relación entre la confianza/desconfianza y la corrupción en los entes públicos que proporcionan servicios a los usuarios? ¿Existe relación entre el valor y la recepción de regalos o dinero de parte de los funcionarios públicos a los usuarios?

Se parte del supuesto de investigación según el cual existe una intencionalidad en la burocratización de los procesos en la administración pública que favorece los actos de corrupción, que además genera desconfianza de la ciudadanía hacia la administración pública. Este capítulo tiene por objetivo conocer la relación que existe entre la percepción de la confianza de los servicios públicos y los actos de corrupción (recepción de dinero, recepción de regalos).

Es decir, se buscó la relación entre la confianza en las instituciones públicas y la percepción de la corrupción en las mismas mediante una relación entre quienes dijeron haber sido sujetos a actos de corrupción y la percepción de la confianza en las instituciones públicas. Es por ello por lo que este capítulo aporta evidencia sobre la confianza o la ausencia de ella por parte de los ciudadanos en las diferentes entidades gubernamentales de los diferentes estados de la República Mexicana relacionadas con la calidad de los bienes y servicios públicos. Así como la percepción de la ciudadanía en los actos de corrupción, con la finalidad de constatar que a mayor percepción de corrupción se asocia una baja confianza en los organismos públicos al realizar los trámites y los servicios públicos.

El capítulo desarrolla una investigación exploratoria, descriptiva-correlacional al describir los vínculos entre variables, además de analizar su interrelación. La población muestra corresponde a un millón cuarenta y ocho mil quinientos setenta cinco personas encuestadas por el INEGI en la ENCIG-2021, de las cuales se analizó de acuerdo con la base datos de las características sobre actos de corrupción en trámites y servicios públicos y la tabla sobre características en instituciones y diversos sectores.

Los resultados de la encuesta se descargaron de la página del INEGI en formato CVS, se revisaron en Ms-Excel a fin de organizarlos además de codificarlos. Posteriormente la

base de datos se exportó a SPSS a fin de realizar el análisis estadístico de las variables. Se buscó mediante un análisis de correlación de variables encontrar vínculo entre la percepción de la corrupción y la confianza en los organismos gubernamentales. El análisis sugiere que a mayor percepción de corrupción se asocia con desconfianza en los servidores, así como en los organismos públicos.

La corrupción ¿qué es y cómo se mide?

Los países de Latinoamérica y el Caribe, y en general los países en desarrollo, tienen dificultades persistentes en mejorar condiciones críticas para el desarrollo de sus ciudadanos. Por ejemplo, la anemia infantil en Perú o la victimización y la violencia urbana en México, Guatemala, Honduras y El Salvador (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022). Los gobiernos de la región tienen la difícil tarea de distribuir recursos escasos ante una creciente demanda de servicios y bienes públicos de parte de su ciudadanía.

Los gobiernos de la región y en general a nivel global, emplean sus esfuerzos e iniciativas a través de la inversión de importantes cantidades de recursos a fin de modificar estos índices, no obstante, la mayoría pierden su atención en otra problemática que es la que a su vez afecta a todas las acciones gubernamentales, los altos índices de corrupción en la región. Es por ello por lo que realizar acciones contra la corrupción debe ser una de las políticas públicas de los estados a fin de mejorar los servicios y bienes públicos que se generan en el sector gubernamental.

Los actos de corrupción son de una naturaleza compleja, ya que requieren de la participación de un funcionario público, así como de un ciudadano que esté dispuesto a corromper al primero. Por su naturaleza, este tipo de acciones son de naturaleza oculta, sino es que secreta y son de una gran diversidad de acciones, por lo que resulta difícil conceptualizar qué es la corrupción, así como medirla (Amparo, 2016).

Baque-Cantos (2020), conceptualiza la corrupción como un cáncer que afecta al ejercicio de la administración pública, permitiendo que por medio del abuso de poder y el tráfico de influencias, la administración se convierta en un medio a través del cual se logran conseguir objetivos personales, tanto del funcionario público como del ciudadano que se involucra en dichos actos.

La definición de Baque-Cantos se aproxima mucho a la de la organización Transparencia Internacional, que la define como el abuso del poder público para beneficio privado (Amparo, 2016). Ambas definiciones coinciden en el uso indebido de la función pública a fin de lograr un beneficio privado, sin que estos actos de corrupción sean únicamente realizados en beneficio de los servidores públicos, sino también de los usuarios de los servicios públicos que se benefician de manera ilegítima de la corrupción.

Empero los costos sociales de la corrupción son muy altos, en términos sociales, así como económicos. Los recursos que los Estados pierden a costa de la corrupción representan un enorme costo en el desarrollo económico de una nación. En efecto, los Gobiernos menos corruptos recaudan 4% del PIB más en impuestos que países con niveles más altos de corrupción (Informe Nacional de Competitividad 2020-2021).

El Índice de Percepción de la Corrupción se construye a partir de opiniones de expertos sobre la corrupción en el sector público. De acuerdo con transparencia México continúa con un IPC de 31, manteniéndose sin cambios por cuarto año consecutivo (Índice de Percepción a la Corrupción [IPC], 2021). A pesar de los múltiples compromisos, México es parte de 131 países que no han logrado avances significativos contra la corrupción.

Amparo Casar (2016), señala que la forma más aceptada a fin de medir la corrupción es el Índice de Percepción de la Corrupción, construido por *Transparencia Internacional*. El IPC es el índice mide diversos aspectos de los actos de corrupción que incluye sobornos, regalos, dádivas, favores, tráfico de influencias entre otros actos de corrupción.

De acuerdo con Statista (2024), el IPC es un indicador que refleja en cada país los actos de corrupción como sobornos a funcionarios públicos, sobornos en la contratación pública, malversación de fondos públicos y eficacia de los esfuerzos anti-corrupción de los gobiernos. De conformidad con la metodología de *Transparencia Internacional*, Statista señala que Uruguay tiene un IPC de 73, en tanto que Venezuela tiene un IPC de 13, México tiene un IPC de 31 en tanto que la media en la región de América Latina y el Caribe en 2023 es de 43 puntos.

Así se puede concluir que en la región la corrupción tiene un puntaje elevado en el IPC, siendo una de las regiones del mundo con mayor nivel de corrupción, lo que propicia un detrimento en la productividad del sector público. Desde 2015, México obtuvo una calificación de 35 puntos de 100 posibles y el lugar número 95 de 168 países según Transparencia Internacional. Dichos datos coinciden con los del Banco Mundial, organismo que reprueba a México con una calificación de 26 (sobre 100) en sus indicadores de control de la corrupción y lo coloca en el lugar 153, es decir, como uno de los países más corruptos (Amparo, 2016).

En este capítulo se decidió utilizar la base de datos de la ENCIG a fin de identificar los actos de corrupción que reportan las personas encuestadas en el país. Se realizó un análisis de las diversas escalas de la encuesta a fin de buscar variables que pudiesen servir de indicadores de corrupción. La encuesta del INEGI tiene la virtud de preguntar a los ciudadanos que tipo de acto de corrupción realizó si dio un regalo, dinero, favores; y si el funcionario público lo aceptó o lo rechazó.

Es por ello que tras una análisis de la encuesta, se determinó tomar la quinta y la sexta secciones de la ENCIG 2021 que nos describen las características sobre los actos de corrupción y la confianza en instituciones y diversos sectores, respectivamente; en particular analizar las preguntas de la sección cinco sobre el tipo de trámite, la suscitación

de actos de corrupción, el intento o apropiación de dinero, regalos o favores y la cantidad aproximada de apropiación en especie por parte de funcionarios públicos. De la sexta se tomaron los datos a fin de hacer un análisis de confianza en el sector gubernamental por tipo de ente público, así como por entidad federativa. Se buscó relacionar la confianza en las instituciones con los actos de corrupción, ya que como dice Amparo (2016), la corrupción es un ejercicio de percepción.

La demanda de bienes-servicios públicos y su vínculo con la corrupción

Los límites presupuestales en la región de América Latina se ven afectados por las crisis globales, como la Pandemia de COVID 19, la inflación generada en políticas expansionistas y la crisis económica asociada a la guerra en Ucrania, por ejemplo. Estas crisis exacerban estos problemas presupuestales además de y erosionar la capacidad y la atención de los Estados a fin de resolver las demandas sociales con éxito (CEPAL, 2022). Así, para los gobiernos de la región se trata de un desafío la mejora en la previsión de bienes y servicios públicos eficientes, de calidad; por parte de las agencias gubernamentales.

La escasez de recursos se transforma en problemas de productividad pública, es decir, la calidad de los servicios y bienes públicos decae cuando disminuye el gasto público destinado a estos. Lo mismo ocurre con el “adelgazamiento del Estado” al cerrar oficinas o puestos de trabajo en la administración pública, aumentando la carga laboral de los servidores públicos que permanecen en sus cargos.

La reducción de puestos de trabajo ya sea por falta de presupuesto, o como resultado de reingeniería administrativa, se transforma en una sobrecarga para los funcionarios públicos, lo que trae como consecuencia mayor tiempo de espera en los trámites, servicios y bienes públicos que oferta el Estado. En estas condiciones, el bajo presupuesto gubernamental en el gasto corriente del sector público, aunado a una falta de funcionarios que atiendan la demanda de trabajo, se alarga los tiempos de espera de los trámites lo que puede generar mayor corrupción.

El aumento de las demandas ciudadanas aunado a la baja presupuestación en el gasto corriente en el sector gubernamental para la contratación de personal, genera que la ciudadanía perciba un retraso en los trámites que realiza en los servicios y bienes públicos, así como la mala calidad en los mismos. Estas condiciones de alta demanda, retraso en las gestiones, burocratización de los procesos, mala calidad de los servicios públicos, entre otros; puede generar actos de corrupción, cuando los usuarios dan dinero, regalos, o favores a cambio de agilizar sus gestiones particulares.

Piénsese, por ejemplo, en el sector de salud pública en la región de América Latina y el Caribe (ALyC); con base en la CEPAL (2010), el gasto público en salud corresponde a un 3,8% del PIB, lejos de la recomendación del 6% del PIB de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Como es conocido, las reformas en salud en la región de ALyC se centraron:

en la eficiencia económica, descentralización, separación de las funciones de financiamiento y provisión, introducción de mecanismos de mercado y de competencia, estímulo a una mayor participación del sector privado y recuperación de costos con implementación de copagos en los servicios públicos. (Giovannella et al., 2012, p. 37)

Lo que generó que en muchos países de la región los servicios de salud que ofrece el Estado de forma gratuita a los ciudadanos se precarizan, lo que propicia que los usuarios de los servicios de salud prefieran pagar los gastos de salud cuando ellos mismo pueden cubrirlos o se dé un tráfico de influencias al interior de los hospitales de los servicios de salud pública. En el caso de México existen diversos reportajes y notas periodísticas que señalan este fenómeno de corrupción en los hospitales públicos (El Herald, 2022).

La corrupción ocasiona un efecto generalizado en la sociedad, en el ámbito político se caracteriza por producir problemas de gobernabilidad, ocasiona la pérdida de credibilidad en los dirigentes; en el sector económico se afecta los índices de desarrollo, disminuye los niveles de inversión a largo plazo, reduce la eficiencia de la inversión pública en actividades productivas y de desarrollo social, disminuye los niveles de productividad y el ritmo de crecimiento económico, incrementa los costos de producción, los riesgos y la incertidumbre económica; causando un aislamiento de los recursos (Baquero-Cantos, 2020).

A su vez, la corrupción es un detonante que altera a otro factor de suma importancia para la ciudadanía, la confianza. La confianza en las instituciones públicas es un indicador importante de la opinión que tienen los ciudadanos acerca del desempeño y funcionamiento del sistema político que los gobierna (Citrin y Stoker, 2018; Schneider, 2017; Van der Meer y Hakhverdian, 2017). El juicio ciudadano en torno a la confianza en instituciones y diversos sectores públicos.

Morris y Klesner (2010), encontraron una relación de causalidad recíproca entre la percepción de corrupción política y la confianza en las instituciones; resalta la difícil tarea de construir confianza en un sistema con grados altos de corrupción. Por su parte, Cleary y Stokes (2006), argumentan que la confianza en que el gobierno proporcionará servicios públicos de forma eficiente y se comportará de manera responsable depende del desarrollo económico y de la fortaleza democrática de las regiones.

Sin embargo, se ha estudiado poco el nivel de influencia que tiene la corrupción y su afectación en la confianza de la ciudadanía al exigir la provisión de bienes públicos. El estudio de Córdova y Ponce (2017), muestra que los tipos de corrupción influyen negativamente en la satisfacción de los mexicanos con los servicios públicos.

Aunado a ello, un estudio realizado por Monsiváis (2019), sobre *La calidad percibida de los servidores públicos locales y la confianza institucional en México*, concluye a partir de su análisis y estudio con los datos de la ENIG 2017 que en los estados donde se percibe que los servicios son de mejor calidad son los que, en promedio, tienen un grado agregado mayor de confianza y viceversa.

Monsiváis (2019), resalta que es primordial no pasar por alto que la legitimidad de las instituciones políticas se construye también a partir de la calidad de los bienes públicos locales, en las que, al aumentar el descontento, las instituciones políticas pierden credibilidad.

Aunque es costoso recopilar información rigurosa y representativa de la opinión pública a escala subnacional, es importante continuar investigando en torno a la relación de los ciudadanos con las instituciones políticas locales y sus efectos en las dimensiones del apoyo al sistema. En México, es necesario indagar más acerca de la influencia de aspectos como las experiencias de violencia, participación en actos de corrupción, incidencia delictiva, victimización y otros, en las actitudes de confianza política. (Monsiváis, 2019, 24)

Análisis de la ENCIG 2021

Como se ha señalado, el presente capítulo tiene como propósito presentar una investigación exploratoria, descriptiva-correlacional, a fin de descubrir si existen los vínculos entre variables sobre la corrupción, las experiencias de los usuarios que han experimentado actos de corrupción y percepción de la población con trámites y servicios públicos proporcionados por los diferentes niveles de gobierno en los treinta y dos estados de México de la república mexicana.

Con este objetivo se descargaron las tablas de la ENCIG a fin de identificar si éstas eran susceptibles de revival analizando las preguntas del cuestionario de la encuesta. Considerando que la encuesta se aplicó a más de un millón de personas, su nivel de confiabilidad es de 97% con un margen de error de $\pm 1.2\%$, por lo que los resultados poseen validez estadística, así como veracidad con relación a la objetividad de los datos empíricos.

Al revisar cada tabla se observó que los datos tenían diferentes formas de agrupación, además las tabla no podía unirse en una misma, ya que los cuestionarios no tenían un número de identificado que pudiese ayudar en este proceso. Por otra parte, se tomó la decisión de eliminar las respuestas de NA (No contestó o No sabe) ya que por su frecuencia sesgaban el resultado de los análisis.

El análisis se realiza con preguntas seleccionadas de la tabla (encig2021_05_sec_8) “Tabla sobre Características sobre actos de corrupción en trámites y servicios públicos” y la (encig2021_01_sec_11) “Tabla sobre Características sobre la confianza en Instituciones y diversos sectores” (ENCIG, 2021), a fin de lograrlo se exportaron las tablas a SPSS generando bases de datos con las cuales se procedió a un análisis estadístico descriptivo en un primer momento, se procedió a depurar las respuestas NA y posteriormente se realizó la correlación de Pearson en variables seleccionadas.

Antes de discutir con mayor detenimiento lo analizado, es importante tener conocimiento amplio del campo que se estudió. La Tabla 1. nos indica el tipo de trámite y la frecuencia en la que fueron realizados. En total, fueron 1,048,575 personas encuestadas pertenecientes a las diferentes Entidades Federativas.

Se puede observar que la cantidad en la que se realizó cada uno de ellos es semejante, teniendo una variación de entre +/- 1-2, por consiguiente, esto nos permite afirmar que existe una proporcionalidad entre el tipo de trámite y la cantidad de veces que se realizaron en cada una de las dependencias gubernamentales.

Tabla 1. Tipo de trámite

	Frecuencia	Porcentaje
Pago ordinario del servicio de luz	32768	3.1250
Pago ordinario del servicio de agua potable	32768	3.1250
Pago de predial	32768	3.1250
Pago de tenencia o impuesto vehicular	32768	3.1250
Trámites vehiculares	32769	3.1251
Trámites fiscales	32768	3.1250
Servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas	32769	3.1251
Solicitud de atención médica de urgencia en hospitales públicos	32769	3.1251
Solicitud de trámites de educación pública	32767	3.1249
Trámites en el Registro Civil	32767	3.1249
Solicitud de servicios municipales	32768	3.1250
Trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje	32768	3.1250
Trámites en el Registro Público de la Propiedad	32768	3.1250
Trámites de créditos para la adquisición de viviendas	32768	3.1250
Trámites de energía eléctrica por personal de CFE	32768	3.1250
Trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores	32768	3.1250
Trámites ante el Ministerio Público	32768	3.1250
Trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales	32767	3.1249
Llamada telefónica de emergencia para que la policía atendiera alguna situación de seguridad pública	32769	3.1251
Contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública	32767	3.1249
Trámites para abrir una empresa o negocio privado	32769	3.1251

	Frecuencia	Porcentaje
Otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades	327678	31.2498
Trámite para vacuna COVID-19	32768	3.1250
Total	1048575	100.0

Fuente: elaboración propia con datos de la ENCIG 2021

Lo anterior permite, para fines del presente capítulo, intuir que, de acuerdo con el total de la muestra de personas encuestadas, no hay tipo de trámite que haya sido realizado con mayor frecuencia, la ejecución de la prestación de servicios y bienes públicos fue proporcional para cada uno de ellos. Haciendo mención que la sección de *“Otros trámites o solicitudes ante gobierno o autoridades”* se concentraron las cantidades de 10 apartados de trámites que no fueron especificados, lo que respondería a la misma proporción.

Un primer análisis fue el de frecuencias a la pregunta P8_5 “De las (número de veces) veces que realizó el trámite, ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores?”, representada en la tabla 2. Sorprendentemente entre los encuestados uno de ellos respondió que en 72 ocasiones el servidor público o empleado de gobierno intentó o se había apropió de dinero, regalos o favores.

Como se observa, la mayor frecuencia de casos tiene como respuesta NA (No contestó/ No sabe) por lo que se procedió a realizar un procedimiento en SPSS a fin de equipar el número de casos con respuesta con los que no respondieron. El análisis de frecuencias de la tabla 2 permite observar que independientemente del trámite que se realiza, es muy probable que los funcionarios públicos pidan favores, regalos o dinero.

Tabla 2. De las veces que realizó el trámite ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores?

Veces	Frecuencia	Porcentaje
1	2563	0.2444
2	396	0.0378
3	112	0.0107
4	50	0.0048
5	38	0.0036
6	8	0.0008
7	7	0.0007
8	12	0.0011
9	2	0.0002
10	12	0.0011
11	4	0.0004

Veces	Frecuencia	Porcentaje
12	4	0.0004
13	2	0.0002
14	4	0.0004
15	5	0.0005
20	4	0.0004
21	1	0.0001
25	1	0.0001
30	4	0.0004
32	1	0.0001
35	1	0.0001
40	1	0.0001
49	1	0.0001
59	2	0.0002
72	1	0.0001
NA	1045339	99.69
Total	1048575	100.00

Fuente: elaboración propia con datos de la ENCIG 2021

La cantidad aproximada de apropiación por parte de los trabajadores de gobierno oscilan de entre los \$200 pesos hasta más de \$5,000; véase en la tabla 3. El mayor porcentaje se concentra entre los \$201 a \$500 pesos, no obstante, existe un 8.89% que los beneficia con más de \$5000; mencionando que existe un apartado de *Otros* en el que se incluyen de acuerdo con la especificación de los encuestados, los favores sexuales o el trabajo físico, véase en la tabla 3.

Tabla 3. ¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar durante 2021?

Montos	Porcentaje
Hasta \$200 pesos	28.13
De \$201 a \$500 pesos	29.65
De \$501 a \$1,000 pesos	14.38
De \$1,001 a \$5,000 pesos	18.11
Más de \$5,000 pesos	8.89
Otros	0.83

Fuente: elaboración propia con datos de la ENCIG 2021

Del total de trámites y servicios públicos solicitados, si únicamente se consideran aquellos en los que sí se suscitaron actos de corrupción al momento de solicitarlos por Entidad Federativa, obsérvese en la Tabla 4, podemos identificar que es Ciudad de México la entidad con mayores índices de corrupción con un 18.20%, al cual le procede Durango y México con 6.09% y 5.07% respectivamente y Guerrero con un 4.05%, siendo estos Estados aquellos con mayor porcentaje de corrupción.

Tabla 4. Actos de corrupción por entidad federativa

Entidad Federativa	Frecuencia (porcentaje)
Aguascalientes	3.86
Baja California	1.64
Baja California Sur	1.11
Campeche	2.32
Coahuila	3.99
Colima	1.88
Chiapas	1.85
Chihuahua	1.42
Ciudad de México	18.20
Durango	6.09
Guanajuato	3.12
Guerrero	4.05
Jalisco	2.35
México	5.07
Michoacán	3.00
Morelos	3.99
Nayarit	2.50
Nuevo León	3.34
Oaxaca	3.34
Puebla	3.74
Querétaro	1.95
Quintana Roo	2.41
San Luis Potosí	2.81
Sinaloa	1.11
Sonora	1.88
Tabasco	3.43
Tamaulipas	1.76
Tlaxcala	1.64
Veracruz	2.13
Yucatán	2.66
Zacatecas	1.39

Fuente: Elaboración propia con datos de la ENCIG 2021.

Las Entidades Federativas con menores índices de corrupción son Baja California Sur y Sinaloa con un 1.11%. Dado el tamaño de la muestra, se decidió hacer una correlación de Pearson ya que el coeficiente de correlación es más preciso cuando la muestra es mayor. Al buscar la relación entre los actos de corrupción entre los trámites realizados (tipo de trámite) con las ocasiones que el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores; se encontró una correlación de Person con un coeficiente de significancia de 0.177.

Esta relación muestra indica que en casi cualquier trámite que realizan los usuarios es común que los funcionarios públicos o empleados de gobierno les pidan dinero o favores, lo cual indica que una gran cantidad de funcionarios públicos o empleados de gobierno caen en acciones de corrupción, como se observa en la tabla 5.

Tabla 5. Correlaciones

		¿En cuál de los trámites o servicios que usted realizó se suscitaron actos de corrupción?	De las veces que realizó el trámite, ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores?	¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar durante 2021?
¿En cuál de los trámites o servicios que usted realizó se suscitaron actos de corrupción?	Correlación de Pearson	1	.177**	.177**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000
	N	1048575	1048575	1048575
De las veces que realizó el/la trámite, ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores?	Correlación de Pearson	.177**	1	.999**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000
	N	1048575	1048575	1048575
¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar durante 2021?	Correlación de Pearson	.177**	.999**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
	N	1048575	1048575	1048575

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia con datos de la ENCIG 2021

Al buscar el factor de correlación entre las variables en las ocasiones que el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores con la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron de dinero, regalos o favores; se encontró una significancia de 0.999, esto indica prácticamente una relación 1 a 1, lo que muestra que al aumentar la cantidad de dinero o el valor de los favores y/o regalos el servidor público que los solicita se los aprecia, como se puede apreciar en la tabla 5.

A medida que es mayor el valor de dinero, regalos o favores que los usuarios ofrecen a los funcionarios públicos, mayor es el número de veces que los funcionarios se apropian de lo que se les ofrece. Esta correlación cercana a 1 indica que hay un paralelismo entre el valor de lo que se ofrece y que el funcionario acepte, es decir entre más valioso es lo ofertado este resulta siempre aceptado.

También es de destacar que la misma tabla muestra que hay una relación entre el tipo de trámite y las ocasiones que el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, dicha correlación es significativa pero relativamente baja (0.177) lo que sugiere que no en todos los trámites que se realizan se presentan acciones de corrupción, por lo que se debe advertir que tampoco todos los funcionarios públicos o empleados de gobierno.

Con base en esto, se realizó una tabla cruzada a fin de identificar los trámites, así como los funcionarios o empleados de gobierno con mayor presencia de actos de corrupción, lo que es difícil ya que las preguntas engloban a más de un tipo de funcionario o empleado público. Así, se identificó el contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública, la mayor frecuencia de actos de corrupción mencionados por los encuestados, encontrando incluso que en una ocasión en 72 veces se le solicitó a una persona dinero o regalos.

También el contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública representan el 42.5% de quienes reportaron actos de corrupción una sola vez, el 60.1% de quienes reportaron dos actos de corrupción y el 65.2% de quienes reportaron 3 actos de corrupción; así los funcionarios públicos o empleados de gobierno señalados con mayores frecuencias en actos de corrupción.

Por el contrario, los trámites para vacuna de Covid reportaron una frecuencia menor al 0.0% de los actos de corrupción, las citas o atención de citas médicas tiene una frecuencia relativa de 0.7% en un acto de corrupción, en tanto que la solicitud médica de urgencia en los hospitales públicos tiene una frecuencia relativa en un acto de corrupción de 0.7%; lo que sugiere menor corrupción de funcionarios públicos o empleados de gobierno del sector salud.

Estos hallazgos llevaron a buscar si existe una relación entre los actos de corrupción y la confianza en las instituciones públicas. Lo que corresponde a las características sobre la confianza en las instituciones y diversos sectores, en los datos de la base de datos 6, se enlistan desde organismos públicos, privados y autónomos, así como funcionarios de gobierno de diferentes dependencias e individuos en general.

La tabla 6 nos presenta la frecuencia en porcentaje sobre la confianza que tienen los ciudadanos encuestados de todas las Entidades Federativas. En general, el mayor porcentaje de encuestados reflejan tener algo de confianza en las escuelas públicas de nivel básico con un 57.30%. Mientras que el menor porcentaje de personas manifestaron tener mucha desconfianza en universidades públicas con 2.30%.

Tabla 6: Confianza

¿Qué confianza le generan...	Mucha confianza	Algo de confianza	Algo de desconfianza	Mucha desconfianza	No aplica
Universidades publica	10311	20173	3705	917	354
Policías	1679	12374	12186	13107	45
Hospitales públicos	5837	21605	8174	2842	92
Presidencia de la República y Secretarías de Estado	5874	16637	9674	6225	49
Empresarios	1998	16633	11900	4857	168
Gubernatura de su estado Jefatura de gobierno (CDMX)	2838	15873	11932	7378	60
Compañeros de trabajo (Jefes o subordinados)	6557	14369	3854	1070	11276
Presidencias municipales de su estado / Alcaldías (CDMX)	2646	16753	12054	6650	67
Parientes como tios, primos, sobrinos, etc.	17101	17232	3614	1148	99
Sindicatos	1453	13296	11860	6648	735
Vecinos	6606	21675	7356	2598	100
Cámaras de Diputados y Senadores	1211	12648	13495	8938	117
Medios de comunicación	2419	18370	12330	4901	35
Institutos electorales	3490	17629	11252	5485	32
Comisiones de derechos humanos	4093	19541	8804	3380	96
Escuelas públicas de nivel básico	7803	22879	4835	1252	331
Jueces y Magistrado	1881	14281	12753	6995	80
Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso	6307	18712	8616	4237	115
Partidos políticos	959	10352	13968	12976	49
Guardia Nacional	6286	19627	7803	3647	53
Ministerio Público	1776	13415	12773	9342	58
Servidores públicos o empleados de gobierno	1842	17898	13009	5513	25
Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG'S)	3116	20388	8747	2611	117
Organismos Autónomos Públicos / Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDG, INEGI, etc)	4327	22398	7741	2116	54

Fuente: Elaboración propia con datos de la ENCIG 2021.

En el caso del contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública y Las policías, que se preguntan en la base de datos 5 (corrupción) y 6 (confianza) se presenta el supuesto de que a mayor desconfianza mayor corrupción y viceversa, es por ello que a la pregunta ¿Cuánta confianza le genera las Policías? el 32.8 respondió “muchísima desconfianza”, en tanto que el 30.5% respondió “algo de desconfianza”; es decir, 6 de cada 10 personas encuestadas no tienen confianza en las policías.

Se puede afirmar que el mayor porcentaje de desconfianza se encuentra en los policías, lo que se confirma con lo ya mencionado sobre los altos índices de corrupción. En contraste, quien tiene mayor porcentaje de *muchísima confianza* son los parientes como tíos, primos, sobrinos, la cual no representa a ningún organismo de gobierno; lo cual con un 42.83% un valor muy aproximado al 50%, por lo que del total de encuestados casi la mitad de ellos confía más en sus familiares que en las instituciones de gobiernos y funcionarios públicos.

Conclusiones

Con base en los resultados de ENCIG 2021, la cual recaba información sobre las experiencias y la percepción de la población al momento de realizar algún tipo de trámites y/o servicio proporcionados por los distintos organismos gubernamentales y ofrecidos por diferentes funcionarios públicos, se analizó la relación que existe entre la confianza o la ausencia de ella y la corrupción en las distintas entidades federativas a través de los datos acerca de las características sobre los actos de corrupción y la confianza en Instituciones u organismos públicos descentralizados.

Posterior al análisis de datos, una vez que se decidió analizar los datos agrupados en las bases de datos 5 y 6 de la ENCIG, al explorar los datos se observó que las diferentes agrupaciones y cantidades de encuestados no permitía agrupar ambas bases de datos en una sola, por lo que se estudió la corrupción y la confianza por separado.

Al realizar el análisis estadístico de datos en SPSS, se encontró un alto grado de significancia en la correlación de datos de los actos de corrupción, que, de acuerdo a INEGI, se encontró que los actos de corrupción son una práctica regular en la mayoría de los entes públicos locales y federales, qué sucede cuando un servidor público abusa de sus funciones a fin de obtener beneficios personales.

Existe, por consiguiente, un grado de correlación significativa pero relativamente baja entre los trámites en los que se suscita un acto de corrupción y en las que el servidor público se intentó o se apropió de este dinero, regalo o algún favor; por lo que no todos los funcionarios públicos y no todas las dependencias incurrir en estos actos. Este hallazgo es importante, ya que se puede identificar cuáles son las agencias u oficinas gubernamentales donde existen más actos de corrupción.

Posterior a ello, se concluye que también existe un grado alto de significancia, prácticamente 1 a 1 evidenciando que, al aumentar la cantidad de dinero o el valor de este tipo de favores en especie, el servidor público los aprecia y se apropia de ellos al momento de ejecutar un trámite. Este dato es alarmante, ya que proporciona una perspectiva en la que los usuarios se ven inmersos en qué tiene que ejecutar este tipo de actos de corrupción a fin de poder llevar a cabo su trámite, ya sea por pronta necesidad de contar con él, o por saber que es la única opción de poder llevarlo a cabo.

Finalmente, se vinculó la corrupción a la confianza en las instituciones, se comprobó el supuesto de investigación, según el cual las dependencias más corruptas son las que menor confianza generan en los encuestados. Esto nos proporciona un panorama claro en la toma de decisiones en políticas públicas, con el objetivo de continuar mejorando la atención y por consiguiente corregir estos índices.

En general, los resultados constatan que la corrupción está asociada con los índices de confianza por parte de la ciudadanía al realizar trámites y servicios en entidades gubernamentales, principalmente. A mayor percepción de la corrupción se asocian bajos índices de confianza en las instituciones públicas y a menor percepción de corrupción se vincula con altos índices de confianza.

Referencias

- Alfonso, L. P. (2016). El campo del sector público empresarial estatal y sus tipos de actividades y organización. *Presupuesto y gasto público*, (83), 9-46.
- Amparo Casar, M. (2016) *México: Anatomía de la Corrupción*. Centro de Investigación y Docencia.
- Baque, M., Peña, D., y Baque, E. (2020). La corrupción y su incidencia en la administración pública; análisis de sus causas y efectos. *Revista Científica*, 17(5), 137-157.
- Brugué, J., & Gallego, R. (2001). ¿Una administración pública democrática? *Ciudadanos y decisiones públicas*, 13, 43-58.
- CEPAL. (2022). *Valor Público y Gestión por resultados*. CEPAL. <https://lc.cx/4iywKw>
- Citrin, J., y Stoker, L. (2018). Political trust in a cynical age. *Annual Review of Political Science*, 21(1), 49-70.
- Cleary, M. R., y Stokes, S. C. (2006). *Democracy and the culture of skepticism. The politics of trust in Argentina and México*. Russell Sage Foundation.
- Córdova Guzmán, J., y Ponce, A. F. (2017). Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano. *Región y sociedad*, 29(70), 231-262.
- El Herald de San Luis Potosí. (2022, 15 de marzo). Denuncian tráfico de influencias en el IMSS. IMSS <https://lc.cx/IdChdP>
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI*(10), 83-106.
- Giovanella, L., Feo, O., Faria, M., y Tobar, S. (2012) *Sistemas de salud en Suramérica: desafíos para la 2012 universalidad la integralidad y la equidad*. Instituto Suramericano de Gobierno en Salud, Rio de Janeiro. <https://lc.cx/R-vmJW>

- González, A., Quintanilla, A., y Tajonar, M. (2010). Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño? En A. Moreno (ed.). *La confianza en las instituciones*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública-Cámara de Diputados. México.
- Herrera, A. N. V., & Garcés, E. M. C. (2019). Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial. *Veritas Et Scientia*, 8(2), 1202-1210.
- Índice de Percepción de la Corrupción. (2024, 05 de marzo). Corruption perceptions index. Transparency Internacional the Global Coalition Against corruption. <https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/mex>
- Informe Nacional de Competitividad. (2020-2021). Corrupción. Consejo Privado de Competitividad.
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31.
- Morris, S. D., y Klesner, J. L. (2010). Corruption and trust: theoretical considerations and evidence from Mexico. *Comparative Political Studies*, 43(10), 1258-1285.
- Palmar G. R., y Valero, U. J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del Estado Zulia. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188.
- Pardo, M. del C. (2016). *Una introducción a la administración pública*. El Colegio de México.
- Schneider, I. (2017). Can we trust measures of political trust? Assessing measurement equivalence in diverse regime types. *Social Indicators Research*, 133(3), 963-984.
- Sesè, C., & Cecilia, Y. (2019). *Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital 23D03 La Concordia Salud* [Tesis de Maestría, Universidad de Israel] <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2085>.
- Statista. (2024, 12 de marzo). América Latina: índice de Percepción de la Corrupción por país 2023. Statista <https://lc.cx/2oFHNv>
- Van der Meer, T. W. G., y Hakhverdian, A. (2017). Political trust as the evaluation of process and performance: A cross-national study of 42 european countries. *Political Studies*, 65(1), 81-102.
- Weber, M. (1983). *Economía y Sociedad: esbozo de sociología comprensiva*. 6ª reimpresión. Fondo de Cultura Económica. México.
- Yarleque Odar, L. A. (2019). *Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad Provincial de Huarochirí Lima 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Corruption associated with public services and trust in institutions Corrupção nos serviços públicos e confiança nas instituições

Francisco Rubén Sandoval Vázquez

Universidad Autónoma del Estado de Morelos | Cuernavaca | Morelos | México

<https://orcid.org/0000-0002-6086-7197>

fsandoval@uaem.mx

Doctor en Ciencias Políticas y Sociales (Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Maestro en Ciencias Políticas, Maestro en Sociología (UNAM); pregrado en Administración pública y pregrado en Sociología (UNAM). Actualmente es Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Facultad de Estudios Superiores de Cuautla de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Lorena López Torres

Universidad Autónoma del Estado de Morelos | Cuernavaca | Morelos | México

<https://orcid.org/0009-0006-2094-9936>

lorena.lopetor@uaem.edu.mx

1899lorenatorres@gmail.com

Estudiante de Maestría en Administración de las Organizaciones en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM). Licenciada en Economía (UAEM).

Abstract

In Mexico and Latin America the perception of corruption shows high rates, according to the Corruption Perception Index (CPI); Latin America has a CPI of 43 and Mexico is below it with a CPI of 31. In our country, the National Survey of Government Quality and Impact (ENCIG) allows us to analyze the relationship between the perception of corruption and citizen satisfaction when carrying out a procedure. . This chapter aims to understand the relationship that exists between corruption of public servants and trust in institutions. The sample population corresponds to 1,048,565 people surveyed in the ENCIG-2021. Through a cross-table and chi-square analysis, we sought to find a link between the perception of corruption and trust in government institutions. The results show that a greater perception of corruption is associated with low trust in government agencies.

Keywords: Corruption; quality; trust.

Resumo

No México e na América Latina, a percepção da corrupção apresenta altos índices, de acordo com o Índice de Percepção da Corrupção (IPC); a América Latina tem um IPC de 43 e o México está abaixo, com um IPC de 31. Em nosso país, a Pesquisa Nacional de Qualidade e Impacto Governamental (ENCIG) nos permite analisar a relação entre a percepção da corrupção e a satisfação do cidadão ao realizar um procedimento. O objetivo deste capítulo é descobrir a relação entre a corrupção entre os funcionários públicos e a confiança nas instituições. A população da amostra corresponde a 1.048.565 pessoas pesquisadas no ENCIG-2021. Uma tabela cruzada e uma análise de qui-quadrado foram usadas para encontrar uma ligação entre a percepção de corrupção e a confiança nas instituições governamentais. Os resultados mostram que percepções mais elevadas de corrupção estão associadas a uma menor confiança nos órgãos governamentais.

Palavras-chave: Corrupção; qualidade; confiança.