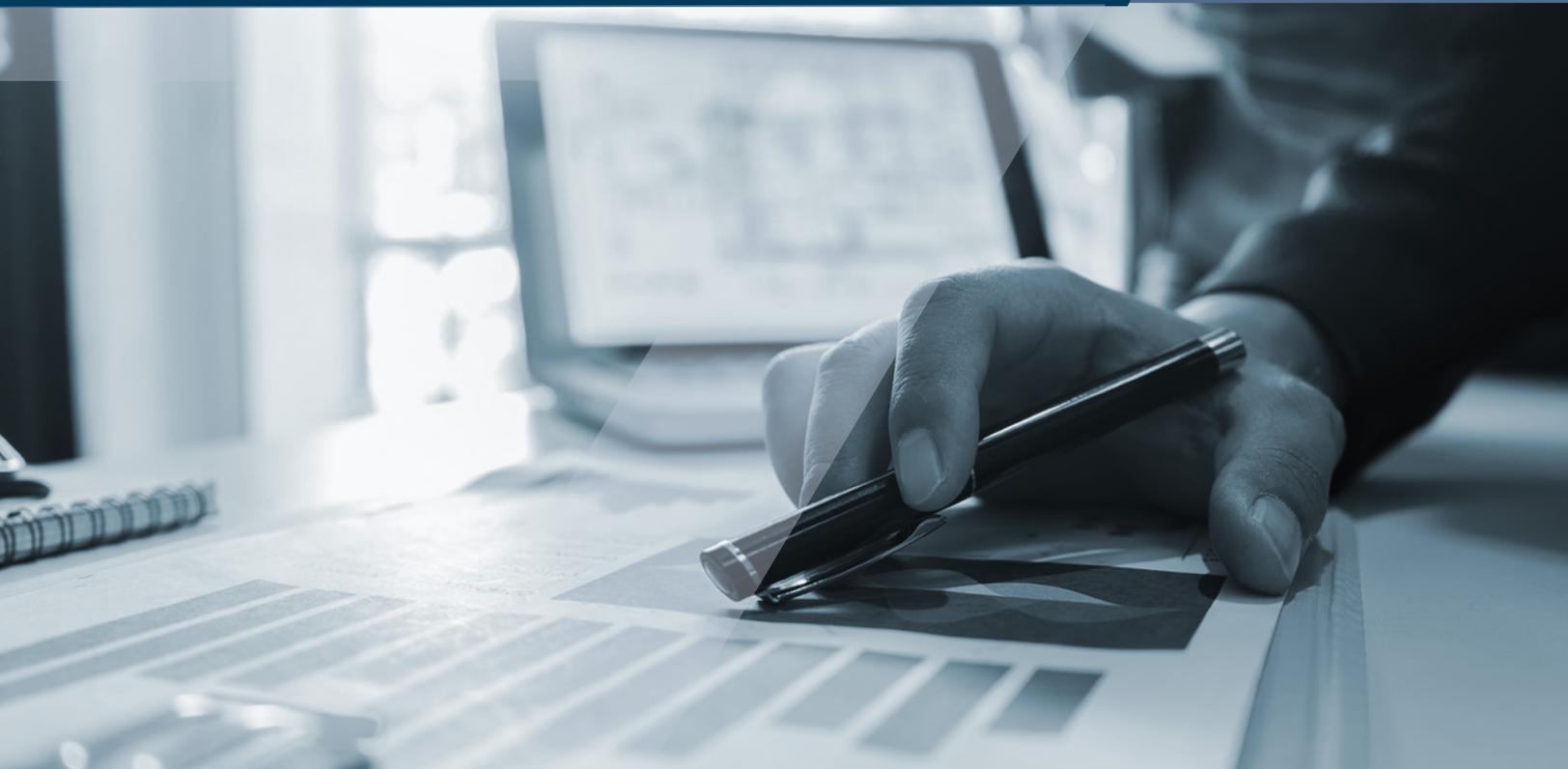


ENCRIGE

Encuesta Nacional
de Calidad Regulatoria e Impacto
Gubernamental en Empresas
2020

Marco conceptual



 **INEGI**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía

**Encuesta de Calidad Regulatoria
e Impacto Gubernamental en Empresas
2020**

ENCRIGE

Marco conceptual



Obras complementarias publicadas por el INEGI sobre el tema:

Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas 2016. ENCRIGE. Marco conceptual; Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas 2016 y 2020. ENCRIGE. Diseño muestral; Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas 2016. ENCRIGE. Informe operativo; Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas 2020. ENCRIGE. Memoria de actividades; Encuesta de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas de la Ciudad de México 2019. ECRIGE-CDMX. Marco conceptual; Encuesta de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas de la Ciudad de México 2019. ECRIGE-CDMX. Diseño muestral; Encuesta de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas de la Ciudad de México 2019. ECRIGE-CDMX. Informe operativo.

Catalogación en la fuente INEGI:

354.728 Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental de Empresas (2020).

Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental de Empresas 2020 : ENCRIGE : marco conceptual / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2021.

133 p.

1. Administración pública - Control de calidad - México - Encuestas. 2. Servicios públicos - México - Encuestas - Metodología. I. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México).

Conociendo México

800 111 4634

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



INEGI Informa



@INEGI_INFORMA

DR © 2021, **Instituto Nacional de Estadística y Geografía**

Edificio Sede

Avenida Héroe de Nacozari Sur 2301

Fraccionamiento Jardines del Parque, 20276 Aguascalientes,

Aguascalientes, Aguascalientes, entre la calle INEGI,

Avenida del Lago y Avenida Paseo de las Garzas.

Presentación

El **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)** presenta en este documento el marco conceptual de la **Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE) 2020**.

En el marco del mandato presidencial para la atención del tema de **Justicia Cotidiana, de la Mesa de Mejora Regulatoria del Consejo Consultivo Empresarial para el Crecimiento Económico de México (CCECEM)**, así como de los mandatos del **INEGI** para generar información estadística y geográfica en materia de **Gobierno, Seguridad Pública y Justicia**, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de Economía (SE), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y el Centro de Estudios Económicos del Sector Privado (CEESP), han sumado esfuerzos para realizar la Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE) 2020.

La ENCRIGE ofrece información referente a la percepción, experiencia y satisfacción de las unidades económicas respecto a los trámites y servicios ofrecidos por los gobiernos. Indaga sobre los impactos de la regulación económica y busca hacer estimaciones sobre la perspectiva de los establecimientos económicos en torno a los principales problemas que enfrentan las empresas ya establecidas, la percepción de corrupción, la evaluación de los servicios públicos básicos y los servicios bajo demanda, así como la experiencia con trámites y pagos de servicios.

Este documento se integra por tres apartados. En el primero se hace una breve revisión teórica de lo que implica la calidad de gobierno en la gestión pública. También se lleva a cabo una revisión de los antecedentes sobre la medición de la calidad de los servicios públicos municipales e infraestructura pública.

En el segundo apartado se presenta el objetivo general y los específicos, así como los elementos metodológicos que se consideraron en la elaboración de la encuesta.

En el tercer apartado se encuentra la cobertura conceptual en la cual se determinan los servicios, infraestructura, trámites, pagos, solicitudes de servicios y contacto con las autoridades que se cubren en la encuesta; se determinan las categorías conceptuales, y se presentan los indicadores y tabulados que se generan como producto de la encuesta.

Índice

1. Antecedentes	1
1.1 Modernización de la Regulación gubernamental	2
1.1.1 La importancia de la regulación y la evolución de su estudio	2
1.1.2 Los Principios de la Gobernanza regulatoria	3
1.1.3 Mejoras regulatorias y sus impactos económicos	5
1.2 Factores atribuibles a los gobiernos que propician un ambiente de negocios saludable	8
1.2.1 Certeza jurídica	8
1.2.2 Justicia cotidiana	9
1.2.3 Servicios públicos básicos eficientes	9
1.2.4 Infraestructura que favorezca las etapas del proceso productivo	11
1.2.5 Confianza en las instituciones	12
1.2.6 Marco Jurídico de licitaciones	13
1.3 Encuestas sobre regulación e impacto gubernamental en las empresas	15
1.3.1 Encuestas y estudios internacionales sobre regulación y competitividad	15
1.3.2 Experiencia nacional en encuestas de regulación y ambiente de negocios	25
2. Objetivos y aspectos metodológicos de la ENCRIGE 2020	29
2.1 Objetivo general	29
2.2 Objetivos específicos	29
2.3 Aspectos metodológicos	29
3. Cobertura conceptual de la ENCRIGE 2020	33
3.1 Normatividad sobre servicios públicos en México	34
3.2 Tipos de servicios, infraestructura y trámites que se captan con la ENCRIGE 2020	34

3.3	Operacionalización de servicios, infraestructura, trámites y solicitudes de servicios	36
3.4	Categorías conceptuales	40
3.4.1	Entorno del establecimiento	44
3.4.2	Confianza en las instituciones	44
3.4.3	Acceso a la justicia y resolución de conflictos	44
3.4.4	Marco regulatorio	45
3.4.5	Servicios públicos básicos (Municipales)	45
3.4.6	Infraestructura de internet	47
3.4.7	Experiencia con trámites, pagos, solicitudes de servicios e inspecciones	47
3.4.8	Exploración sobre corrupción	49
3.4.9	Gobierno electrónico	50
3.4.10	Licitaciones con el gobierno	51
3.5	Ordenación y vinculación de categorías y variables	51
	Glosario	87
	Bibliografía	95
	Anexo	99
A.	Cuestionario principal	101
B.	Tarjetas de apoyo	127

Antecedentes

A finales de 2014, el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos solicitó al Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) organizar foros de consulta pública con la finalidad de obtener información que permitiera elaborar un conjunto de propuestas y recomendaciones para garantizar un mayor y mejor acceso a la justicia en México. Derivado de lo anterior, se originó el *Informe de Resultados de los Foros de Justicia Cotidiana*¹, cuya sección correspondiente a las propuestas al ejecutivo federal, en su numeral dos plantea: *Desarrollar una profunda política nacional de mejora regulatoria* y, como parte de dicha recomendación, se propone que la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) desarrollen un instrumento para medir sistemáticamente la calidad de la regulación en el país.

De esta manera, la COFEMER y el INEGI decidieron sumar esfuerzos para contar con un proyecto sólido en términos de cobertura conceptual y de tamaño muestral.

Con la Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE) 2020, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) contribuye a la medición de temas relativos al marco regulatorio y la competitividad en México, en concordancia con los trabajos impulsados por el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos y el Foro Económico Mundial.

La ENCRIGE es un proyecto relevante, dado que la calidad regulatoria y los servicios públicos, son elementos esenciales para asegurar la creación de nuevas empresas, la atracción de inversión de capitales y el crecimiento sostenido de la competitividad de los agentes económicos, mismos que inciden directamente en el bienestar de la población.

Para esta encuesta, se retoman algunas de las herramientas aplicables al estudio de las unidades económicas en los temas de *regulación y competitividad* a partir de *los trámites, pagos, servicios e inspecciones realizadas por los gobiernos*. También se capta información acerca de las características y calidad de los servicios públicos básicos, la infraestructura pública y la experiencia con actos de corrupción.

Además, a nivel nacional e internacional se cuenta con diversas experiencias que ofrecen información acerca de las características, condiciones y percepción de las unidades económicas del sector privado de diferentes estratos económicos. A partir de la revisión de estos instrumentos, se busca retomar las mejores prácticas para conocer a detalle la percepción de las unidades económicas en el tema de corrupción, calidad de los servicios, trámites y pagos realizados, así como el impacto de la regulación.

En ese sentido, el INEGI lleva a cabo desde 2011 la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), misma que se enfoca en aspectos como la medición de la percepción y experiencia de los informantes sobre actos de corrupción por parte de los funcionarios públicos. Igualmente, rescata información sobre la calidad de los trámites y servicios que ofrecen los diferentes niveles de gobierno.

A partir del 2012, el INEGI también pone en marcha la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE), la cual tiene como objetivo generar información estadística sobre las unidades económicas del sector privado con respecto a la *prevalencia delictiva*, los niveles de *incidencia delictiva* y la correspondiente cifra negra, las características del *delito*, el contexto de la *victimización*, el impacto económico y social del delito, la *percepción de la seguridad pública*, así como el desempeño y experiencias con las instituciones a cargo de la seguridad pública y la justicia.

¹ Véase: Centro de Investigación y Docencia Económicas. (2015). *Informe de resultados de los Foros de Justicia Cotidiana*. México: CIDE.

Para la ENCRIGE 2020, se retomaron algunas de las herramientas aplicables al estudio de las unidades económicas del sector privado en los temas de corrupción, evaluación de servicios, trámites y pagos así como de la carga regulatoria, indicadores que ofrecen una perspectiva muy completa sobre este tema, permiten desarrollar investigaciones más profundas al respecto y fun- gen como punto de partida para la articulación y desarrollo de políticas públicas en materia de re- gulación empresarial.

De manera específica, existen otros ejerci- cios como la Encuesta sobre Mejora Regulatoria, Gobernabilidad y Buen Gobierno en los Princi- pales Municipios de México llevada a cabo, en 2014, por el Centro de Estudios Económicos del Sector Privado (CEESP). Esta, se centra en el estudio de la regulación a nivel local y en la satisfacción de las empresas con los servicios ofrecidos por los gobiernos locales. Con esta en- cuesta se llevaron a cabo entrevistas telefónicas a 12 500 empresas de 50 municipios en todo el país con la finalidad de medir la satisfacción a partir de ocho servicios proporcionados por los gobiernos municipales.

1.1 Modernización de la Regulación gubernamental

1.1.1 La importancia de la regulación y la evolución de su estudio

Una de las responsabilidades primordiales de los diferentes órdenes de gobierno es servir de mane- ra eficiente a la ciudadanía a través de procesos administrativos ágiles, sencillos y transparentes, hecho que obliga a la administración pública a es- tar siempre alerta y ser capaz de adaptarse, inno- var y mejorar su capacidad de respuesta y calidad de los servicios prestados. De esta manera, una acertada ejecución de las políticas públicas, así como la calidad en la prestación de bienes y ser- vicios, demanda “la simplificación y mejora regu- latoria son piezas claves del proceso de cambio y modernización administrativa”.²

² Véase: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. (2001). *Simplificación y mejora regulatoria en las Administraciones Estatales de México* [en línea]. México: INAP, p. X, <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/47%20simplificacion%20y%20mejora%20regulatoria%20en%20las%20administracio.pdf>. [Fecha de consulta: 31de octubre de 2016].

La regulación, es decir, las normas y leyes que determinan el funcionamiento y el actuar de las empresas, son los instrumentos con los que cuenta el Estado para generar armonía entre los diferentes sectores económicos y la sociedad. Sin embargo, cuando estos se contraponen, son ex- cesivos o representan un gasto desproporcionado para las empresas, su atención se convierte en un obstáculo para la competitividad, la rentabilidad de la actividad económica e impactan de manera negativa las inversiones, además de que propician efectos negativos como los actos de corrupción.

El uso de la regulación como un instrumen- to que permita alcanzar objetivos tanto econó- micos como sociales, ha aumentado de manera muy importante desde la década de los cuarenta del siglo pasado. La regulación de la actividad privada se ha convertido en una herramienta fundamental de los gobiernos en la gestión de sociedades cada vez más complejas y diversas, ya que a través de instrumentos flexibles el go- bierno es así capaz de balancear los diferentes intereses privados que compiten entre sí.³

El impacto que produce una regulación de manera aislada, así como los provocados por la acumulación de las mismas, son hoy en día mu- cho mejor comprendidos que hace unas cuantas décadas o años. La experiencia internacional⁴ ha demostrado que los diferentes instrumentos regulatorios tienden a emplearse de manera descuidada, provocando que existan fallos que desembocan, por un lado, tanto en una sobre- regulación como en una subregulación, y por otro, en un pobre diseño regulatorio y en una in- eficaz implementación. Dichos fallos regulatorios socavan los efectos de las políticas que son im- portantes para los ciudadanos, consumidores y empresas, al incrementar de manera simultánea los costos y riesgos de la actividad comercial en general.

Las reformas que tienen como objetivo incre- mentar la calidad en los procedimientos y requere- mientos regulatorios — más específicamente en las instituciones regulatorias, capacidades e incen-

³ Véase: Barro, R. J. (1991). Economic growth in a cross section of countries. *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 106, Núm. 2, pp. 407-443.

⁴ Véase: International Finance Corporation. (2010). *Regulatory Governance in Developing Countries*. Washington DC: International Finance Corporation.

tivos— pueden mejorar la vida de las personas del país a su vez que favorecen las condiciones para las actividades económicas. Mientras que dichas reformas siguen siendo implementadas en países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE),⁵ estas son igual o más importantes para los países en vías de desarrollo donde la mala calidad de la regulación y su implementación son barreras infranqueables para el *emprendimiento* y la inversión, y donde los fallos regulatorios dejan a la población y al medio ambiente en situación de vulnerabilidad.

El estudio sobre la regulación gubernamental no es un asunto nuevo para las ciencias económicas, políticas, jurídicas y administrativas, ya que al menos ha estado presente en las agendas de las diferentes disciplinas desde hace más de un siglo. Las diferentes teorías sobre la regulación han evolucionado a lo largo del tiempo, lo que da como resultado diversas acepciones del concepto *regulación*. Las últimas décadas de estudio pueden dividirse en tres fases.⁶

En la primera etapa, desarrollada durante la década de los sesenta del siglo XX, el enfoque adoptado por varios economistas consistió en estudiar los efectos microeconómicos de la intervención en los mercados por medio de la regulación. Para ello, las teorías se centraron en tratar de comprender conceptos como fallas del mercado, fallas del gobierno y costos de transacción en relación con los efectos de la regulación. Lo anterior arrojó que se intentara explicar estos efectos, como política económica, basándose en la idea del equilibrio entre el interés privado y el interés público.

En una segunda etapa, la cual comenzó en la década de los ochenta, el estudio de respecto a la regulación se basó, principalmente, en las crecientes preocupaciones que tenían los negocios sobre el rápido incremento en los costos generados por la regulación y la presión sobre la competitividad que estos causaban. Lo anterior fue una respuesta lógica al rápido incremento regulatorio que se había dado en varios países durante los años anteriores. Por lo tanto, el análisis microeco-

nómico se centró en los costos y beneficios de la regulación desde una perspectiva microeconómica, en la cual imperaron los conceptos de desregulación y flexibilidad regulatoria junto con las ideas de privatización y reducción del gobierno.

Una tercera etapa, después de varios años de imperar los conceptos de desregulación, comenzó en la década del 2000, en la cual se hizo necesario reconocer que la idea de gobernanza no podía realizarse si el gobierno continuaba empeñándose en la búsqueda de una desregulación cada vez mayor. Por este motivo, comenzaron a surgir conceptos relacionados con la idea de gobernanza regulatoria, en la cual la desregulación forma parte de un marco mucho más amplio que incluye también la calidad en la regulación, la cual se fundamenta en principios microeconómicos, de nueva gestión pública y reformas al Estado de derecho.

1.1.2 Los Principios de la Gobernanza regulatoria

La gobernanza puede ser considerada como una serie de cambios que dan mayor capacidad de decisión e influencia a los actores no gubernamentales (sector empresarial, organizaciones de la sociedad civil, centros de pensamiento autónomos, organismos financieros internacionales) sobre el procesamiento de los asuntos públicos, la definición de la orientación e instrumental de las políticas públicas y los servicios públicos. Es decir, “La gobernanza puede ser considerada como el ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa con el objetivo de manejar las cosas de un país en todos los niveles. Ella engloba los mecanismos, procesos e instituciones por las cuales los ciudadanos y los grupos expresan sus intereses, ejercen sus derechos jurídicos asumiendo sus obligaciones.”⁷

En este sentido, los diferentes gobiernos pueden perseguir reformas regulatorias tan amplias o reducidas como ellos deseen; sin embargo, en última instancia siempre es necesario que estas se respalden en cambios en las instituciones, en

⁵ Véase: OECD. (2004). *Taking Stock of Regulatory Reform: A Multidisciplinary Synthesis*. París: OECD.

⁶ Djankov, S. (2003). The New Comparative Economics. En *Journal of Comparative Economics*. Vol. 31 Núm.4, Amsterdam: ELSEVIER (datos imprecisos), pp. 595-619.

⁷ Launay, C. (2005). La gobernanza: Estado, ciudadanía y renovación de lo político. Origen, definición e implicaciones del concepto en Colombia. En: *Controversia* no. 185. [en línea]. Bogotá: CINEP, p. 95. Disponible en <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/cinep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf> [fecha de consulta: 01 de noviembre de 2016].

las capacidades, en los incentivos e incluso en rol del gobierno, para que dichas reformas puedan ser sostenibles a largo plazo. El entendimiento por parte de varios países, de que las reformas regulatorias deben ser sustentables, es lo que ha permitido en los últimos años que exista un mayor esfuerzo por parte de diversos gobiernos de acercarse al concepto de gobernanza regulatoria.⁸

La agenda de la gobernanza regulatoria suele incluir varios objetivos tanto de desarrollo económico, social y ambiental, e incluso existen gobiernos que utilizan la gobernanza regulatoria para impulsar el desarrollo político por medio de una mejor contabilidad democrática y una mayor participación ciudadana. Sin embargo, todas esas agendas comparten una serie de principios que se pueden concentrar en los siguientes tres:

- **Eficacia.** Es la relación entre los objetivos de la política pública y los resultados de la regulación, por lo que entre más cerca estén los resultados de la regulación de los objetivos de la política pública, mayor será la eficacia de la regulación.
- **Eficiencia.** Este principio se basa en la relación entre los beneficios de la regulación y los costos de la misma. Cualquier reforma regulatoria que permita aumentar los beneficios manteniendo los costos constantes, o que permita reducir los costos mientras mantiene los beneficios, incrementa la eficiencia.
- **Transparencia y accesibilidad.** Es la capacidad que tienen los diferentes actores interesados en determinada regulación para poder conocer el ciclo entero de la misma, desde la definición de problemas y objetivos hasta su implantación, pasando por su desarrollo y adopción. Entre más fácil puedan los actores interesados obtener información sobre las acciones regulatorias que el gobierno implementa, mayor será la transparencia de las mismas. Adicionalmente, los actores interesados deben tener acceso al proceso de desarrollo, monitoreo y revisión de las regulaciones por medio de métodos consultivos y participativos.⁹

Como se mencionó anteriormente, el objetivo central de la regulación es que produzca los beneficios económicos, sociales y ambientales para los que fue concebida, a través del aumento de los beneficios en general con los costos mínimos requeridos, de tal manera que los recursos necesarios se asignen de la mejor manera posible. En esta tónica, la regulación, al igual que el gasto gubernamental, no es por sí misma ni benéfica ni perjudicial, ya que puede presentar altos beneficios a la sociedad o importantes costos a la misma.

Los costos siempre deben ser comparados junto a los beneficios para determinar el grado de eficiencia de una regulación. Sin embargo, eso no significa que el análisis de eficiencia se circunscriba solamente a los impactos en el mercado, sino que puede incluir otros temas, como por ejemplo los impactos en la distribución en una sociedad. Además, la eficiencia no debe ser buscada radicalmente, ya que existen valores legítimos que pueden limitarla como el deseo del consenso, la aversión al riesgo, la protección de derechos fundamentales, etc. Los líderes deberán entender esta dinámica para poder decidir cuándo sacrificar la eficiencia de una regulación por otros objetivos igualmente o más valiosos.

Así como una buena gestión fiscal puede incrementar el bienestar social por medio de una mejor asignación de recursos, lo mismo sucede con la gobernanza regulatoria al ser una dinámica de gestión fundamental. Mientras la sociedad, la tecnología y el mercado continúan cambiando a través del tiempo, sucede lo mismo con los beneficios y costos de una regulación, por lo que la gestión regulatoria se hace imperante para poder adaptarla a lo largo del tiempo y buscar siempre el mayor beneficio social.

Lograr un sistema regulatorio que sea a su vez eficiente, bien gestionado a lo largo del tiempo y que esté correctamente delimitado por valores específicos, requiere de diferentes acciones en distintos niveles de la sociedad. No obstante, el mayor desafío se encuentra en las instituciones y en los incentivos que estas tienen. Un buen sistema regulatorio debe descansar en un sistema de instituciones que esté direccionado por los incentivos correctos que permitan transparentar: los objetivos, el monitoreo y la evaluación de la regulación,

⁸ OECD. (2002). *From Interventionism to Regulatory Governance*. París: OECD.

⁹ OECD. (2005). *Principles of Regulatory Quality and Performance*. París: OECD.

al mismo tiempo que implementar las herramientas que requiere la creación de regulaciones como un análisis de impacto regulatorio, consultas públicas, mediciones para su adaptación, así como, mediciones para su adaptación, su transparencia, su acceso y amabilidad.

En este sentido, el objetivo general de la gobernanza regulatoria es incrementar el bienestar social neto, lo que requiere que se consideren los beneficios y costos a la hora de juzgar los efectos de cualquier regulación. Como se observa, dicha agenda es considerablemente amplia por lo que los gobiernos deciden muchas veces centrarse en subagendas más específicas. En varias ocasiones, las mejoras regulatorias simplifican la agenda, al enfocarse principalmente en la reducción de costos asociados a una regulación, como parte de una estrategia más amplia de desarrollo económico y reducción de la pobreza.

1.1.3 Mejoras regulatorias y sus impactos económicos

Según el Decreto que se establece la Estrategia Integral de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal y de Simplificación de Trámites y Servicios, publicado por el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2015, la mejora regulatoria es una política pública que consiste en la producción de normas claras, trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, orientadas a obtener el mayor beneficio posible de los recursos disponibles y óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto. Su propósito radica en procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles (COFEMER).¹⁰

El propósito de la mejora regulatoria radica entonces en procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles, mediante la formulación de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, la productividad, la eficiencia y la competitivi-

dad a favor del crecimiento, del bienestar general y del desarrollo humano (COFEMER).¹¹

Los impactos que pueden tener las reformas regulatorias en la economía de un país dependen de los diferentes tipos de mejoras que se apliquen, por lo que para conocer el grado de efecto que estas tienen en la reducción de costos para las empresas, en la disminución de riesgos para hacer negocios y en el incremento en la competitividad es necesario analizar los distintos enfoques de las mejoras regulatorias. Así se hace posible conocer en última instancia en qué nivel mejoran el ambiente comercial, el desempeño de las empresas y, en última instancia, la productividad.

Los múltiples temas en los cuales las mejoras regulatorias pueden enfocar sus impactos económicos son:

a) Mejoras enfocadas en la liberalización sectorial

Durante la década de los ochenta y noventa, el término reforma regulatoria era asociado casi exclusivamente con la liberalización sectorial. Existe evidencia¹² de que donde los mercados logran ser competitivos, la desregulación (incluida la privatización) por lo general acarrea beneficios en términos de reducción de precios, mayor innovación, mejor elección del consumidor y mejor calidad de productos. Sin embargo, también hay evidencia de que, en los lugares donde los mercados no logran ser competitivos, existe una mayor desregulación; mientras que, en sectores subregulados, normalmente se generarán los efectos contrarios.

El punto clave de la liberalización sectorial es entender que una reducción en los costos de cumplimiento regulatorio no es el objetivo último de una reforma, sino lograr una mayor competencia en áreas caracterizadas por monopolios o con barreras muy altas para su entrada. Debido a que los costos de cumplimiento regulatorio suelen ser más altos en mercados competitivos que en sectores monopolizados es importante entender el

¹⁰ Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2016). Mensaje institucional [en línea]. Disponible en: <http://www.cofemer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=85> [Fecha de consulta: 17 de agosto de 2016].

¹¹ Comisión Federal de Mejora Regulatoria. (2016). ¿Qué es la mejora regulatoria? [en línea]. Disponible en: <http://www.cofemer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=90> [Fecha de consulta: 17 de agosto de 2016].

¹² Nicoletti, G & Scarpetta S. (2003). Regulation, Productivity and Growth: OECD Evidence. En *Economic Policy*, No. 36, OECD: París, pp. 9-72.

principio en que se basan este tipo de reformas, el cual consiste en que los costos asociados a una mayor regulación deben ser superados por los beneficios de un mercado más competitivo.

b) Mejoras enfocadas en la reducción de las cargas administrativas

La reducción de los costos de cumplimiento regulatorio ha sido el centro de varias reformas, debido a que supone el decremento de la carga administrativa. Ello porque normalmente dichos costos se detectan con facilidad, por lo que es posible crear un consenso político para su eliminación, lo cual se puede hacer de una manera relativamente sencilla y barata. Algunos trámites administrativos, además de representar un costo para las empresas, también tienen efectos en la dinámica de negocios; por ejemplo, los costos impuestos a la creación de nuevas empresas pueden servir como una barrera para la entrada a nuevos mercados o los costos impuestos para la concesión de licencias pueden disminuir la innovación.

Los costos de regulación tienen efectos tanto a nivel macroeconómico (al reducir en algunos puntos porcentuales el PIB de las economías), como a nivel microeconómico¹³ (al representar un gasto importante para las micro, pequeñas y medianas empresas), por lo que la eliminación de dichos costos permite la liberación de recursos adicionales en la economía que pueden ser empleados para inversión productiva, mayores salarios, mayores ganancias, mejor calidad o menores precios.

c) Mejoras enfocadas en el crecimiento y la productividad

La reducción de los costos regulatorios es un objetivo común pero no es la única área de oportunidad de las reformas regulatorias. Debido a que incluso es posible que una regulación considerada rigurosa permita un funcionamiento adecuado de los mercados, siempre que dicha regulación cumpla con los principios de eficiencia derivados de la consistencia con la competitividad, los principios

¹³ Crain N. V. & W.M. Crain. (2010). *The Impact of Regulatory Costs on Small Firms. Small Business Administration* [en línea]. Easton: Lafayette College. Disponible en: www.sba.gov/ADVO/research/rs264tot.pdf. [Fecha de consulta: 01 de noviembre de 2016].

de comercio justo, la transparencia, la facilidad de cumplimiento y la flexibilidad.

Un régimen regulatorio que favorezca la competitividad puede incrementar la productividad de los factores por medio de varios canales.¹⁴ La apertura y la transparencia de los procesos regulatorios debilitan los monopolios de información y el poder de los intereses especiales mientras que al mismo tiempo fomentan el espíritu emprendedor, la entrada a los mercados, la confianza del consumidor y la búsqueda continua por una mejora regulatoria. Los regímenes regulatorios que respetan o incrementan la competitividad, en vez de reducirla o reemplazarla, permiten alcanzar una mejora en el bienestar social de las economías.

d) Mejoras enfocadas en la protección de los derechos de propiedad

Los regímenes regulatorios ineficientes han sido asociados con altos costos en el establecimiento, protección e intercambio en los derechos de propiedad.¹⁵ Lo anterior ocasiona una restricción del crédito y la inversión en muchos sectores informales de la economía, por lo que las reformas regulatorias enfocadas en reducir las barreras para el establecimiento y protección de los derechos de propiedad son vistas como una manera de desbloquear activos desaprovechados y desatar las fuerzas del *emprendimiento* de una parte importante del sector informal de la economía.

e) Mejoras enfocadas en reducir la informalidad

Uno de los rasgos que más suelen cuestionarse sobre la importancia de las reformas regulatorias en países en vía de desarrollo es su impacto real en la economía cuando un porcentaje muy amplio de los negocios se encuentra en la informalidad. La informalidad suele ser la decisión racional¹⁶ que las personas toman cuando los impuestos

¹⁴ OECD. (2005). *The benefits of liberalizing product markets and reducing barriers to international trade and investment: the case of the United States and the European Union*. Economics Department. París: OECD.

¹⁵ De Soto, H. (1989). *The Other Path: The Invisible Revolution in the Third World*. London: I.B Tauris.

¹⁶ Djankov S., I. Lieberman, J. Mukherjee & T. Nenova. (2002). *Going Informal: Benefits and Cost*. En *Center for the Study of Democracy* [en línea]. World Bank: Washington DC. Disponible en: <http://www.csd.bg/fileSrc.php?id=10334>. [Fecha de consulta: 02 de noviembre de 2016].

y costos regulatorios son muy altos. Por lo tanto, las reformas regulatorias que buscan reducir la informalidad deben centrarse en aminorar los costos de la regulación y las barreras de entrada al mercado formal, de tal modo que cuando los beneficios de la formalidad (protección de los derechos de propiedad, protección legal, acceso a financiamiento formal, etc.) sean mayores que dichos costos, la decisión racional será la entrada a la formalidad, lo que a su vez permitirá que las sucesivas reformas regulatorias tengan una mayor área de impacto.

f) Mejoras enfocadas en mejorar las herramientas de calidad regulatoria, procedimientos e instituciones

Las herramientas utilizadas para incrementar la calidad regulatoria se basan en cambiar la forma en que las regulaciones son desarrolladas, diseñadas e implementadas. El análisis de impacto regulatorio¹⁷ representa uno de los instrumentos más utilizados pero en ningún caso es la única opción, ya que las herramientas encaminadas a transparentar los procesos regulatorios son cada vez más empleadas y necesarias. Así como la transparencia en las políticas fiscales es considerada fundamental desde hace mucho tiempo, lo mismo sucede con la transparencia en las políticas regulatorias, ya que esta permite que se cambie la forma en que el gobierno regula al pasar de instituciones que imponen a instituciones que consultan, lo cual en última instancia ayuda a acabar con los monopolios de información que las agencias regulatorias suelen mantener y que reducen los efectos de cualquier tipo de reforma regulatoria que se busque alcanzar.

La distinción hecha entre los diferentes tipos de mejoras responde principalmente a concepciones teóricas, ya que en realidad implementar una determinada reforma por lo general tiene efectos en otras áreas, por ejemplo las mejoras enfocadas en reducir la carga y costos regulatorios pueden a su vez facilitar la entrada al mercado y permitir que más negocios pasen de la informalidad a la formalidad. Sin embargo, hacer una distinción entre los tipos de mejoras es importante debido a que cada una tiene diferentes efectos, obje-

tivos, límites y riesgos asociados. Por ejemplo, las mejoras regulatorias desencadenan diversas consecuencias en la economía dependiendo si su objetivo principal es la reducción de una sola vez de los costos regulatorios o abrir el mercado a más competencia, ya que la reducción de los costos regulatorios sin abrir el mercado a la competitividad ocasionará que las ganancias de las empresas se disparen sin que haya una mejora de calidad o precio para los consumidores.

Lo anterior significa que una buena gobernanza regulatoria debe estar enfocada tanto de una manera vertical como horizontal, y apuntar a resultados inmediatos y ser sustentable a largo plazo.

Desde esta perspectiva, la ENCRIGE pretende ser un instrumento útil para la generación de información estadística que permitirá la toma de decisiones a favor de una mejora regulatoria integral y un mejor ambiente de negocios. El Consejo Coordinador Empresarial (CCE) considera de suma importancia que dicha encuesta pueda obtener información con representatividad municipal que permita evaluar las regulaciones, la certidumbre jurídica, los servicios públicos básicos, la infraestructura y el entorno competitivo, los procesos de trámites, pagos, solicitudes e inspecciones, así como el grado de corrupción que enfrentan las MIPYMES,¹⁸ con una metodología consistente que permita, a partir de un diagnóstico preciso y técnicamente sólido, proponer políticas específicas para un conjunto de municipios considerados estratégicos en el país.

Adicionalmente, el CCE considera que este proyecto generará condiciones que favorecerán el cumplimiento de la meta “México Próspero” del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 en su estrategia “4.7.2. Implementar una mejora regulatoria integral”, en la que se plantea “fortalecer la convergencia de la Federación con los otros órdenes de gobierno, para impulsar una agenda común de mejora regulatoria que incluya políticas de revisión normativa, de simplificación y homologación nacional de trámites, así como medidas para facilitar la creación y escalamiento de

¹⁷ Cecot, C., Hahn, R., Renda, A. & Schrefler, L. (2008). An evaluation of the quality of impact assessment in the European Union with lessons for the US and the EU. *Regulation and Governance*, vol. 2, no. 4, New Jersey: Wiley, pp. 405-424.

¹⁸ Acrónimo con el que se identifica a las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas legalmente constituidas para realizar actividades productivas.

empresas, fomentando el uso de herramientas electrónicas”.¹⁹

Lo anterior también en concordancia con las líneas de acción “4.3.6. Realizar diagnósticos para identificar y eliminar trabas regulatorias de alto impacto en la industria, comercio y servicios”; “4.2.7. Fortalecer la apertura y permanencia de las empresas reduciendo sus costos de transacción”; y “4.3.5. Fortalecer los mecanismos de apoyo para la apertura de empresas”, iniciativas pertenecientes al Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 (PRODEINN) de la Secretaría de Economía.

1.2 Factores atribuibles a los gobiernos que propician un ambiente de negocios saludable

El Estado debe generar los mecanismos para facilitar la incursión en nuevos mercados, promover la competencia en entornos de potencial competitividad, así como diseñar los mecanismos de regulación de la competencia en donde esta no sea posible, como los servicios básicos.²⁰ Para favorecer un ambiente de negocios saludable es menester la disponibilidad de obras de infraestructura, la prestación de servicios públicos eficientes, la certeza jurídica, la confianza en las instituciones y la justicia cotidiana. Los elementos enunciados pueden distinguirse en dos niveles: Estado y ciudadanía.

Los factores del Estado son de tipo legal (certeza jurídica y justicia cotidiana) y de infraestructura y servicios públicos; de manera que el Estado —como ente soberano—, debe garantizarlos para promover el crecimiento y desarrollo económico. Los elementos ciudadanos comprenden la confianza en las instituciones —políticas, sociales y organismos supranacionales— que los ciudadanos y otros agentes (económicos) depositan en el Estado y sus gobernantes. A continuación, se detalla cada elemento:

¹⁹ Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018* [en línea]. México: Gobierno de la República, p. 137. Disponible en http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/MarcoJuridico/PND_2013-2018.pdf. [Fecha de consulta: 01 de noviembre de 2016].

²⁰ Saavedra, E., & Rodríguez, J. (2005). El rol del fortalecimiento institucional: certeza jurídica e incentivos a la inversión en Chile. En *Persona y sociedad*, vol.19, núm. 2, pp. 55-76. Santiago: Universidad Alberto Hurtado.

1.2.1 Certeza jurídica

La certeza jurídica se refiere a la certidumbre de los ciudadanos de que las leyes se cumplan. Se trata de un estado subjetivo del gobernado quien conoce sus posibilidades de actuar, las limitaciones en la conducta y las consecuencias que el derecho establece respecto a la actuación como el traspaso de sus facultades y atribuciones; dicho conocimiento puede ser por información o captación intuitiva de la convivencia.²¹ Algunos autores refieren que la certeza jurídica implica que el ciudadano está en situación de prever las consecuencias (jurídicas) de sus acciones y las decisiones de los órganos de aplicación cuando su comportamiento deba ser juzgado conforme al derecho.²²

La certeza jurídica alude a que los funcionarios deben conducirse de manera institucional, sin ocultamientos, de forma clara, confiable y verificable. Por ello, la actuación de las autoridades debe ser fidedigna y los procedimientos claros y apegados al derecho para no generar dudas sobre el ejercicio de la ley. En ese sentido, en un sistema jurídico con principios y planteamientos anacrónicos o ambiguos, la corrupción y la búsqueda de beneficios de los servidores públicos son posibles debido a la discrecionalidad de los funcionarios en la toma de decisiones o a la implementación de procedimientos administrativos largos y complicados.

La corrupción, la búsqueda de los beneficios de los servidores públicos, la discrecionalidad en la toma de decisiones de funcionarios y la implementación de procesos administrativos largos y complicados disminuyen la percepción de certidumbre en el cumplimiento de la normatividad jurídica, debido al desempeño de las autoridades.

En el caso de la seguridad jurídica y la economía, la política de desarrollo basada en la inserción internacional se potencia al generar condiciones de certeza jurídica a los inversionistas, es decir, al implementar la normatividad que posibilite la provi-

²¹ Azua Reyes, S. (2004). *Los principios generales del derecho*. México: Porrúa.

²² Comanducci, P. (1999). *Razonamiento jurídico. Elementos para un modelo*. México: Fontamara.

sión de los bienes públicos, la igualdad de oportunidades y el equilibrio macroeconómico.²³

1.2.2 Justicia cotidiana

La justicia cotidiana se define como las instituciones, procedimientos e instrumentos orientados a solucionar los conflictos derivados de la convivencia diaria en una sociedad democrática. Perteneció al ámbito de competencia de las entidades federativas según lo establece el diseño constitucional vigente.²⁴

El concepto incluye a la justicia civil, relacionada con los problemas del estado civil y familiar de las personas, así como con el cumplimiento de sus obligaciones contractuales; a la justicia laboral, que trata las relaciones de trabajo de las personas y sus empleadores, sean particulares u organismos públicos; a un sector de la justicia administrativa, la cual resuelve los desacuerdos directos entre ciudadanos y autoridades; y a la justicia de proximidad, aquella que atiende los problemas de convivencia en las comunidades, vecindarios y ciudades, en particular los relacionados con la convivencia y socialización en centros educativos. Sin embargo, la justicia penal no pertenece a la justicia cotidiana, ya que implica el uso legítimo de la fuerza del Estado para sancionar las conductas que perturban la vida social.²⁵

El acceso a la justicia y a los mecanismos eficientes de solución de controversias genera incentivos para la reivindicación de los derechos y el cumplimiento de los acuerdos; produce consecuencias para los trasgresores de los derechos de otros; reduce la impunidad, la corrupción y, a su vez, mejora la capacidad del Estado para resolver los problemas sociales. En cambio, la falta de mecanismos efectivos para solucionar los conflictos interpersonales y de tipo autoridad-persona genera incentivos para la autocomposición, esto es, para actuar con base en el principio “la justicia por propia mano”.

²³ Madariaga Gutiérrez, M. (2005). *Seguridad Jurídica y Administración Pública en el Siglo XXI*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

²⁴ López Ayllón, Sergio (Coord.). (2015) *Justicia cotidiana. Síntesis del informe y de las recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. México: CIDE. p. 6.

²⁵ Centro de Investigación y Docencia Económicas. (2015). *Justicia cotidiana. Síntesis del informe y de las recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. México: CIDE.

En términos generales, si el sistema de justicia es capaz de procesar y prevenir los conflictos derivados de la convivencia cotidiana y de sancionar las conductas ilícitas, se reducen los costos de la misma a la par que se promueve el crecimiento económico y el desarrollo social. Así mismo, la intervención de terceros que se benefician del conflicto a la vez que genera alicientes para la impunidad deja a las personas en estado de virtual desprotección frente a los conflictos.²⁶

1.2.3 Servicios públicos básicos eficientes

Según Ivonne Antúnez y Sergio Galilea, un servicio público es la actividad destinada a la satisfacción de una necesidad colectiva de tipo material, económica o cultural a través de prestaciones que satisfacen necesidades individuales o colectivas irremplazables como la salud, la educación, la seguridad social, la vivienda y el agua potable.²⁷ Los servicios públicos involucran el desarrollo de actividades de interés general y la atención de las necesidades requiere de un servicio técnico provisto por el Estado, particulares o ambos.

Desde una perspectiva económica, existen dos posturas respecto a la posición del Estado en la prestación de los servicios públicos: una individualista y la otra estatista. La primera reconoce la intervención necesaria del Estado en lo referente a los servicios de seguridad interior y exterior de la nación, la administración de la justicia y el mantenimiento del orden al interior del Estado. La segunda sugiere que los particulares no deben intervenir en la prestación de los servicios, ya que se desvían del fin social al utilizarlo con fines de lucro. La combinación entre la prestación eficiente y la vigilancia estricta del Estado es crucial para cubrir la necesidad de prestación del servicio público y se le denomina Estado de Bienestar.

Desde la perspectiva del urbanismo, los servicios públicos pueden proveerse a través de modalidades centralizadas o descentralizadas, con la participación de empresas públicas o mixtas y con

²⁶ Antúnez, I. y Galilea S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

²⁷ Antúnez, I. y Galilea S., *op cit*.

las responsabilidades por parte de las administraciones locales o municipios.²⁸ Sea que el Estado o la iniciativa privada proporcionen los servicios, ambos están sujetos a un régimen jurídico que impone la adecuación, regularidad y uniformidad en su prestación. En el caso de América Latina, los servicios públicos son prestados por los municipios (o municipalidades), debido a su cercanía con la población, y su objetivo es satisfacer las necesidades básicas de esta. Dichos servicios se prestan a la comunidad de forma permanente y continua a través de entidades dirigidas por el municipio o asociadas con este.

Los servicios se clasifican en dos grupos: municipales básicos y de desarrollo y fomento. Los primeros incluyen a los servicios de carácter esencial como agua potable, electricidad, teléfono, recolección de residuos, aseo de calles, pavimentación, alumbrado, transporte, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales; al igual que servicios asistenciales como la educación y la salud. Los servicios de desarrollo y fomento incluyen aquellos encaminados a impulsar el desarrollo económico local a través de actividades de gestión ambiental, catastro, defensa al consumidor, asesoramiento jurídico (gratuito), así como políticas sociales y culturales.²⁹

La proximidad entre la población y el municipio permite la identificación de las necesidades básicas de sus habitantes, así como la satisfacción de estas a partir de los recursos humanos, materiales y financieros que posee la administración pública municipal. Por ello, es crucial la organización, administración y funcionamiento de los servicios técnicos a cargo de una organización pública —independientemente de si esta presta el servicio directo o no—, y la construcción de relaciones con los usuarios del servicio de acuerdo con el marco jurídico nacional.

En México la Constitución Política en su artículo 115 establece que el municipio como ente de gobierno tiene a su cargo las funciones públicas y la prestación de los servicios públicos. La atribución es de orden público, por tanto, es intransferible, fuera de la especulación y del lucro por tratarse de un asunto de interés general. La normatividad jurídica señala que el municipio puede

coordinarse o colaborar con otros entes de gobierno o, en su defecto, con particulares sin perder la titularidad de la función pública o de la prestación de servicios; será el municipio el que determine el grado de participación y las condiciones de colaboración entre las entidades públicas o privadas en la atención de las necesidades colectivas.

El artículo 115 de la Constitución señala que el municipio es responsable de proveer los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, panteones, rastros, calles, parques y jardines, la seguridad pública que recae en la policía preventiva municipal y de tránsito, así como otras que las Legislaturas locales determinen según las condiciones socioeconómicas, territoriales, administrativas y financieras de los municipios.³⁰ Los servicios mencionados deben prestarse de forma ininterrumpida y obligatoria mientras la necesidad exista.

La prestación de los servicios públicos descansa en seis principios —señalados en la Guía de Servicios Públicos Municipales—, a saber: generalidad, igualdad, regularidad, continuidad, obligatoriedad y adaptabilidad.³¹ Lo anterior implica que dichos servicios serán suministrados de manera uniforme, ininterrumpida, sin distinciones a las personas que cumplan con los requisitos establecidos por la administración y conforme a la normativa jurídica vigente. Las precisiones respecto a la prestación de los servicios están señaladas en el Reglamento de Servicios Públicos Municipales y en el reglamento correspondiente a cada uno de los servicios.³²

Las funciones del municipio en la prestación de los servicios públicos engloban la planeación relacionada con la distribución, ejecución y modernización de los mismos; la generación de nueva infraestructura; la vigilancia y supervisión; el otorgamiento de permisos así como la actualización de padrones de usuarios; el establecimiento de las cuotas por la prestación de los servicios y por recaudar lo correspondiente al concepto de dere-

²⁸ Antúñez, I. y Galilea S., *op cit.*

²⁹ Antúñez, I. y Galilea S., *op cit.* p. 8.

³⁰ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Artículo 115.

³¹ Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2015). *Guía de Servicios Públicos Municipales*. México: INAFED.

³² INAFED, *op cit.*

chos; determinar las causas, sanciones e infracciones de aplicabilidad de los reglamentos correspondientes a los servicios prestados.³³

1.2.4 Infraestructura que favorezca las etapas del proceso productivo

Por proceso productivo se entiende la utilización de recursos operacionales que permiten transformar la materia en un resultado deseado o un producto terminado.³⁴ Se caracteriza por la combinación de actividades y elementos que incluyen el diseño del producto, la selección del sistema productivo y de la tecnología, la planificación de la capacidad, la ubicación y distribución de las instalaciones, así como el diseño de los procesos para obtener los resultados. En términos generales, comprende el conjunto de procesos, procedimientos, métodos y técnicas que, al utilizar materias primas, mano de obra, máquinas, recursos naturales, tecnología, etcétera, permiten la obtención de bienes y servicios.

Los factores determinantes del proceso productivo son la gestión, los materiales, los métodos, los recursos humanos y la tecnología. La disposición de infraestructura que posibilite la coordinación entre las actividades del proceso productivo es fundamental para la eficacia; es decir, el diseño, la implantación, la operación y el control del personal, materiales, equipos, capital e información son condiciones necesarias en la producción de bienes manufacturados o de servicios.

El desarrollo de obras de infraestructura permite la internacionalización de la prestación de servicios de infraestructura, especialmente en el marco de políticas de integración regional. La disponibilidad de infraestructura y la prestación de los servicios conexos contribuyen al desarrollo de ventajas competitivas y permiten alcanzar un grado de especialización productiva. Por ejemplo, el aumento de las redes viales, infraestructura portuaria y servicios de carga aunado a la modernización y ampliación de sistemas de energía, telecomunicaciones y el abastecimiento de agua potable y saneamiento permite el desarrollo de la

agricultura, la industria agroalimenticia, del sector turístico o la exportación e importación de recursos naturales para los procesos productivos.

Diversos estudios al respecto señalan que la provisión eficiente de servicios de infraestructura es un aspecto crucial de las políticas de desarrollo, en especial, para los países con orientación de crecimiento hacia el exterior. En ese sentido, la economía apunta que la ausencia de infraestructura adecuada para los procesos productivos es un obstáculo en la implementación de políticas de desarrollo y la obtención de tasas de crecimiento superiores a los promedios internacionales.³⁵ La provisión de servicios de infraestructura conlleva a la aplicación de regulaciones económicas, debido a los problemas de eficiencia propios de los mercados imperfectos.³⁶

Las ventajas de la disponibilidad de obras de infraestructura y de prestación de servicios permiten la segmentación del proceso productivo en el marco de los parámetros de organización económica global. La participación de empresas locales en los sistemas de producción/comercialización internacional facilita la generación de economías de escalas y aglomeración, a la vez que agrega eficiencia a los factores de producción.

Las redes de infraestructura energética, de transporte, telecomunicaciones, el abastecimiento de agua potable y saneamiento son elementos claves en la integración del sistema económico y territorial de un país, toda vez que posibilitan las transacciones en los espacios geográficos y económicos tanto al interior como exterior de un territorio. Por tanto, la infraestructura es un elemento fundamental en la materialización de los flujos de comercio al reducir los costos asociados con los servicios, mejorar el acceso a los mercados de bienes e insumos, así como aumentar la cobertura y calidad de los servicios y el bienestar de la población.

La bibliografía sobre derecho administrativo y economía destaca la participación del Estado como ente regulador o modificador de las condiciones del mercado nacional e internacional, e

³³ INAFED, *op cit.*

³⁴ Rodríguez Medina, G., Balestrini, S., Balestrini, S., Melean, R. y Rodríguez, B. (2002). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial. En *Revista de Ciencias Sociales*, vol. VIII, núm. 1, pp. 135-156. Maracaibo: Universidad del Zulia.

³⁵ Rozas, P. y R. Sánchez. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. (Vol. 75). Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

³⁶ Rozas, P., Sánchez, R., *op cit.*

incluso define los atributos del mejor gobierno: es aquel capaz de asegurar el desenvolvimiento estable de las libertades; de garantizar el orden y la seguridad en el ejercicio de los derechos y prerrogativas ciudadanas; de generar las oportunidades para la totalidad de integrantes de la comunidad organizada; de restablecer los equilibrios cuando están amenazados y de prever el futuro para proporcionar información oportuna y confiable a los agentes productivos de la nación.³⁷

1.2.5 Confianza en las instituciones

La confianza en las instituciones es un tema debatido en las ciencias sociales. Las perspectivas de su abordaje retoman los postulados que incluyen los rasgos valorativos de la sociedad, actitudes y creencias, razonamientos y evaluaciones respecto al funcionamiento y desempeño de las instituciones.³⁸ La confianza no es un atributo inmutable o estático sino la respuesta a la interacción entre individuos e instituciones que se fortalece o debilita según los valores sociales que imperan en un tiempo y espacio específicos y, a su vez, retrata la historia política y la capacidad de respuesta gubernamental a las demandas ciudadanas.

Varios estudios al respecto distinguen entre el apoyo ciudadano otorgado al régimen político y aquel otorgado por los ciudadanos a las autoridades gobernantes en turno. El primero, es un apoyo difuso, sistemático, estable y cimentado en principios y valores; mientras que el segundo es el soporte como efecto de las evaluaciones al funcionamiento del gobierno relacionados con los sucesos y situaciones de corto plazo.³⁹ A partir de esta distinción se construyeron dos categorías teóricas: la confianza política y la institucional.

La confianza política —relacionada con las instituciones políticas y gubernamentales—, se vislumbra como un indicador de satisfacción con el gobierno en turno y está asociada con las percepciones de la capacidad del Estado para en-

tregar resultados favorables a sus ciudadanos.⁴⁰ Su medición se fundamenta en dos variables principales; la primera, la certidumbre de que el gobierno realiza lo correcto, percepción expresada en actitudes favorables a la democracia; la segunda, en el desempeño y resultados alcanzados por las autoridades políticas, esto es, si beneficia los intereses de la colectividad o a un grupo específico. Este tipo de confianza es contingente al contexto político y económico e impacta significativamente la legitimidad y estabilidad de los regímenes democráticos.

La confianza institucional —asociada con las instituciones políticas, no políticas y sociales—, integra la explicación particular de los sistemas políticos y de los procesos de decisión de política pública. En un sistema democrático los ciudadanos deben ser capaces de actuar con autonomía del poder del Estado, por ello, la confianza en las personas y la pertenencia a las organizaciones (capital social) son variables fundamentales en la medición de la confianza en las instituciones.⁴¹ Por el contrario, la desconfianza se atribuye a la ausencia de redes sociales de los ciudadanos, así como a la desigualdad social y económica. Por tanto, las variables comprenden el capital social y los valores de los ciudadanos.

El enfoque de desempeño institucional precisa que la confianza en las instituciones constituye un efecto del desempeño gubernamental, es decir, aquellas que satisfacen las demandas de los ciudadanos de forma eficiente, transparente y que rinden cuentas generan mayor confianza en comparación con aquellas que cumplen sus funciones de forma selectiva y en la opacidad; lo anterior, bajo el supuesto de que el ciudadano reacciona al buen o mal desempeño de las instituciones políticas y gubernamentales.

Otro atributo que incide en la confianza de los ciudadanos en las instituciones es la corrupción. El término se refiere a los actos de uso del poder público para obtener beneficios privados, esto es, implica la distorsión del ejercicio del cargo de servidor público debido a la generación de beneficios privados con recursos estatales; sin embargo, en la corrupción también participan los ciudadanos. Esta variable puede afectar los niveles de inversión, los

³⁷ Madariaga, M. (2005). *Seguridad Jurídica y Administración Pública en el Siglo XXI*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

³⁸ Moreno, A. (2010). Introducción en *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada*. México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados. p. 14

³⁹ Moreno, A. (2010). *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada*. México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados.

⁴⁰ Moreno, A. *op cit.*

⁴¹ Moreno, A. *op cit.* p. 53.

incentivos para emprender negocios, afectar las tasas de crecimiento económico y modificar la distribución de la riqueza en una nación.⁴²

Los recientes hallazgos sobre confianza en las instituciones destacan la relación entre el desarrollo económico y la prosperidad, aspecto que manifiesta el hecho de que el desempeño del gobierno en la esfera económica impacta la confianza en las instituciones.⁴³ Por ello, se esperaría que un mayor desarrollo económico aumente el nivel de confianza en las instituciones políticas, mientras que la escasez produciría sospechas y desconfianza en los ciudadanos. En ese sentido, los estudios al respecto apuestan por el vínculo corrupción-desconfianza en las instituciones cuyo efecto en el desarrollo económico es negativo.

1.2.6 Marco Jurídico de licitaciones

El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos obliga a todas las unidades de la Federación, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México a administrar con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez los recursos económicos; bajo esta perspectiva las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios y contrataciones de obra deben realizarse mediante licitaciones públicas.

El mismo artículo establece que el procedimiento para realizarla debe comenzar con una “convocatoria pública en la que los participantes deben presentar proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.”⁴⁴

Con este precepto no solo se garantiza que el Estado obtenga las mejores condiciones de contratación en cuanto a precio y calidad, se favorece la competencia económica sana y se transparen-

ta el gasto de recursos asignados a las unidades del Estado.

El artículo 134 encuentra su reglamentación en la *Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas*, y en la *Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público*, los cuales sujetan a:

- I. Las unidades administrativas de la Presidencia de la República;
- II. Las Secretarías de Estado y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal;
- III. La Procuraduría General de la República;
- IV. Los organismos descentralizados;
- V. Las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos en los que el fideicomitente sea el Gobierno Federal o una entidad paraestatal, y
- VI. Las entidades federativas, los municipios y los entes públicos de unas y otros, con cargo total o parcial a recursos federales, conforme a los convenios que celebren con el Ejecutivo Federal. No quedan comprendidos para la aplicación de la presente Ley los fondos previstos en el Capítulo V de la Ley de Coordinación Fiscal.^{45 46}

De acuerdo con estas leyes, las entidades de la Administración Pública para realizar una contratación que asegure al Estado las mejores condiciones en precio, calidad, financiamiento y oportunidad, deberán elegir una contratación por medio de:

- I. Licitación pública;
- II. Invitación a cuando menos tres personas, o
- III. Adjudicación directa.^{47 48}

⁴² González de la Vega, A., A. Quintanilla y M. Tajonar. (2010). Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño? En Moreno, A. *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada*. México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados.

⁴³ González de la Vega *et al*, *op cit*.

⁴⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2019). Art. 134, Párrafo Tercero. Ciudad de México: México.

⁴⁵ Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas. (2016). Art. 1. Título Primero, Capítulo único. Ciudad de México: México.

⁴⁶ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Art. 1, Título Primero, Capítulo Único. Ciudad de México: México.

⁴⁷ Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas. (2016). Art. 27 Bis. Título Segundo, Capítulo Primero. Ciudad de México: México.

⁴⁸ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Art. 26, Título Segundo, Capítulo Primero. Ciudad de México: México.

Para el caso de adquisiciones, la licitación pública deberá ser presencial, electrónica o mixta, en la cual los licitantes deberán presentar sus propuestas en un documento escrito, para el formato electrónica debe utilizarse el sitio CompraNet.⁴⁹ Las licitaciones deberán ser nacionales y solo deberán participar personas de nacionalidad mexicana y los bienes a adquirir deben ser producidos en el país, con al menos cincuenta por ciento con contenido nacional, determinado por mano de obra, insumos y demás aspectos que determine la Secretaría de Economía. En cuanto a licitaciones extranjeras solo podrán participar nacionales y extranjeros cuyos países tengan celebrado un tratado de libre comercio con México en materia de compras. La ley también contempla licitaciones nacionales abiertas en las que pueden participar licitantes mexicanos y extranjeros cualquiera que sea el origen de los bienes a adquirir o arrendar y de los servicios a contratar, siempre y cuando a) se haya realizado una licitación de carácter nacional que se declaró desierta, o b) cuando así se estipule para las contrataciones financiadas con créditos externos otorgados al gobierno federal o con su aval.⁵⁰

Después de evaluar las proposiciones de los licitantes, el contrato se adjudicará a la oferta que resulte más solvente que cumpla los requisitos legales, técnicos y económicos señalados en la convocatoria y que, además:

- I. haya obtenido el mejor resultado en la evaluación combinada de puntos y porcentajes, o bien, de costo beneficio;
- II. que la proposición hubiera ofertado el precio más bajo, siempre y cuando éste resulte conveniente. Los precios ofertados que se encuentren por debajo del precio conveniente podrán ser desechados por la convocante, y
- III. que oferte el precio más bajo que resulte del uso de la modalidad de ofertas subsecuentes de descuentos, siempre y cuando la proposición resulte solvente técnica y económicamente.⁵¹

⁴⁹ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Art. 26 Bis. Título Segundo, Capítulo Primero. Ciudad de México: México.

⁵⁰ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Art. 28. Título Segundo, Capítulo Segundo. Ciudad de México: México.

⁵¹ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Art. 36 Bis. Título Segundo, Capítulo Segundo. Ciudad de México: México.

Referente a obras públicas y servicios relacionados con los mismos:

Las dependencias y entidades para hacer la evaluación de las proposiciones deberán verificar que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria a la licitación, para lo cual el convocante deberá establecer los procedimientos y los para determinar la solvencia de las proposiciones, dependiendo de las características, complejidad y magnitud de los trabajos por realizar. Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará de entre los licitantes, a aquél cuya proposición resulte solvente porque reúne, conforme a los criterios de adjudicación establecidos en la convocatoria a la licitación, las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante, y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas. Si dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados por la convocante, el contrato se adjudicará a quien presente la proposición que asegure las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.⁵²

Respecto a las excepciones a la licitación pública, ambas leyes señalan^{53 54} que las dependencias y entidades, pueden optar por no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, en los siguientes supuestos referidos en cada ley.

Fuentes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2019). Ciudad de México: México.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Ciudad de México: México.

⁵² Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas. (2016). Art. 38. Título Segundo, Capítulo Segundo. Ciudad de México: México.

⁵³ Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas. (2016). Art. 41. Título Segundo, Capítulo Tercero. Ciudad de México: México.

⁵⁴ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Art. 40. Título Segundo, Capítulo Tercero. Ciudad de México: México.

- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas. (2016). Ciudad de México: México.

1.3 Encuestas sobre regulación e impacto gubernamental en las empresas

A continuación, se presenta una breve revisión acerca de las principales encuestas sobre regulación e impacto gubernamental de empresas internacionales, a partir de las cuales se obtiene información sobre pagos, trámites y servicios involucrados en el funcionamiento y desarrollo de diversas unidades económicas a nivel internacional.

1.3.1 Encuestas y estudios internacionales sobre regulación y competitividad

Doing Business 2020

En su decimoséptima edición, *Doing Business* se consolida como uno de los informes más importantes del Grupo del Banco Mundial que mide las regulaciones que favorecen o restringen las actividades empresariales. Este documento reúne una serie de indicadores relacionados con la regulación y protección de los derechos empresariales en por lo menos 190 economías, que van desde Afganistán hasta Zimbabue.

Respecto a la facilidad para emprender un negocio, en *Doing Business* se incluyen y analizan los siguientes indicadores, mismos que fueron ampliados este año: “apertura de una empresa, manejo de permisos de construcción, obtención de electricidad, registro de propiedades, obtención de crédito, protección de los inversionistas minoritarios, pago de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y resolución de insolvencia”.⁵⁵ Estos elementos permiten identificar qué reformas de la regulación empresarial han funcionado y cómo lo han hecho. Del mismo modo, dicho documento analiza algunos indicadores sobre comercio transfronterizo, con la finalidad de incrementar su relevancia dentro de los procesos empresariales.

⁵⁵ World Bank Group. (2016). *Doing Business* [en línea]. Washington DC: World Bank. Disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/32436/9781464814402.pdf>, fecha de consulta: 07 de abril de 2021.

Es preciso mencionar que *Doing Business* también se enfoca en el producto más exportado por cada una de las economías contempladas, el producto manufacturado más común (autopartes) y el socio comercial más importante, tanto para el producto importado como para el exportado. Cabe señalar que de los siete casos incluidos en el informe, cinco se concentran en determinados aspectos legales y regulatorios, abarcados por los indicadores que se han introducido este año; mientras que los dos restantes analizan otras áreas de interés en el conjunto de datos históricos.

The Global Competitiveness Report 2019, World Economic Forum

En este documento, uno de los más importantes dentro del Foro Global de Competitividad y la Red de Evaluación Comparativa, se analiza el hecho de que la mayor parte del crecimiento económico, registrado en los últimos años, se fundamenta en las sobresalientes políticas monetarias de países como Estados Unidos, Reino Unido y Japón. Sin embargo, respecto a dicho fenómeno, también se asegura que “A la par que la economía mejora en estos países, existe una normalización de la política monetaria con las apretadas condiciones financieras, misma que podría tener impacto tanto en las economías avanzadas como en las emergentes”.⁵⁶ En relación con este conflicto, *The Global Competitiveness Report* señala que en la actualidad hay diversos países en los que las desigualdades aumentan rápida y considerablemente, debido a que las crisis financieras generan tensiones domésticas y sociales cuyas consecuencias pueden manifestarse en el ámbito global.

Desde su creación, este informe tiene como objetivo central analizar las principales debilidades y fortalezas de las 141 economías contempladas, con la finalidad de trabajar conjuntamente en la solución de problemas de rezago económico y hacer frente a los retos actuales del mercado. Del mismo modo, el documento establece algunas acciones que podrían ejecutar los líderes empresariales de las economías estudiadas para prevenir el crecimiento de las desigualdades. *The Global Competitiveness Report* señala la necesidad de coordinar las agendas económicas y sociales, centrarse en reformas que

⁵⁶ Schwab, K. (2016). http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf, fecha de consulta: 13 de abril de 2021.

promuevan el desarrollo de economías más productivas y abiertas y generar nuevas oportunidades de trabajo para toda la población. Cabe señalar que los políticos, los ciudadanos y las empresas reconocen la urgente necesidad de un crecimiento económico balanceado, que proporcione beneficios para los diversos estratos de la población y sea respetuoso con el medio ambiente.

12th Annual Survey of Owners, Fondo Monetario Internacional

La decimosegunda edición de la *Annual Survey of Owners* o Encuesta Anual de Propietarios, realizada durante el año 2011 y auspiciada por la *Construction Management Association of America* y el Fondo Monetario Internacional, se caracteriza por aportar un análisis profundo y detallado sobre los conflictos que enfrentan los empresarios estadounidenses ante los constantes cambios de las condiciones económicas en su territorio nacional. Dicho documento se enfoca en el análisis de diferentes indicadores que muestran los elementos que permanecen y los que se transforman en el proceso evolutivo de la industria. De manera particular, esta encuesta indagó entre los propietarios de diversas empresas la manera en que la constante incertidumbre económica afecta tanto la solicitud de transacciones como las políticas de adquisición. Dada la sostenida crisis financiera que se ha registrado en Estados Unidos durante los últimos años, la Encuesta Anual de Propietarios muestra que la mayor parte de los empresarios reciben ofertas sorprendentemente bajas para sus proyectos.

Respecto al comportamiento del sector empresarial en los Estados Unidos durante el 2011, este documento señala que “La primera mitad del verano estuvo dominada por un prolongado conflicto sobre el aumento de la deuda federal y la elaboración de una estrategia para reducir el déficit de la nación. Al mismo tiempo, la crisis de la deuda europea y la desaceleración del crecimiento en los mercados emergentes generaron dudas sobre la recuperación económica mundial”.⁵⁷ Sin embargo, esta situación, a pesar de ser negativa, permite que los propietarios hagan un alto para

⁵⁷ Fondo Monetario Internacional. (2011). *12th Annual Survey of Owners* [en línea]. FMI: Washington DC. Disponible en: https://cmaanet.org/files/shared/2011_CMAA_Survey_of_Owners.pdf, p. 2, [fecha de consulta: 17 de octubre de 2016].

evaluar sus proyectos y políticas empresariales, con la finalidad de mejorar los procesos productivos. Por último, es preciso mencionar que esta encuesta se suma a una serie de estudios que manifiestan la fuerte tendencia de los propietarios de gestionar proyectos y programas más completos, hecho que genera mayores expectativas con respecto a los proveedores de servicios que los apoyan.

Entrepreneurial Confidence Survey Brief, Fundación Kauffman, 2013

En el año 2012, la Fundación Kauffman y LegalZoom se asociaron para realizar una encuesta trimestral sobre negocios recién incorporados, misma que se enfocó en el clima económico de Estados Unidos, dando origen a un barómetro que mide la confianza respecto al crecimiento de las empresas. Para el año 2013, a esta encuesta se añadió un conjunto de preguntas que evidencian, de forma mucho más completa, el punto de vista de los encuestados, hecho que permitió realizar, por primera vez, comparaciones de confianza entre la muestra nacional seleccionada y algunos empresarios nacientes.

Respecto a los rangos de edad de los empresarios entrevistados, el documento en cuestión señala que durante el año 2013, “los empresarios jóvenes están menos seguros de lo que estaban la encuesta anterior. De hecho, el aumento global del 1% deriva en gran medida de un incremento en la confianza en los grupos de 31 y 40 años y 61 años y más”.⁵⁸ Este dato evidencia que, debido a la crisis global y la inestabilidad de los mercados, los empresarios jóvenes han dejado de ser el grupo más emprendedor respecto a la confianza en sus negocios. Sin tomar en cuenta la división por rango de edad, los resultados globales de esta encuesta mostraron que 64% de las empresas seleccionadas confiaron en que la economía mejoraría durante el 2014; mientras que, respecto a la edición 2015, 74% expresó este nivel de confianza.

⁵⁸ Marion E. (2013). *ENTREPRENEURIAL CONFIDENCE SURVEY BRIEF*. Kauffman Foundation [en línea]. Kansas: Kauffman Foundation. Disponible en http://www.kauffman.org/~media/kauffman_org/research%20reports%20and%20covers/2013/09/entrepreneurialconfidencesurveybrief.pdf, p. 2, [fecha de consulta: 17 de octubre de 2016].

Global Regulation Survey, IFAC, 2015

La Encuesta Global de Regulación, realizada por la Federación Internacional de Contadores Públicos, busca analizar el impacto de la regulación desde el punto de vista de las organizaciones. Durante julio y agosto de 2015, esta encuesta fue distribuida a nivel internacional entre 313 informantes directamente relacionados con servicios contables, servicios financieros, redes de negocios y sectores comerciales. Respecto a la muestra seleccionada, cabe señalar que estuvo conformada por unidades económicas pequeñas y medianas (de 1 a 499 empleados), unidades económicas grandes (de 500 a 9 999 empleados) y unidades económicas muy grandes (más de 10 000 empleados), mismas que operan principalmente en Europa y Asia, así como en Norte América, América Central, Sudamérica, el Caribe, Australia, Nueva Zelanda, Medio Oriente y África.

Como se establece en el documento referido, “una buena regulación es esencial para la equidad, la eficiencia y la eficacia de las economías, así como para hacerla funcionar de la mejor manera posible, lo que implica una misión sin fin”.⁵⁹ Del mismo modo, es preciso mencionar que esta encuesta, al contemplar una amplia gama de sectores relacionados con la actividad empresarial, constituye un importante indicador sobre el estado de regulación y sus impactos en la economía mundial. Así mismo, los resultados de esta encuesta evidencian la complejidad de la normativa vigente, ya que el enfoque sobre la regulación es demasiado variable de un país a otro, aspecto que evidencia la necesidad de que los reguladores de la economía colaboren de manera más cercana.

Measuring Regulatory Performance, OECD 2018

Uno de los trabajos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) consiste en cuantificar el desempeño regulatorio mediante la planeación y desarrollo de marcos que permitan medir e interpretar los datos sobre la actividad empresarial. Cabe señalar que el proyecto de configurar un marco que permita evaluar

las políticas regulatorias de varios países contó con el apoyo directo del gobierno de Canadá, el cual proporcionó un apoyo financiero en 2011, y del gobierno de España, que recibió un taller de expertos sobre desempeño regulatorio en Madrid durante el mismo año.

Dicho marco se fundamenta en una serie de documentos clave que estudian la complejidad de asumir transformaciones en el sector económico y, con base en estas, modificar tanto la regulación como las políticas que la rigen. Al respecto, es preciso mencionar que el mandato del Comité de Política Regulatoria consiste en apoyar a los integrantes de la OCDE, y a los que no lo son, en el desarrollo y consolidación de las capacidades relativas a la calidad y la reforma regulatorias. El documento referido establece con claridad que el objetivo general del marco regulatorio consiste en “ayudar a los países a construir mejores sistemas de gobierno, implementar políticas a nivel nacional y regional que se dirijan a una economía sustentable y al desarrollo social”.⁶⁰ Es preciso mencionar que este esfuerzo se concentra en la Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial de la OCDE, instancia encargada de estudiar aquellos fenómenos que facilitan o entorpecen el desarrollo de nuevas políticas públicas de carácter económico y social.

Business Perceptions Survey Technical Report Reino Unido 2018

La finalidad principal de la Encuesta de Percepción Empresarial consiste en analizar la perspectiva de las empresas respecto al nivel de regulación, tanto en general como en aspectos reglamentarios particulares, y cómo este ha cambiado. De manera específica, dicho instrumento capta las variaciones en la percepción del sector empresarial de Reino Unido sobre la regulación y la reglamentación que afectan el desarrollo de los negocios, así como cuáles son las motivaciones para que ciertas empresas asimilen y ejecuten los objetivos regulatorios, entre otros aspectos de interés.

Respecto a la metodología desarrollada durante el levantamiento de esta encuesta, el do-

⁵⁹ International Federation of Accountants. (2015). *Global Regulation Survey* [en línea]. New York: IFC. Disponible en: <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Global-Regulation-Survey.pdf>, p. 4, [fecha de consulta: 26 de octubre de 2016].

⁶⁰ Coglianese C. (2012). *Measuring Regulatory Performance* [en línea]. París: OCDE. Disponible en: https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/1_coglianese%20web.pdf, p. 5, [fecha de consulta: 20 de octubre de 2016].

cumento referido señala que “Para hacer frente a los objetivos de la investigación se realizaron un total de 2 001 entrevistas por teléfono, usando el método de Entrevista Telefónica Asistida por Computadora (CATI, por sus siglas en inglés)”.⁶¹ Las llamadas fueron realizadas a 1 000 empresas en todo el Reino Unido, muestra que representó a todos los negocios en dicho territorio que tienen por lo menos a un empleado relacionado con los procesos de regulación a nivel nacional. Por otra parte, también se contemplaron 1 000 empresas en Inglaterra y Gales que tuvieran al menos un empleado relacionado con procesos de regulación a nivel local. Mientras la encuesta a nivel nacional se concentró en la Ley de compañía, Ley de empleo, Ley de salud y seguridad, Ley de planeación y Ley ambiental, la encuesta a nivel local atendió áreas de regulación como la protección de los consumidores, seguridad contra incendios, seguridad alimentaria, salud y licencias.

London Business Survey, Inglaterra, 2018

La Encuesta de Percepción de Negocios se realiza desde 2007 y recopila información sobre el alcance de la regulación de las empresas en el Reino Unido. En 2018 la encuesta fue realizada por OMB Industrial y se efectuó entre febrero y abril de 2018; se realizaron 2001 entrevistas telefónicas de 20 minutos con la persona responsable de los asuntos legales y de cumplimiento. Entre sus hallazgos destacan el aumento de la facturación de ventas, la reducción del número de empleados, el aumento de la inversión del capital, así como la diversificación de la oferta de productos y servicios en las empresas. Asimismo, se indagó en las actitudes generales hacia la regulación y las expectativas de los empresarios; en ese sentido, cerca del 40% de los informantes destacó que el nivel de regulación del Reino Unido es un obstáculo para el éxito empresarial. Otros temas de interés son los esfuerzos de las empresas para enfrentar la regulación; el apoyo externo; las

percepciones sobre el enfoque gubernamental para la regulación y el trato con los reguladores.⁶²

Report of the Business Regulation Forum, 2007

El Foro de Regulación de Negocios (BRF, por sus siglas en inglés) fue creado con la finalidad de asesorar al Ministerio de Empresas, Comercio y Empleo sobre asuntos regulatorios que impactan a las pequeñas, medianas y grandes empresas en Irlanda. A partir de las reflexiones y estudios desarrollados en dicho foro, resulta evidente que la mayor carga en cuanto a regulación recae en las pequeñas y medianas empresas, de manera que cualquier programa para reducir los procedimientos administrativos tiene el potencial de mejorar significativamente el sector público. Con base en las pruebas obtenidas por el Foro de Regulación de Negocios, las áreas que generan mayor carga en cuanto a regulación son el fisco, la salud y seguridad, el medio ambiente, la solicitud de información estadística y el empleo, por mencionar las principales.

Tomando en cuenta esta situación, el Foro investigó una metodología para reducir la carga regulatoria llamada Modelo de Costos Estándar (SCM, por sus siglas en inglés), mismo que fue desarrollado en Holanda y cuya finalidad consiste, precisamente, en cuantificar y reducir la carga administrativa. Al respecto, el Reporte del Foro de Regulación de Negocios señala que “Se ha estimado que la carga administrativa que implica la regulación supone el 2 o 3 por ciento del PIB en una serie de países europeos. La reducción de las cargas administrativas en un 25 por ciento —objetivo principal en Holanda, Reino Unido, Dinamarca, Alemania y otros países— tiene el potencial de beneficiar la economía, por más de cuatro o cinco años, en casi un 2 por ciento del PIB”.⁶³

⁶¹ Department of Business, Innovation and Skills. (2014). *Business Perceptions Survey Technical Report 2018* [en línea]. London: Jigsaw Research Ltd. Disponible en línea: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/720435/4531_-_BEIS_Business_Perceptions_Survey_2018_-_Technical_Report_-_D3.pdf, p.3. (fecha de consulta: 03 de diciembre de 2020).

⁶² Department of Business, Energy and Industrial Strategy (2018). *Perceptions Survey 2018*. Research Report. Kent: OMB Research. Disponible en https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/720434/Business_Perception_Survey_2018.pdf, fecha de consulta: 07 de abril de 2021.

⁶³ De Buitléir D. (2007). *Report of the Business Regulation Forum* [en línea]. Dublín: BRF. Disponible en: <https://www.djei.ie/en/What-We-Do/Business-Sectoral-Initiatives/Reducing-Administrative-Burdens/High-Level-Group-Reports/Report-of-the-Business-Regulation-Forum.pdf>, p.4, [fecha de consulta: 25 de octubre de 2016].

Considerando estos datos, el foro recomienda a Irlanda que inicie a la brevedad un programa de reducción de carga administrativa con la finalidad de incrementar la eficacia de las políticas y la administración públicas.

Handbook for Monitoring and Evaluating Business Survey Response Burdens, Eurostat

Este manual resulta del esfuerzo conjunto de tres organismos internacionales: el Instituto de Estadísticas de Noruega, Estadísticas de Suecia y la Oficina Nacional de Estadísticas de Reino Unido y tiene la finalidad de monitorear la percepción sobre la respuesta de la carga administrativa. Así mismo, constituye la continuación de un proyecto anterior titulado “Desarrollo de métodos para evaluar la carga regulatoria”, el cual fue puesto en marcha por el Grupo de Líderes en Calidad e Implementación y financiado por la Eurostat en el año 2005. Respecto a la metodología empleada en dicha encuesta, el manual indica que “Durante este proyecto se desarrolló una serie de preguntas nucleares que se entreveraron con una pequeña encuesta que también cubre otros aspectos sobre la percepción de la carga regulatoria y que permite recabar información para explicar por qué dicha carga es alta o baja”.⁶⁴

El manual consta de seis capítulos y tres apéndices en los que se analiza la estructura y el funcionamiento de este tipo de encuestas, la forma en que se toman las muestras, el proceso de captación de datos, el análisis y la difusión de los resultados. La finalidad de dicho documento es fungir como punto de partida para que otros países implementen sus propias encuestas sobre percepción de la carga regulatoria, asunto que, como se ha visto, amerita ser analizado y replanteado para mejorar la eficacia de los procesos administrativos.

⁶⁴ Dale T. y Gustav Haraldsen. (2007). *Handbook for Monitoring and Evaluating Business Survey Response Burdens* [en línea]. Luxemburgo: EUROSTAT. Disponible en: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/64157/4374310/12-HANDBOOK-FOR-MONITORING-AND-EVALUATING-BUSINESS-SURVEY-RESPONSE-BURDEN.pdf>, p. 5, [fecha de consulta 26 de octubre de 2016].

Regulation Indicator, NNR 2009

En el año 2009 el *Indicador de Regulación*, publicado por el Consejo Sueco de Industria y Comercio para la mejora Regulatoria (NNR), destacó que los avances del gobierno en dicha materia establecieron un contraste evidente respecto a la manera en que las empresas nacionales experimentaron sus respectivas cargas administrativas. Sin embargo, los comunicados gubernamentales aseguraron que ministros y agencias habían implementado de manera conjunta 460 medidas de simplificación regulatoria durante 2007 y 2008. Al respecto, en este documento se establece que “El NNR considera que los esfuerzos del gobierno para simplificar los procesos regulatorios de las empresas solo pueden tener éxito si las medidas de simplificación son aquellas que las empresas piden y quieren”.⁶⁵

Por otro lado, el documento en cuestión menciona que las cargas regulatorias de las empresas se originan, principalmente, a partir del contacto entre dichas unidades económicas y las autoridades locales o regionales. Por tanto, también resulta imprescindible reducir el marco regulatorio tanto a nivel regional como local, además de incluir un mejor servicio y una mejor aplicación de la normativa, medidas que sin duda coadyuvan al proceso de simplificación en ambos niveles. En cuanto a la evaluación sistemática de los resultados obtenidos a partir de las medidas de simplificación regulatoria aplicadas por el gobierno sueco, el documento establece que dicho procedimiento debe ser parte integral del programa gubernamental de mejora regulatoria, ya que constituye la única manera de saber si los resultados fueron los esperados para las empresas en Suecia.

The Total Cost of Regulations to Business in Sweden, NNR 2010

Con la finalidad de demostrar que existen diversos aspectos de la regulación gubernamental que son fundamentales para los negocios en Suecia, el NNR realizó un estudio sobre el coste total de las regulaciones en seis empresas durante 2005. Dicho análisis, aparecido en el año 2006, se fun-

⁶⁵ Consejo Sueco de Industria y Comercio para la mejora Regulatoria. (2010). *Regulation Indicator 2009* [en línea]. Estocolmo: NNR. Disponible en: http://www.nnr.se/assets/files/publikationer/NNR_Regulation_Indicator_2009.pdf, p. 3, [fecha de consulta 27 de octubre de 2016].

damenta en encuestas anteriores para organizar los costos regulatorios en tres categorías: los administrativos, los financieros y los materiales, división que refleja los tipos de obligaciones que las empresas tienen con el gobierno. Para dar continuidad a este análisis, el NNR publicó en 2010 un documento en el que se afirma que “El objetivo del proyecto es investigar los costos en que incurren varias compañías suecas para cumplir con todos los requisitos que han encontrado como resultado de leyes y reglamentos en el transcurso de un año”.⁶⁶

La encuesta sobre cambios regulatorios que se analiza en esta serie de documentos muestra que la mayoría de las transformaciones tienen que ver con obligaciones administrativas, seguidas por obligaciones financieras y, finalmente, por obligaciones materiales. La conclusión obtenida luego del análisis de esta encuesta muestra que las obligaciones financieras son las que tienen el mayor impacto sobre el costo total de las regulaciones empresariales. Así mismo, el NNR llega a la conclusión de que los múltiples cambios respecto a las obligaciones administrativas únicamente han tenido un efecto marginal en los costos regulatorios de las empresas.

Company Survey Obstacles to growth, NNR, 2014

En 2014 el NNR realizó una nueva encuesta que incluyó preguntas sobre las percepciones de las empresas respecto al marco regulatorio y su cambio a través del tiempo; para ello, se incluyeron preguntas de levantamientos previos. La tasa de respuesta fue del 70% y se utilizó una muestra estratificada que incluyó empresas de todos los sectores de la industria y el comercio, excepto la administración pública, la defensa, la seguridad social o el sector desconocido. La estratificación permitió desglosar las respuestas por tamaño de empresa y otorgó representatividad de todas las empresas con al menos un empleado en Suecia. La información se recolectó por teléfono; las entrevistas fueron realizadas por SKOP entre el 25 de marzo y el 3 de abril de 2014.

⁶⁶ Consejo Sueco de Industria y Comercio para la mejora Regulatoria. (2010). *The Total Cost of Regulations to Business in Sweden* [en línea] Estocolmo: NNR. Disponible en: <https://silo.tips/download/the-total-cost-of-regulations-to-businesses-in-sweden>, fecha de consulta: 13 de abril de 2020.

Entre los temas de interés del estudio destacan: los grandes obstáculos a las actividades económicas (la regulación gubernamental e industrial en torno a la agricultura, las industrias alimenticias y energéticas, así como la legislación en la materia). Derivado de la encuesta se proponen un conjunto de principios y recomendaciones para incentivar la competencia de Suecia en la Unión Europea. El estudio delinea los principios para la elaboración de reglamentos en la materia: competitividad, consistencia, transparencia y gobierno abierto, proporcionalidad y eficiencia. De igual manera, emite una serie de recomendaciones para diseñar un programa de regulación inteligente con un nuevo enfoque para mejorar el crecimiento, la inversión y el empleo con medidas concretas como reducir la burocracia y diseñar legislación proporcionada.⁶⁷

Prosperity Restricted by Red Tape, Canadian Federation of Independent Business 2013

En este documento se analiza cómo varios procedimientos regulatorios obstaculizan la prosperidad de los negocios en Canadá. Dicha serie de operaciones son agrupadas bajo el concepto “cinta roja”, entendido como un conjunto de acciones burocráticas que resultan innecesarias, redundantes y entorpecen el desarrollo de las empresas. Respecto a la pertinencia de la regulación, el estudio comentado establece que “Cuando se lleva a cabo correctamente, la regulación es compatible con un mercado eficiente y eficaz, al tiempo que ofrece a los ciudadanos y a las empresas la protección que necesitan. Una sobredosis de regulación produce el efecto contrario, socavando la eficiencia y eficacia del mercado, limitando las opciones de consumo, inflando los precios, ahogando el espíritu empresarial y, en última instancia, reduciendo la calidad de vida”.⁶⁸

A partir del reporte sobre la *Prosperidad Restringida por la Cinta Roja*, cuya primera edición apareció en el año 2005, se evidenció el hecho de que en Canadá existe una relación inversa entre el tamaño de una empresa y el impacto de la re-

⁶⁷ Femrell, A. (2014). *More Effective Regulations Within the EU*. Estocolmo: NNR. Disponible en https://nnr.se/wp-content/uploads/More_effective_regulations_within_the_eu_2014.pdf, fecha de consulta: 07 de abril de 2021.

⁶⁸ Canadian Federation of Independent Business. (2010). *Prosperity Restricted by Red Tape* [en línea]. Toronto: CFIB. Disponible en <https://www.cfib-fcei.ca/sites/default/files/article/documents/rr3282.pdf>, fecha de consulta: 13 de abril de 2020.

gulación sobre esta, ya que cuanto más pequeño sea el negocio, mayor será el impacto regulatorio sobre él. En este sentido el reporte, además de analizar el impacto negativo que la burocracia excesiva sigue teniendo en Canadá, constituye una llamada de atención para que los gobiernos replanteen sus logísticas en materia de regulación empresarial. Del mismo modo, el documento incluye información relevante sobre diferentes perspectivas para cuantificar la regulación, una actualización de las iniciativas de reforma regulatoria en Canadá y una serie de recomendaciones para llevarla a cabo eficazmente.

Encuesta de Expectativas Empresariales, Uruguay 2015⁶⁹

La Encuesta de Expectativas Empresariales, elaborada por la Firma Deloitte, presentó en junio de 2015 los resultados de su decimoprimer edición, con datos recopilados entre los directivos de las principales empresas que operan en el país durante abril y mayo. Deloitte realizó la encuesta con el propósito de estudiar e investigar sobre la opinión de la comunidad empresarial y su entorno sociopolítico, al igual que brindar a la comunidad de negocios indicadores útiles para la toma de decisiones.

Encuesta Trimestral sobre Opinión de Empresarios. Costa Rica, 2018

Otro de los estudios que evalúan los servicios que el gobierno presta a las empresas se realizó en Costa Rica, por El Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas (IICE), a través de la Encuesta Trimestral sobre Opinión de Empresarios (ETOE), correspondientes al segundo trimestre del año 2018. En general, la encuesta muestra que el optimismo de los empresarios con respecto a los servicios gubernamentales presenta una ligera disminución durante el I trimestre de 2018.⁷⁰

⁶⁹ Firma Deloitte. (2015). *Encuesta de Expectativas Empresariales* [en línea]. Montevideo: Firma Deloitte. Disponible en: <http://www2.deloitte.com/uy/es/pages/consumer-business/articles/encuesta-de-expectativas-empresariales-deloitte-uruguay--numero-.html#>, [fecha de consulta: 03 de noviembre de 2016].

⁷⁰ Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas. (2018). *Encuesta Trimestral sobre Opinión de Empresarios (ETOE) Expectativas para el II Trimestre de 2018* (en línea). San José: Universidad de Costa Rica. Disponible en: <https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2018/expectativas-ii-2018.pdf>, fecha de consulta 13 de abril, 2020.

Perspectivas empresariales, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, Colombia, 2014

Por su parte, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (MCIT) y el Centro de Comercio Internacional (ITC, por sus siglas en inglés), conscientes de las dificultades y barreras que persisten en el comercio entre naciones, aunaron esfuerzos en 2014 para identificar las principales problemáticas que enfrentan las empresas con las regulaciones y limitaciones en el comercio. La encuesta comprende cuatro regiones del país dedicadas a la exportación. Su objetivo era conocer la percepción de los empresarios colombianos sobre las regulaciones no arancelarias que afectan las operaciones comerciales al exterior. El estudio se realizó a través de entrevistas a 731 empresas vía telefónica; además, se visitaron a 143 empresarios para recolectar información a profundidad. Por tanto, se documentaron 1 456 casos, en empresas de todos los tamaños.⁷¹ El documento no presenta el cuestionario de forma anexa; no obstante, se muestran los resultados más significativos.

The Executive Opinion Survey: The Voice of the Business Community, World Economic Forum, 2019

Por su parte el *World Economic Forum* ha realizado, desde el año 2009, la *Executive Opinion Survey (EOS)*, estudio que muestra las opiniones sobre diversos aspectos del entorno empresarial a nivel mundial. Los datos recogidos proporcionan una fuente única de conocimiento y muestra un importante concentrado de estudios cualitativos del entorno económico y empresarial de cada nación y cómo se compara con la situación en otros países. En el 2019, realizó una encuesta a unos 16 936 empresarios de 139 países,⁷² sobre muy

⁷¹ Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2014). *Perspectivas Empresariales. Resumen Ejecutivo del Centro de Comercio Internacional sobre medidas no arancelarias* [en línea]. Bogotá: Centro de Comercio Internacional. Disponible en: <http://www.intracen.org/itc/informacion-sobre-mercados/medidas-noarancelarias/colombia/>, [fecha de consulta: 03 de noviembre de 2016].

⁷² Para consultar la lista de países ver: Table 2: *Executive Opinion Survey: Descriptive statistics and weightings*. World Economic Forum. (2019). *The Executive Opinion Survey: The Voice of the Business Community* [en línea]. Ginebra: WEF. Disponible en: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GCR_2019_Appendix_B.pdf (fecha de consulta 03 de diciembre de 2020).

distintos aspectos de los condicionamientos de la actividad empresarial.

Calidad Institucional y Actividad empresarial: las Administraciones Públicas, Fundación Ramón Aceres, España, 2006

La encuesta fue realizada por Metroscopia en el marco del proyecto “Calidad Institucional y Crecimiento Económico” y financiado por la Fundación Ramón Areces; en este ejercicio se preguntó a 1 800 ejecutivos de empresas de las Comunidades de Andalucía, Cataluña y Madrid sobre distintas restricciones a su actividad económica. Entre los temas que indaga el estudio destacan la relación de las empresas con la burocracia, los impuestos, la infraestructura, así como los distintos obstáculos o dificultades para las actividades empresariales, a saber, los trámites de licencias y permisos, la ausencia de coordinación de las administraciones gubernamentales y la mala administración de la justicia; otro rubro de interés es la confianza en la administración pública central, autonómica y municipal. La encuesta evidencia la valoración muy negativa del conjunto de las Administraciones públicas españolas.⁷³

Small and Medium Enterprise Perceptions Survey, Australia, 2013

La Oficina Australiana de Impuestos realiza una serie de encuestas corporativas para monitorear y rastrear las percepciones de la comunidad y las empresas y su administración del sistema tributario. Desde 2011 ORC Internacional ha realizado anualmente la Encuesta de Percepciones de la Pequeña y Mediana Empresa (SMEPS) a través de entrevistas telefónicas asistidas por computadora (CATI). El estudio se realizó con una muestra aleatoria de 1001 empresas entre el 14 y 31 de mayo de 2013; la entrevista tenía una duración de 18 minutos en promedio. La muestra incluyó a individuos, empresas, asociaciones, fideicomisos y fondos de superación autogestionados. El instrumento de captación incluye preguntas sobre los impuestos y el sistema fiscal, la percepción sobre la Oficina Australiana de Impuestos, la declaración de impuestos de la empresa, entre otros.⁷⁴

⁷³ Gascón, C. S. (2006). Calidad institucional y actividad empresarial: las administraciones públicas. *Mediterráneo Económico*, 10.

⁷⁴ Young, C. (2013), Small and Medium Enterprise Perceptions Survey (SMEPS). Report Final. Sydney: ORC Internacional. Disponible en: https://www.ato.gov.au/uploadedFiles/Content/CR/downloads/SMEPS%2013108_Main%20Report%2021_10_13_FINAL.pdf, fecha de consulta: 07 de abril de 2021.

Gobierno de Australia (2016), Small Business Counts Small Business in the Australian Economy. Sydney: Gobierno de Australia. Disponible en: https://www.asbfeo.gov.au/sites/default/files/Small_Business_Statistical_Report-Final.pdf, fecha de consulta: 07 de abril de 2021.

Tabla 1. Experiencia Internacional

Nombre	Institución	País	Año	Relevancia
<i>Doing Business</i>	Banco Mundial	Internacional	2020	Desde 2003 compara las regulaciones empresariales en áreas del ciclo de vida de las pequeñas y medianas empresas. En la edición de 2020, contrasta la regulación de 190 economías y ciudades, y las 12 áreas del ciclo de vida de las empresas. Presenta un <i>ranking</i> sobre la facilidad para realizar negocios en 189 países.
Estudios económicos de la OCDE: México	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	Internacional	2019	Estudio donde se analizan diferentes temáticas teniendo como contexto el "Pacto por México", el cual implica una gran diversidad de reformas estructurales. Entre los resultados se da a conocer el carácter restrictivo de la regulación en el país y el hecho de que se percibe al sector público como corrupto.
<i>The Global Competitiveness Report</i>	<i>World Economic Forum</i>	Internacional	2018	El documento presenta un nuevo Índice de Competitividad Global 4.0 que comprende factores críticos para la productividad en la Cuarta Revolución Industrial. Este índice replantea los conceptos como cultura emprendedora, meritocracia, confianza social, colaboración múltiple y complementa componentes más tradicionales como TIC, infraestructura física, estabilidad macroeconómica, derechos de propiedad y años de escolaridad. Asimismo, destaca los nuevos factores para el crecimiento: capital humano, innovación, resiliencia y agilidad.
<i>12th Annual Survey of Owners</i>	Fondo Monetario Internacional	Internacional	2011	La encuesta exploró las expectativas de los propietarios respecto a sus gerentes profesionales de construcción y programas; asimismo, incorporó preguntas sobre la continua incertidumbre económica mundial y sus efectos sobre las políticas y contratación pública. Dado que es una serie histórica, los hallazgos revelan el cambio en las expectativas y evidencian las tendencias sobre la industria de la construcción.
<i>Entrepreneur Confidence Survey Brief</i>	Fundación Kauffman y LegalZoom	Estados Unidos	2013	La encuesta se centra en el clima económico nacional útil para crear un barómetro de la confianza empresarial. Los cambios en el instrumento permitieron que la encuesta fuera análoga con otros índices económicos y, a su vez, facilitó la comparación de la confianza entre una muestra a nivel nacional y otra de empresarios incipientes. Una pregunta clave fue la confianza en las condiciones económicas actuales y futuras. Los datos permiten la comparación con el índice de confianza económica de Gallup.
<i>Global Regulation Survey</i>	IFAC	Estados Unidos	2015	Esta encuesta recopila la información de 313 profesionales de las finanzas, la contabilidad y negocios en el mundo, en diversos sectores y provee directrices en torno a la regulación y su impacto en la economía. El estudio centra la mirada en la comprensión del conjunto de regulaciones enfrentadas por las organizaciones y sus efectos en las oportunidades e incentivos de las unidades económicas. Asimismo, delinea la diversidad regional en los marcos regulatorios.
<i>Measuring Regulatory Performance, OECD</i>	OCDE	Internacional	2018	El documento establece con claridad que el objetivo general del marco regulatorio consiste en "ayudar a los países a construir mejores sistemas de gobierno, implementar políticas a nivel nacional y regional que se dirijan a una economía sustentable y al desarrollo social."
<i>Business Perceptions Survey</i>	<i>National Audit Office/ Department for Business Innovation and Skills</i>	Reino Unido	2018	La Business Perceptions Survey 2018 ofrece información referente a la carga regulatoria en diferentes áreas así como el proceso de cambio de dicha regulación en el Reino Unido.
<i>London Business Survey</i>	OMB Industrial	Reino Unido	2018	La Encuesta de Percepción de Negocios se realiza desde 2007 y recopila información sobre el alcance de la regulación de las empresas en el Reino Unido.

(Continúa)

Report of the Business Regulation Forum	BRF	Internacional	2007	El Foro investigó una metodología para reducir la carga regulatoria llamada Modelo de Costos Estándar (SCM, por sus siglas en inglés), mismo que fue desarrollado en Holanda y cuya finalidad consiste, precisamente, en cuantificar y reducir la carga administrativa. Al respecto, el Reporte del Foro de Regulación de Negocios señala que “Se ha estimado que la carga administrativa que implica la regulación supone el 2 o 3 por ciento del PIB en una serie de países europeos.
Handbook for Monitoring and Evaluating Business Survey Response Burdens, Eurostat	Instituto de Estadísticas de Noruega, Estadísticas de Suecia, Oficina Nacional de Estadísticas de Reino Unido	Internacional	2005	El manual consta de seis capítulos y tres apéndices en los que se analiza la estructura y el funcionamiento de este tipo de encuestas, la forma en que se toman las muestras, el proceso de captación de datos, el análisis y la difusión de los resultados. La finalidad de dicho documento es fungir como punto de partida para que otros países implementen sus propias encuestas sobre percepción de la carga regulatoria, asunto que, como se ha visto, amerita ser analizado y replanteado para mejorar la eficacia de los procesos administrativos.
Regulation indicator	NNR	Suecia	2009	El estudio detalla que las áreas más gravosas son las leyes ambientales; la legislación de seguridad y salud; las leyes laborales; las auditorías estatutarias; las regulaciones sobre los impuestos; las acciones para la igualdad y las estadísticas y la provisión de información al gobierno.
Perspectivas empresariales	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia	Colombia	2014	El estudio destaca que las empresas de baja escala no cuentan con la capacidad para enfrentar las medidas no arancelarias y los obstáculos de procedimiento, así mismo enfatiza la necesidad de revisar los procesos de exportación de mercancías y la innovación en las plataformas digitales para optimizar los procesos comerciales.
The Total Cost of Regulation to Business	NNR	Suecia	2014	El estudio delinea los principios emite una serie de recomendaciones para diseñar un programa de regulación inteligente con un nuevo enfoque para mejorar el crecimiento, la inversión y el empleo con medidas concretas como reducir la burocracia y diseñar legislación proporcionada.
Company Survey Obstacles to growth	NNR	Suecia	2014	El estudio delinea los principios para la elaboración de reglamentos en la materia: competitividad, consistencia, transparencia y gobierno abierto, proporcionalidad y eficiencia. De igual manera, emite una serie de recomendaciones para diseñar un programa de regulación inteligente con un nuevo enfoque para mejorar el crecimiento, la inversión y el empleo con medidas concretas como reducir la burocracia y diseñar legislación proporcionada.
Prosperity Restricted by Red Tape	Canadian Federation of Independent Business	Canadá	2013	El estudio analiza el impacto negativo de la burocracia excesiva en Canadá y, a su vez, delinea un plan de reformas en materia regulatoria que incluyen la medición de la carga regulatoria, la rendición de cuentas, garantizar la comunicación entre la regulación existente y la propuesta, concentrarse en áreas más productivas económicamente, entre otras.
Encuesta de expectativas empresariales	Deloitte	Uruguay	2016	En el contexto latinoamericano, la Firma Deloitte condujo, en 2016 en Uruguay, la Encuesta de Expectativas Empresariales, la cual ofrece información referente al panorama de negocios y la aprobación gubernamental.
Encuesta Trimestral sobre Opinión de Empresarios	Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas (IICE)	Costa Rica	2018	Encuesta Trimestral sobre Opinión de Empresarios (ETOE), correspondientes al segundo trimestre del año 2018. En general, la encuesta muestra que el optimismo de los empresarios con respecto a los servicios gubernamentales presenta una ligera disminución durante el I trimestre de 2018.
Perspectivas empresariales	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia	Colombia	2014	Identifica las principales problemáticas que enfrentan las empresas con las regulaciones y limitaciones en el comercio.

(Continúa)

The Executive Opinion Survey: The Voice of the Business Community	<i>The World Economic Forum</i>	Internacional	2019	Es parte del Global Competitiveness Report. La edición 2019 recogió la opinión de 16 936 altos directivos, en 139 países, sobre el ambiente económico en el que se desenvuelven. Ofrece un comparativo de variables como infraestructura y corrupción entre los países consultados.
Calidad institucional y actividad empresarial: las Administraciones Públicas	Fundación Ramón Aceres	España	2006	El estudio recopila la opinión de los empresarios españoles sobre las condiciones y restricciones para las actividades económicas en temas de permisos y licencias, ausencia de coordinación entre gobiernos, la calidad de la infraestructura, los servicios, la burocracia, los impuestos y la confianza en las administraciones públicas.
Small and Medium Enterprise Perceptions Survey	Oficina Australiana de Impuestos	Australia	2013	La Oficina Australiana de Impuestos realiza una serie de encuestas corporativas para monitorear y rastrear las percepciones de la comunidad y las empresas y su administración del sistema tributario.

1.3.2 Experiencia nacional en encuestas de regulación y ambiente de negocios

Con base en las experiencias internacionales ya consolidadas, se busca retomar las mejores prácticas para conocer a detalle la percepción de las unidades económicas en el tema de corrupción, calidad de los servicios, trámites, pagos y el impacto de la regulación. A nivel nacional, destacan ejercicios como la Encuesta sobre Mejora Regulatoria, Gobernabilidad y Buen Gobierno en los Principales Municipios de México de 2014, la cual, en conjunto con la aplicación de la metodología desarrollada por el INEGI, explora los temas relacionados con la ENCRIGE.

Simplificación y Mejora Regulatoria en las Administraciones Estatales de México, INAP 2001.

Los resultados de esta investigación se inscriben en uno de los fines del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) que es promover y estimular el intercambio de ideas y experiencias que propicien una administración pública moderna y eficiente.

En esta investigación el ámbito de análisis se circunscribió al de las administraciones estatales, debido al interés de la Red Nacional de Institutos Estatales de Administración Pública (RENAPE), que en su IV Reunión Nacional acordó desarrollar el tema Simplificación y Mejora Regulatoria en las Administraciones Estatales de México. El desarrollo de la investigación permitió recopilar

la experiencia de 13 estados: Baja California Sur, Chiapas, Coahuila, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco y Veracruz.

Los conceptos de simplificación administrativa y mejora regulatoria, no se circunscribieron solo a la eliminación de normas, requisitos, trámites o la disminución de instancias o tiempos de respuesta, sino que la investigación da cuenta de: *“de acciones en diversas dimensiones de la función administrativa: normativa, estructural, procesal, tecnológica, actitudinal y aptitudinal, en referencia a las capacidades de los servidores públicos”*.⁷⁵

El documento ofrece un marco de referencia para identificar, analizar y comparar cuáles son aquellos rubros que el ciudadano percibe como “focos rojos” en tanto que no cumplen con los objetivos esenciales del gobierno que son los de proporcionar un mayor bienestar colectivo y garantizar la tranquilidad y seguridad públicas, en un marco de respeto e irrestricto apego al derecho, en aras de contar con una administración pública renovada, que atienda las necesidades surgidas de la diversidad regional.

⁷⁵ Instituto Nacional de Administración Pública. (2001). *Simplificación y Mejora Regulatoria en las Administraciones Estatales de México* [en línea]. México: IMAP. Disponible en: <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/47%20simplificacion%20y%20mejora%20regulatoria%20en%20las%20administraciones.pdf>, p. xiv, [fecha de consulta: 27/10/2016].

Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México, OECD Publishing, 2012

Desde mediados de la década de 1990, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) trabaja en el mejoramiento de los procesos regulatorios. Este esfuerzo se tradujo en la conformación de la Lista de Criterios de Referencia para la Toma de Decisiones Regulatorias (1995), en diversos análisis concernientes a las políticas e instancias regulatorias, de los cuales dos estudios se concentran en México (1999 y 2004), y en la publicación de los Principios Rectores de la OCDE para la Calidad y el Desempeño Regulatorio (2005), entre otros documentos esenciales para el análisis y mejora de la regulación.

En relación con los trabajos de la OCDE en apoyo a México se encuentra la orientación, fundamentada en prácticas internacionales exitosas, para diseñar e implementar la página de internet tuempresa.gob.mx. Esta orientación también ha sido útil para simplificar trámites, así como para la actualización y mejora de la regulación que se aplica en diversas instituciones gubernamentales. Cabe señalar que la *Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México* constituye un resultado de la iniciativa “Fortalecimiento de la competencia económica y la mejora regulatoria para la competitividad de México”. Como se afirma en el documento “Documento dicha iniciativa, que se inició en 2008, surge del interés de la Secretaría de Economía de México y la OCDE por establecer un proyecto para mejorar la competitividad del país. El pilar de la reforma regulatoria tiene como objetivo mejorar el ambiente de negocios por medio del fortalecimiento del marco regulatorio y de las instituciones que tienen injerencia en los procesos de apertura y operación de una empresa”,⁷⁶ así como reducir las interacciones entre los ciudadanos y las autoridades gubernamentales.

⁷⁶ OCDE (2012). *Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México* [en línea]. México: OECD Disponible en: [http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20\(2012\)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf](http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20(2012)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf), p. 9, [fecha de consulta 26 de octubre de 2016].

Revisiones de la OCDE sobre Reforma regulatoria. México: Hacia una perspectiva de gobierno entero para la mejora regulatoria. Informe de las principales conclusiones, 2012

Este estudio, publicado en el año 2012, se deriva del trabajo conjunto entre la OCDE y la Secretaría de Economía en nuestro país, y tiene como objetivo medular mostrar las condiciones actuales de México en materia regulatoria. Al respecto, el documento mencionado establece que “La regulación es imprescindible para el buen funcionamiento de la economía y la sociedad mexicanas. Promueve la eficiencia del mercado, protege los derechos y la seguridad de los ciudadanos y garantiza la prestación de bienes y servicios públicos”,⁷⁷ por lo que su análisis y revisión resultan imprescindibles para el desarrollo de nuevas políticas económicas y sociales.

Las *Revisiones de la OCDE sobre Reforma regulatoria* cuentan con una serie de recomendaciones entre las que destaca la adopción, por todas las dependencias gubernamentales, de procesos de mejora regulatoria que estén basados, de manera particular, en los modelos de Australia y Reino Unido. Esta sugerencia supone la creación de varias unidades de mejora regulatoria, pertenecientes a cada dependencia del gobierno federal, que trabajen coordinadamente con la COFEMER para lograr una mejora en la productividad y el crecimiento económico. Por último, cabe señalar que la publicación de este diagnóstico sobre el marco regulatorio nacional ofreció a México la oportunidad de replantear los procesos regulatorios y dar origen a un gobierno entero que tenga en cuenta la importancia de la consulta pública, la coordinación y la comunicación de los diversos sectores que en él participan.

⁷⁷ OCDE. (2012). *Revisiones de la OCDE sobre Reforma regulatoria. México: Hacia una perspectiva de gobierno entero para la mejora regulatoria. Informe de las principales conclusiones* [en línea]. México: OECD. Disponible en: [https://www.oecd.org/centrodemexico/OCDE%20\(2012\)%20Revisiones%20de%20reforma%20regulatoria%20de%20Mexico%20-%20resultados.pdf](https://www.oecd.org/centrodemexico/OCDE%20(2012)%20Revisiones%20de%20reforma%20regulatoria%20de%20Mexico%20-%20resultados.pdf), p. 5, [fecha de consulta: 24 de octubre de 2016].

Encuesta sobre Mejora Regulatoria, Gobernabilidad y Buen Gobierno en los Principales Municipios de México, 2014

El Centro de Estudios Económicos del Sector Privado (CEESP) realizó un estudio del marco regulatorio mediante la “Encuesta sobre Mejora Regulatoria, Gobernabilidad y Buen Gobierno en los Principales Municipios”, mediante la cual intenta generar conocimiento del ambiente regulatorio prevaleciente, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades y aplicar las medidas necesarias para mejorar. Dicha encuesta se llevó a cabo entre octubre de 2013 y julio de 2014, lapso en el que se realizaron 12 500 entrevistas a empresas de 50 municipios de todo el país. En este sentido, los resultados de este ejercicio permitieron obtener una amplia información sobre el tema de regulación municipal.⁷⁸

Optimizando la Mejora Regulatoria: Presente, Pasado y Futuro de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, CIDAC 2013

La investigación fue elaborada por el Centro de Investigación para el Desarrollo A.C. (CIDAC), independiente y sin fin de lucro, a través de la Red Mexicana de Competencia y Regulación. Este proyecto reúne a profesionales de varias instituciones que comparten su interés por el análisis de las cuestiones de competencia y regulación de la economía mexicana.

En el documento se establece que la teoría económica ha aportado ideas y conocimiento que permiten demostrar la vinculación positiva entre la regulación y la competitividad tanto de las empresas como de los países. México no ha sido indiferente a este conocimiento y en los últimos años ha hecho esfuerzos importantes para sumarse a la inercia de la mejora regulatoria, sin embargo “esta no se ha extendido en forma suficiente a todas las entidades federativas ni a los niveles de gobierno; tampoco ha alcanzado a otros

poderes de la Unión como el Poder Legislativo”,⁷⁹ por lo que se hace necesario analizar las diferentes iniciativas de reforma al marco jurídico de la regulación.

En el texto se revisa en primer lugar la trayectoria de la mejora regulatoria en México, así como la teoría económica que la ha sustentado y las corrientes de pensamiento que podrían marcar nuevos horizontes para un impacto mayor. En la segunda parte, se realizan reflexiones sobre las iniciativas de reforma de ley en torno al marco legal del Poder Legislativo y de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), para finalmente aportar conclusiones respecto al tema.

Guías para la Mejora Regulatoria Municipal

Estas Guías para la Mejora Regulatoria Municipal fueron presentadas por la COFEMER, el Fondo para el Apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (FAMPIME) de la Secretaría de Economía (SE) y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Su objetivo principal es “aportar elementos técnicos que ayuden a los gobiernos municipales a diseñar una estrategia orientada a fortalecer la mejora regulatoria, para lograr ciudades competitivas”.⁸⁰

Para la **ENCRIGE 2020**, se retoman algunas de las herramientas aplicables al estudio de las unidades económicas en los temas de *regulación y competitividad* a partir de *trámites, pagos, servicios e inspecciones realizadas por los gobiernos*. También busca captar información acerca de las *características y calidad* de los servicios públicos básicos, la infraestructura pública y la experiencia con actos de corrupción.

⁷⁸ Centro de Estudios Económicos del Sector Privado. Encuesta sobre Mejora regulatoria, Gobernabilidad y Buen Gobierno en los Principales Municipios. En *Veritas Online*. México: Colegio de Contadores Públicos de México. Disponible en: <http://veritasonline.com.mx/encuesta-sobre-mejora-regulatoria-gobernabilidad-y-buen-gobierno-en-los-principales-municipios/>, [fecha de consulta: 24 de octubre de 2016].

⁷⁹ Centro de Investigación para el Desarrollo. (2013). *Mejorando la Mejora Regulatoria: Presente, Pasado y Futuro de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria* [en línea]. México: CID. Disponible en: http://reddecompetencia.cidac.org/es/uploads/1/5Reg_COFEMER2108.pdf, p. 5, [fecha de consulta: 27 de octubre de 2016].

⁸⁰ Comisión Federal de Mejora Regulatoria y Centro de Investigación y Docencia Económicas. (2016). *Guías para la Mejora Regulatoria Municipal* [en línea], México: COFEMER. Disponible en: <http://www.cofemer.gob.mx/documentos/estados/guias/guia-introductoria.pdf>, p. 1, [fecha de consulta: 24 de octubre de 2016].

2. Objetivos y aspectos metodológicos de la ENCRIGE 2020

2.1 Objetivo general

Generar información con representatividad nacional, por entidad federativa y en municipios estratégicos, referente a las experiencias y percepción de las unidades económicas del sector privado sobre los marcos regulatorios bajo los cuales se rigen las unidades económicas ya establecidas o que se quieren establecer en México, el impacto de los trámites, pagos, solicitudes e inspecciones que exigen o aplican los diferentes ámbitos de gobierno, con énfasis en la posible presencia de actos de corrupción para la realización de los mismos, así como la existencia y calidad de la infraestructura pública que ofrecen los gobiernos para un buen ambiente de negocios.

Se busca identificar los elementos que inciden en su productividad, desarrollo y competitividad, así como los problemas que enfrentan estas unidades económicas y los mecanismos de resolución de conflictos en el marco de la Justicia Cotidiana.

2.2 Objetivos específicos

- Medir experiencias y percepciones sobre los marcos regulatorios a los que se encontraron sujetas las unidades económicas del sector privado, y que afectaron el desempeño de su actividad económica durante 2020.
- Medir el impacto que representan a las unidades económicas los trámites para cumplir con las obligaciones establecidas en el marco regulatorio aplicable.
- Medir percepciones y experiencias sobre los trámites y servicios públicos que utilizaron las unidades económicas para su operación durante 2020.
- Medir los diversos atributos básicos de calidad con los cuales deben contar los trámites y servicios públicos que utilizaron las unidades económicas del sector privado para su operación durante 2020.

- Generar estimaciones sobre el número de actos de corrupción que pudieron sufrir las unidades económicas del sector privado en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades durante 2020.
- Estimar el tiempo neto dedicado para la realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos, así como la duración en la gestión de los mismos.

2.3 Aspectos metodológicos

Diseño estadístico

Período de referencia de la información: enero - diciembre de 2020.

Selección de la muestra: probabilística, estratificada.

Unidades de observación: unidades económicas del sector privado (se excluyen las actividades relacionadas a la agricultura —productor individual— y las del sector público. Se consideran únicamente las unidades que realizan su actividad económica en un lugar con instalaciones fijas o en vivienda con acceso).

Método de recolección: entrevista directa / presencial con la persona de mayor jerarquía en el establecimiento económico / CATI para recuperación.

Tamaño de muestra nacional: 34 919 unidades económicas.

Periodo de levantamiento: del 3 de noviembre al 15 de diciembre de 2020.

Cobertura: a nivel nacional y por entidad federativa, tamaño de empresa y gran sector (se incluyen los sectores: minería, manufacturas, construcción, electricidad, servicios, transportes, comercio y comunicaciones, pertenecientes al sector privado); y por municipios estratégicos.

Tabla 2. Distribución de la muestra afijada a nivel entidad federativa y para 42 municipios de interés, según tamaño de empresa

Clave entidad	Entidad federativa	Clave municipio	Municipio	Empresas	Tamaño de empresa			
					Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Total				28 265	7 059	4 490	6 832	9 884
01	Aguascalientes	001	Aguascalientes	291	104	28	44	115
02	Baja California	002	Mexicali	129	70	10	15	34
		004	Tijuana	130	81	12	12	25
05	Coahuila de Zaragoza	030	Saltillo	436	131	142	46	117
		035	Torreón	435	198	86	50	101
07	Chiapas	089	Tapachula	1 156	26	39	288	803
		101	Tuxtla Gutiérrez	1 208	91	129	357	631
08	Chihuahua	019	Chihuahua	72	49	4	6	13
		037	Juárez	72	56	3	4	9
09	Ciudad de México	002	Azcapotzalco	915	198	224	423	70
		003	Coyoacán	926	150	168	507	101
		005	Gustavo A. Madero	946	125	214	141	466
		007	Iztapalapa	952	185	261	94	412
	Ciudad de México	010	Álvaro Obregón	928	382	289	196	61
		012	Tlalpan	928	110	107	419	292
		014	Benito Juárez	931	528	218	90	95
		015	Cuauhtémoc	950	630	124	64	132
		016	Miguel Hidalgo	928	750	64	61	53
017	Venustiano Carranza	936	115	102	422	297		
11	Guanajuato	020	León	425	173	46	63	143
12	Guerrero	001	Acapulco de Juárez	997	63	70	258	606
14	Jalisco	039	Guadalajara	125	65	11	15	34
		120	Zapopan	125	63	14	16	32
15	México	033	Ecatepec de Morelos	1 012	113	168	178	553
		057	Naucalpan de Juárez	994	257	302	243	192
		058	Nezahualcóyotl	1 006	21	44	106	835
		104	Tlalnepantla de Baz	991	238	295	209	249
		106	Toluca	1 005	160	213	199	433

(Continúa)

Clave entidad	Entidad federativa	Clave municipio	Municipio	Empresas	Tamaño de empresa			
					Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Total				28 265	7 059	4 490	6 832	9 884
16	Michoacán de Ocampo	052	Lázaro Cárdenas	495	28	30	245	192
		053	Morelia	516	104	115	65	232
19	Nuevo León	039	Monterrey	530	398	31	43	58
20	Oaxaca	079	Salina Cruz	365	2	13	69	281
21	Puebla	114	Puebla	279	105	25	36	113
22	Querétaro	014	Querétaro	378	209	37	41	91
24	San Luis Potosí	028	San Luis Potosí	370	188	39	44	99
25	Sinaloa	006	Culiacán	1 332	164	288	567	313
26	Sonora	030	Hermosillo	469	219	54	68	128
27	Tabasco	004	Centro	1 226	90	137	472	527
28	Tamaulipas	032	Reynosa	323	158	101	15	49
		039	Coatzacoalcos	870	32	64	317	457
30	Veracruz de Ignacio de la Llave	193	Veracruz	896	117	142	284	353
		050	Mérida	267	113	27	40	87

Fuente: INEGI.

3. Cobertura Conceptual de la ENCRIGE 2020

La Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas 2020 (ENCRIGE) responde a un contexto internacional, cuya tendencia es la modernización del aparato administrativo de los gobiernos, incorporando en sus procesos de trabajo las buenas prácticas del sector privado, para el cual la calidad de los trámites y servicios públicos reside en satisfacer las expectativas del sector empresarial; además de promover su medición a través de una encuesta.

Cabe destacar que la cobertura conceptual, atiende a las necesidades de información planteadas por el mandato presidencial sobre mejora regulatoria y la COFEMER, los cuales encomendaron al INEGI la integración de información para generar indicadores sobre el nivel de satisfacción con determinado servicio.

El diseño de la ENCRIGE aborda también el fenómeno de la corrupción haciendo una medición tanto de las percepciones como de las experiencias de las unidades económicas en la gestión de trámites, solicitudes de servicios y contactos con autoridades. La medición de las experiencias de corrupción, en particular, implica retos metodológicos para obtener información en un tema en el cual hay fuertes incentivos en la población para ocultar las experiencias al enfrentar una situación de esta naturaleza, por lo cual el enfoque que prevaleció en la ENCRIGE 2020 fue el de la perspectiva de víctima, lo que busca reducir el estigma de “complicidad” hacia el entrevistado y ubicarlo como la víctima del cohecho.

La sección I del cuestionario aborda de manera general los datos de la empresa como su principal actividad económica, los principales productos o servicios que presta y el año de inicio de actividades, de este último dato depende la aplicación de la sección VIII correspondiente a las experiencias con trámites, pagos, solicitudes e inspecciones.

Los objetivos de la Sección II del cuestionario consisten en conocer la percepción de la empresa sobre los problemas del entorno en el que se desarrolla, captar la sensación de inseguridad que resulta del temor de la empresa a convertirse en víctimas del delito, así como conocer el nivel de confianza que tienen los establecimientos respecto a diversas instituciones y autoridades.

En la Sección III, se capta la percepción de la empresa sobre la corrupción que existe en su entidad federativa y los principales trámites que concentran las prácticas de corrupción.

En la Sección IV, se estima la experiencia y percepción de la empresa sobre la posibilidad de realizar operaciones como inversiones, préstamos, compras, ventas, contratos, acuerdos, etc., para conocer los problemas derivados de los mismos y sus mecanismos de resolución.

La Sección V, por su parte, tiene como objetivo conocer la percepción de la empresa relativa al impacto de la regulación en su éxito.

Mientras tanto, la Sección VI indaga sobre la experiencia de la empresa con los servicios públicos básicos que se requieren para su funcionamiento adecuado, cabe mencionar que estos servicios básicos son proporcionados por el nivel de gobierno más inmediato al establecimiento, es decir, el Municipio.

Por otro lado, la Sección VII aborda la infraestructura de internet con el que cuenta la empresa y la satisfacción con esta.

La sección VIII tiene como propósito conocer la experiencia de los establecimientos en el aspecto más tangible de la regulación: trámites, pagos, solicitudes e inspecciones. Se abordan 29 opciones distribuidas en tres apartados diferenciados (8.1A, 8.1B y 8.1C) que corresponden a

trámites de apertura, continuación de actividades y operativos; de esta forma los trámites de apertura son aplicados únicamente a empresas que iniciaron actividades dentro del periodo de referencia 2020. En esta sección destacan las preguntas relacionadas con las barreras o problemas que las empresas enfrentaron al momento de realizar el trámite, el tiempo que les tomó atender los trámites, desde el momento que integraron todos los requisitos para hacerlo hasta que los entregaron a la institución y por otro lado el tiempo que le tomó a la institución dar una resolución del trámite solicitado; el índice de resolución obtenido, así como la satisfacción que le generó el proceso.

En la Sección IX y X del cuestionario se indaga sobre diversos factores que propician la existencia de prácticas de corrupción, se busca determinar el número de víctimas y experiencias de corrupción que pudieron sufrir las empresas usuarias de trámites y servicios, así mismo se indaga sobre otras prácticas de corrupción que pudieron ocurrir a las empresas al estar en contacto con otras instituciones.

La sección XI busca identificar los medios electrónicos que las empresas usan para contactar a instituciones de gobierno federal estatal o municipal, ya sea para consultar información, pública, solicitar o dar seguimiento a algún trámite o presentar alguna queja, denuncia o comentario a partir de alguna red social.

Finalmente, la Sección XII indaga sobre el interés de las empresas en participar en licitaciones de gobierno, así como su percepción sobre las principales barreras que le impiden participar en ellas.

El siguiente apartado tiene como objetivo presentar los conceptos claves que se incluyen en el cuestionario de la ENCRIGE. Para lograrlo, se exponen los mecanismos por medio de los cuales se seleccionaron los trámites y servicios, la forma como se categorizaron, la metodología empleada para su captación y la forma como se operacionizaron los temas, categorías, variables y clases.

3.1 Normatividad sobre servicios públicos en México

La normatividad en materia de servicios públicos se encuentra distribuida en diversas leyes y

ordenamientos. La norma en la que se describe el mayor número de servicios que debe proveer el Estado es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). En su artículo 115 establece las bases y facultades del municipio libre y menciona las funciones y servicios públicos que tales órganos políticos tendrán a su cargo. Estos son: a) agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b) alumbrado público; c) limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; d) mercados y centrales de abastos; e) panteones; f) rastro; g) calles, parques y jardines y su equipamiento; h) seguridad pública, en los términos del artículo 21 de la Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; i) los demás que las legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Más allá de los servicios públicos, cuya reglamentación queda plasmada en el 115 Constitucional y a su vez respaldada y complementada por las leyes estatales, el resto de los trámites y servicios son regulados por leyes de distintos niveles y órdenes. Las principales fuentes regulatorias en esta materia son las diversas leyes orgánicas de la Administración Pública Federal y la de cada uno de los estados, incluyendo la de la Ciudad de México.

3.2 Tipos de servicios, infraestructura y trámites que se captan con la ENCRIGE 2020

Para determinar los trámites y servicios que serían captados con la ENCRIGE 2020, se identificaron los servicios, infraestructura y trámites, de mayor frecuencia que realizan los establecimientos en las entidades federativas y los municipios o delegaciones. La tipología contenida es la siguiente:

Servicios públicos

- Agua potable.
- Drenaje y alcantarillado.
- Alumbrado público.
- Recolección de basura.

- Calles y avenidas.
- Carreteras y caminos sin cuota.
- Policía.

Infraestructura

- Internet.

Trámites

- Trámites de apertura:
- Autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx.
- Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).
- Inscripción al Registro Público de Comercio.
- Trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones).
- Trámites para la licencia o permiso de uso de suelo.
- Trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía.
- Trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM).
- Trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS.
- Inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes.
- Trámites continuos para operación:
- Trámites ante el Registro Público de la Propiedad.
- Trámites para el alta de trabajadores al INFONAVIT.
- Trámite para permisos de construcción.
- Trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones.
- Registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI).
- Trámite de manifestación de impacto ambiental.

- Inscripción al padrón de proveedores del gobierno.
- Trámite de licitación para venderle al gobierno.
- Trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales [sanitario, ambiental, de conducir, explotación/ exploración, licencia de funcionamiento (venta de bebidas alcohólicas), etcétera.]

Pagos

- Pago ordinario del servicio de luz.
- Conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local.
- Pago ordinario del agua potable.
- Pago de la cuota patronal al IMSS.
- Declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA).
- Pago de impuesto estatal sobre nómina.

Solicitudes de Servicios

- Solicitud de conexión o reconexión a la red eléctrica.
- Estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje.

Actos de autoridad

- Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso.
- Juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etcétera.
- Consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etcétera.
- Contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas.

3.3 Operacionalización de servicios, infraestructura, trámites y solicitudes de servicios

La prestación de servicios y realización de trámites gubernamentales son actividades desempeñadas por distintas instituciones dentro de los tres órdenes de gobierno. Considerando que cada entidad federativa genera leyes estatales para su propia gestión y para la de los municipios que las constituyen, es necesario generar un esquema que sintetice la amplia diversidad de trámites y servicios a los que un establecimiento puede tener acceso. A su vez, este mismo esquema debe ser traducido a un mecanismo operable dentro de un instrumento de captación de tal forma que al informante se le facilite la com-

presión de cada uno de los trámites y servicios que pudo haber realizado.

Así, los trámites y servicios se organizan en seis tipos: servicios públicos básicos, infraestructura de internet, el cual es un servicio privado, trámites, pagos, solicitud de servicios y actos de autoridad.

En el cuadro 3.3.1 se enlistan los atributos de los servicios públicos básicos utilizados en ENCRIGE 2020, en estos servicios existe poco o nulo contacto directo con servidores públicos. En el instrumento de captación de ellos se obtiene el nivel de satisfacción de la empresa con base en los atributos de éstos.

Tabla 3.3.1. Cobertura de Servicios Públicos Municipales

Tipo	Servicio	Atributos
Servicios públicos municipales	Agua potable	Llega sin interrupciones. Llega con suficiente presión para que la empresa funcione adecuadamente. Es pura y cristalina. Se puede utilizar sin temor a que afecte a los clientes. Se puede utilizar sin que afecte a la maquinaria/equipo. Se desperdicia por fugas en las tuberías que hay en las calles. Tiene un costo económico elevado.
	Drenaje y alcantarillado	Los desechos se descargan adecuadamente. Recibe mantenimiento frecuente para evitar olores desagradables y plagas. Se limpia constantemente para evitar inundaciones y encharcamientos. Presenta fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje.
	Alumbrado Público	Ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas. Cuenta con mantenimiento. Cuenta con atención inmediata ante fallas.
	Recolección de basura	Es oportuna. Es gratuita. Separa los residuos. Ha sido suspendido.
	Calles y avenidas	Están pavimentadas o asfaltadas. Son seguras en términos de seguridad pública. Son seguras en términos de seguridad vial. Tienen una infraestructura adecuada. Tienen equipamiento adecuado. Son suficientes para cubrir las necesidades de las empresas. Tienen diseño arquitectónico adecuado. Están libres de comercio ambulante.
	Carreteras y caminos sin cuota	Están pavimentadas o asfaltadas. Tienen una infraestructura adecuada. Tienen equipamiento adecuado. Son seguras en términos de seguridad pública. Son seguras en términos de seguridad vial. Comunican al estado de manera rápida. Son suficientes para cubrir las necesidades de las empresas.
	Seguridad pública/policia	Contribuye a la seguridad en los alrededores de la empresa. Está dispuesta a brindar apoyo. Es un servicio deficiente de tal manera que la empresa tuvo que contratar seguridad privada.

La principal diferencia entre los servicios públicos básicos y los servicios públicos bajo demanda es que, en el caso de los primeros, los gobiernos municipales o delegaciones y los de las entidades federativas tienen la obligación de proporcionarlos sin necesidad de que los ciudadanos se acerquen a las autoridades para solicitarlos. En el caso de los segundos, se prestan solo cuando los ciudadanos tienen la necesidad de ser usuarios de determinados servicios y, por ende, se deben acercar a las autoridades para obtenerlos.

Así pues, en la ENCRIGE 2020 se indaga sobre los servicios públicos de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, recolección de basura, seguridad pública, calles y avenidas, carreteras y caminos sin cuota estatales. De acuerdo con el artículo 115 constitucional, todos estos servicios están a cargo de los municipios, aunque en el caso de que el ayuntamiento lo considere necesario, el Estado puede intervenir en la prestación del servicio, tal como sucede con el transporte.

A su vez, de acuerdo con el artículo 1 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y con sustento en el artículo 27 de la CPEUM, la provisión del servicio de energía eléctrica está a cargo exclusivamente de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), la cual es una institución paraestatal de la federación.

En el cuadro 3.3.2 se enlistan los atributos del servicio de internet, el cual es un servicio privado.

Por otra parte en la tabla 3.3.3 se enlistan los atributos de trámites (trámites de apertura, trámites continuos para operación), pagos e inspecciones.

Los trámites de apertura tienen como característica principal el realizarse de manera obligatoria como requisito para iniciar operaciones de la empresa.

Los trámites continuos para operación y los pagos tienen como característica común la posibilidad de ser realizados varias veces en un solo año, el número de veces depende de la regulación de la entidad federativa y de las necesidades de los usuarios.

Dentro de los trámites están las solicitudes de servicios no son obligatorios para la empresa, pero se realizan ante una necesidad de esta.

Los actos de autoridad son aquellos llevados a cabo por alguna autoridad, algunos están en ámbito de la seguridad pública, procuración o impartición de justicia, se presenta cuando la empresa, por algún motivo se ve envuelta en alguna controversia jurídica,

Por otro lado existen actos de autoridad en materia de protección civil, laboral, medio ambiente y sanitaria, se realizan de manera rutinaria mediante inspecciones en las cuales las autoridades verifican que las empresas realicen sus funciones bajo las normas establecidas en las materias ya mencionadas.

Tabla 3.3.2 Infraestructura de internet

Tipo	Servicio	Atributos
Infraestructura de internet	internet	Presenta fallas en el servicio. La red llega a los lugares que se requiere. Tiene la velocidad de transferencia de datos que se requiere. Representa motivo de pérdidas a la empresa por fallas. Tiene tarifas accesibles.

Tabla 3.3.3 Trámites, pagos, solicitudes y actos de autoridad

Tipo	Servicio	Definición
Trámites de apertura	Autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx.	Resolución emitida por la Secretaría de Economía para usar el nombre de una sociedad o asociación para individualarla y distinguirla de otras, sin considerar su régimen jurídico, especie ni modalidad.
	Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).	Resolución emitida por el Servicio de Administración Tributaria para que personas físicas o morales queden registrados ante la administración como sujetos obligados de presentar declaraciones periódicas, de pago o informativas propias o por cuenta de terceros o cuando exista la obligación de expedir comprobantes fiscales por las actividades que se realicen.
	Inscripción al Registro Público de Comercio.	Trámite ante el Registro Público de comercio, potestativo para personas que se dediquen al comercio y obligatoria para todas las sociedades mercantiles por lo que se refiere a su constitución, transformación, fusión, escisión, disolución y liquidación y para los buques. Los primeros quedan matriculados de oficio al inscribir cualquier documento cuyo registro sea necesario, lo anterior, de acuerdo con lo previsto por el artículo 19 del Código de Comercio.
	Trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones).	Trámite realizado ante gobierno municipal mediante el cual se obtiene autorización municipal para que un sujeto moral comience actividades comerciales.
	Trámites para la licencia o permiso de uso de suelo.	Trámite realizado ante autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias, mediante el cual se informa al interesado sobre el uso o usos permitidos en un predio o edificación determinada, de acuerdo con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial. Dicho permiso no otorga derechos, ni obligaciones a su petitionerario y no modifica los derechos conferidos mediante licencias que estén vigentes o que ya hayan sido ejecutadas.
	Trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía.	Trámite realizado ante la Secretaría de Economía cuya resolución faculta a un solicitante para hacer uso de una denominación o razón social.
	Trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM).	Trámites mediante los cuales la empresa queda registrada ante el Sistema de Información Empresarial (SIEM), el cual es un instrumento de la Secretaría de Economía para la promoción y consulta de las empresas industriales, comerciales y de servicios, que operan en nuestro país, el cual identifica la oferta y demanda de productos y servicios de las empresas registradas.
	Trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS.	Trámite obligatorio que debe realizar un empleador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), mediante el cual la persona física o moral queda registrada como empleador y quedan asentadas sus obligaciones como tal.
	Inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes.	Trámite realizado ante gobierno estatal mediante el cual personas físicas y morales quedan registrados como sujetos obligados de Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal, Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos permitidos con Cruce de Apuestas, Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales, Impuesto sobre la Prestación de Servicios de Hospedaje, Impuesto sobre Automóviles Nuevos, Aportaciones de Movilidad Sustentable e Impuesto a la Venta Final de Bebidas con Contenido Alcohólico, entre otros los cuales dependen de los requerimientos administrativos de las entidades.
Trámites continuos de operación	Trámites ante el Registro Público de la Propiedad.	Trámites mediante los cuales quedan inscritos y adquieren certeza jurídica los actos relacionados con la propiedad inmueble, que por disposición de la ley deben producir efectos contra terceros y que su actividad es indispensable para fortalecer el régimen de derecho.
	Trámites para el alta de trabajadores al INFONAVIT.	Trámite realizado ante el IMSS, obligatorio para el patrón dado de alta, mediante el cual queda obligado al pago de las cuotas obrero-patronales, estas son deducibles para el contribuyente que retiene una parte a sus trabajadores y otra la aporta el propio patrón, la cuales permiten al empleado acceder a un financiamiento hipotecario.
	Trámite para permisos de construcción.	Trámite realizado ante autoridad municipal mediante el cual se otorga permiso a los solicitantes físicos o morales para poder construir, ampliar, modificar, reparar, instalar, demoler, desmantelar una obra o instalación, colocar tapial, excavar cuando no sea parte del proceso de construcción de un edificio, así como para realizar estas actividades en suelo de conservación.

(Continúa)

Trámites continuos de operación	Trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones.	Trámite realizado ante Secretaría de economía, el cual faculta al solicitante para introducir o sacar del territorio nacional sus productos.
	Registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI).	Trámite realizado ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI), cuya resolución faculta a la persona física o moral para tener el uso exclusivo de un nombre o marca comercial en el territorio nacional por 10 años, ya que distingue los productos o servicios de otros existentes en el mercado, permite iniciar acciones legales por posible mal uso de la marca y facilita el otorgar licencias de uso o franquicias.
	Trámite de manifestación de impacto ambiental.	Trámite a través del cual el promovente, persona física o moral, previamente a la realización de su proyecto, obra o actividad comunica bajo protesta de decir verdad a la autoridad, que éstos no requieren de la presentación de una evaluación de impacto ambiental, en cualquiera de sus modalidades, de un informe preventivo o de un estudio de riesgo o de una evaluación ambiental estratégica, con la finalidad de poder dar inicio a los mismos, esto conforme a lo establecido a las leyes ambientales vigentes.
	Inscripción al padrón de proveedores del gobierno.	Trámite mediante el cual se realiza la inscripción al padrón de proveedores, mediante el cual permite dar de alta a una persona física o moral interesada en mantener una relación cliente-proveedor con el Gobierno del Estado, es decir, dependencias del Ejecutivo y organismos descentralizados.
	Trámite de licitación para venderle al gobierno.	Trámites realizados para participar en un proceso cuya resolución permitirá al concursante establecer una relación comercial con el gobierno municipal, estatal o federal.
	Trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales [sanitario, ambiental, de conducir, explotación/ exploración, licencia de funcionamiento (venta de bebidas alcohólicas), etc.].	Trámite realizado ante la Secretaría de Economía, cuya resolución faculta al solicitante para fabricar o vender productos o servicios determinados, siempre y cuando estos cumplan determinadas características de calidad.
	Solicitud de conexión o reconexión a la red eléctrica.	Trámite mediante el cual se solicita a la Comisión Federal de Electricidad permiso para establecer una conexión o reanudar una conexión a la red de energía eléctrica.
	Conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local.	Trámite mediante el cual se solicita al sistema de aguas local permiso para establecer una conexión o reanudar una conexión de agua potable.
	Estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje.	
Pagos	Pago ordinario del servicio de luz.	Pago realizado ante la Comisión Federal de Electricidad por el servicio de energía eléctrica recibido.
	Pago ordinario del agua potable.	Pago realizado ante el sistema de aguas local por el servicio de agua potable recibido.
	Pago de la cuota patronal al IMSS.	Pago de las cuotas obrero-patronales son la suma total del monto que se aporta al Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, por los trabajadores, patrones y la cuota social que aporta el gobierno de México. Es decir, son las aportaciones que realizan el patrón y trabajador con el objetivo de conformar un patrimonio para su retiro, cesantía y vejez, así como para garantizar la seguridad social y atención médica.
	Declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA).	Pago obligatorio de los impuestos de carácter federal, Impuesto sobre la Renta (ISR), Impuesto al Valor Agregado (IVA).
	Pago de impuesto estatal sobre nómina.	Pago obligatorio del impuesto sobre nómina, de carácter estatal.

(Continúa)

Actos de autoridad	Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso.	Trámites realizados ante Ministerio Público o Fiscalía Pública, estatal o federal para iniciar o dar seguimiento a una averiguación previa consecuencia de un delito, falta o controversia jurídica.
	Juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etcétera.	Proceso cuya resolución establecerá la responsabilidad jurídica las partes involucradas.
	Consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etcétera.	Trámite mediante el cual se consulta el estatus de algún proceso judicial consecuencia de un delito, falta o controversia jurídica.
	Contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas.	Contactos con policías u otras autoridades de seguridad pública, como consecuencia de un delito, falta o controversia jurídica.
	Inspecciones de protección civil (implementación de medidas de seguridad y prevención de accidentes).	Revisiones periódicas realizadas por servidores públicos de protección civil, para constatar que la empresa está operando bajo el marco jurídico establecido.
	Inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo (condiciones físicas de seguridad e higiene).	Revisiones periódicas realizadas por servidores públicos de la Secretaría del Trabajo, para constatar que la empresa está operando bajo el marco jurídico establecido.
	Inspecciones laborales por parte del IMSS (cobranza de aportaciones de seguridad social, revisión de derechos laborales y riesgos de trabajo).	Revisiones periódicas realizadas por servidores públicos del IMSS, para constatar que la empresa está operando bajo el marco jurídico establecido.
	Inspecciones de medio ambiente (manejo de residuos peligrosos, contaminación de suelos, verificación de vehículos, impacto y riesgo ambiental).	Revisiones periódicas realizadas por servidores públicos de medio ambiente, para constatar que la empresa está operando bajo el marco jurídico establecido.
	Inspecciones sanitarias (tratamiento y control sanitario).	Revisiones periódicas realizadas por servidores públicos en materia sanitaria, para constatar que la empresa está operando bajo el marco jurídico establecido.
Inspecciones por uso de suelo, estacionamiento, mercados, anuncios, protección de no fumadores, desarrollo urbano y turismo.	Revisiones periódicas realizadas por servidores públicos municipales, para constatar que la empresa está operando bajo el marco jurídico establecido.	

3.4 Categorías conceptuales

La determinación de las categorías conceptuales se realizó con base en los objetivos de la ENCRIGE 2020 y con la clasificación por tipo de servicios, infraestructura, trámites y actos de autoridad. El diseño del instrumento considera nueve temas principales: entorno del establecimiento, acceso a la justicia y resolución de con-

flictos, marco regulatorio, servicios públicos básicos (municipales), infraestructura de internet, experiencias con trámites, pagos, solicitudes e inspecciones, exploración sobre corrupción, gobierno electrónico y licitaciones con el gobierno. En el cuadro 3.4.1 se presentan los temas, categorías conceptuales y las definiciones adoptadas para la ENCRIGE 2020.

Tabla 3.4.1 Categorías conceptuales de la ENCRIGE 2020 y sus definiciones

Tema	Categoría conceptual	Definiciones adoptadas	Reactivos del cuestionario
Datos generales de la empresa	Actividad económica.	Conjunto de acciones y recursos que emplean las empresas para producir bienes o producir servicios.	1.1
	Principales bienes o servicios producidos o vendidos por la empresa.	Tres bienes principales producidos por la empresa.	1.2
	Año de inicio de actividades de la empresa.	Tres servicios principales vendidos por la empresa.	1.3
	Promedio anual de personal ocupado en 2020.	Año en que la empresa inicio sus actividades.	1.4
	Cantidad de establecimientos de la empresa.	Promedio de personal ocupado en la empresa en 2020.	1.5
	Porcentaje de ingresos de la empresa provenientes de ventas de exportación.	Cantidad de establecimientos que pertenecen a la empresa.	1.6
Entorno del establecimiento	Percepción sobre obstáculos principales para el crecimiento.	Implica que el establecimiento identifique los elementos externos que impiden su crecimiento.	2.1
	Percepción sobre seguridad del establecimiento en ámbito geográfico. Colonia, localidad, municipio, delegación y estado.	Es la impresión que tienen los establecimientos sobre la situación de inseguridad, construida con base en su experiencia personal y la vulnerabilidad que percibe de ser víctima del delito.	2.2
Confianza en las instituciones	Percepción sobre la confianza en las instituciones.	Es la impresión que tienen los establecimientos sobre la confianza en las instituciones con base en su experiencia propia y el apoyo que les proporcionan las instituciones.	2.3
	Calificación que otorga la empresa a la institución.	Es la calificación en una escala del 1 a 10 que la empresa otorga a la institución.	2.3a
Exploración de corrupción	Percepción sobre la situación de corrupción en su entidad federativa.	Es la interpretación del informante sobre la situación de corrupción en su entidad federativa, en diversas instituciones o sectores y en la realización de trámites y servicios públicos.	3.1 y 3.2
	Experiencias de corrupción.	Se hace una exploración sobre el fenómeno del cohecho o corrupción. Se indaga si el dinero, regalo o favor fue solicitado por algún servidor público, por un tercero a nombre del servidor público, o si solamente se insinuó o propició las condiciones para darlo. Se indaga sobre la realización de una denuncia de los actos de corrupción de los que la empresa fue víctima, así como los motivos de no realizarla.	9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 10.2, 10.3, 10.4, 10.7 y 10.8
	Costos de la corrupción.	Es el monto total erogado por la población para proporcionarles a los empleados de gobierno dinero, regalos y favores al realizar diversos pagos, trámites y solicitudes de servicios o ante el contacto con alguna autoridad.	9.6, 9.7, 10.5 y 10.6
Cumplimiento de contratos	Percepción sobre confianza en el cumplimiento de contratos.	Es la impresión que tienen los establecimientos sobre la posibilidad de realizar operaciones como inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos, acuerdos, etc. para conocer los problemas derivados de los mismos y sus mecanismos de resolución.	4.1, 4.2, 4.3, 4.3a, 4.3b, 4.4 y 4.5

(Continúa)

Marco regulatorio	Percepción sobre el Marco regulatorio.	Es la impresión que tiene los establecimientos sobre el impacto de la regulación en el éxito del establecimiento.	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 y 5.8
	Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación de servicios públicos.	Implica la identificación por parte del informante de una serie de características ideales de los servicios prestados por el Municipio.	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 y 6.7
Servicios públicos básicos (Municipales)	Satisfacción con la calidad de los servicios públicos básicos.	Es la opinión que manifiesta el informante después de formarse un juicio basado en su experiencia al realizar trámites y servicios y en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas al realizarlos.	6.1a, 6.2a, 6.3a, 6.4a, 6.5a, 6.6a y 6.7a
Infraestructura de internet (servicio privado)	Uso del servicio privado de internet.	Indaga sobre el uso de internet por parte de la empresa para su funcionamiento u operación.	7.1
	Características del servicio privado de internet.	Características de la infraestructura de internet que utiliza la empresa para su funcionamiento u operación.	7.2
	Satisfacción con el servicio privado de internet.	Satisfacción de la empresa con la infraestructura de internet que utiliza la empresa para su funcionamiento u operación.	7.2a
Experiencias con trámites, pagos, solicitudes e inspecciones	Condición de realización de trámites de apertura durante 2020.	Trámites de apertura realizados por las empresas que iniciaron operaciones en 2020.	8.1A y 8.2A. 8.2.1
	Condición de realización de trámites de apertura por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	Cantidad de veces que la empresa realizó los trámites de apertura durante 2020.	8.3
	Condición de realización de trámites de apertura por tipo de actor que los realizó.	Actor que realizó los trámites de apertura.	8.4
	Condición de realización de trámites continuos de operación.	Trámites continuos de operación realizados por las empresas y los años en los que fueron realizados.	8.1B, 8.2B y 8.2.1
	Condición de realización de trámites continuos de operación por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	Cantidad de veces que la empresa realizó los trámites continuos de operación durante 2020.	8.3
	Condición de realización de trámites de operación por tipo de actor que los realizó.	Actor que realizó los trámites continuos de operación.	8.4
	Condición de realización de pagos.	Pagos realizados por las empresas y los años en los que fueron realizados.	8.1C, 8.2C y 8.2.1
	Condición de realización de pagos por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	Cantidad de veces que la empresa realizó los pagos durante 2020.	8.3
	Condición de realización de pagos por tipo de actor que los realizó.	Actor que realizó los pagos.	8.4
	Condición de haber sido objeto de inspecciones por parte de instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas.	Inspecciones de las que fueron objeto las empresas y los años en las que fueron realizadas.	8.10, 8.11 y 8.12a

(Continúa)

	Contexto de las experiencias de trámites de apertura, trámites continuos de operación solicitudes de servicios y pagos realizados durante 2020.	Es el conjunto de situaciones que experimentó la empresa al realizar el trámite o servicio y que le puede servir de referente para determinar su nivel de satisfacción.	8.5, 8.6, 8.7.1, 8.7.1.1, 8.7.1.2, 8.7.1.3, 8.7.1.4, 8.7.2, 8.7.2.1, 8.7.2.2, 8.7.2.3, 8.7.2.4	
	Obtención del requerimiento de acuerdo con los intereses de la empresa al realizar los trámites de apertura, trámites continuos de operación solicitudes de servicios y pagos realizados durante 2020.	Es la resolución obtenida por las empresas de acuerdo con sus intereses, al haber realizado los trámites de apertura, trámites continuos de operación solicitudes de servicios y pagos realizados durante 2020.	8.8	
	Satisfacción con la experiencia al realizar los trámites de apertura, trámites continuos de operación solicitudes de servicios y pagos realizados durante 2020	Es la opinión que manifiesta la empresa después de formarse un juicio basado en su experiencia al realizar trámites de apertura, trámites continuos de operación solicitudes de servicios y pagos durante 2020.	8.9	
Experiencias con trámites, pagos, solicitudes e inspecciones	Condición de haber sido objeto de inspecciones por parte de instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	Cantidad de veces que las empresas fueron objeto de inspecciones durante 2020.	8.13	
	Condición de haber estado presente durante la inspección realizada por instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	Actor que estuvo presente durante la realización de la inspección.	8.14	
	Contexto de las experiencias de inspecciones realizadas por parte de instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas durante 2020.	Es el conjunto de situaciones que experimentó la empresa al ser objeto de inspecciones por parte de instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas, realizadas durante 2020.	8.15, 8.16, 8.16a, 8.16b, 8.16c, 8.16d, 8.17, 8.17a, 8.17b, y 8.17c	
	Satisfacción con la experiencia de haber sido objeto de inspecciones por parte de instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	Es la opinión que manifiesta la empresa después de formarse un juicio basado en su experiencia al ser objeto de inspecciones por parte de instituciones de gobierno para verificar que la empresa cumpliera con leyes y normas por cantidad de veces en los que fueron realizados durante 2020.	8.18	
	Gobierno electrónico	Acceso a información gubernamental por medios electrónicos.	Es la herramienta que un gobierno puede emplear para brindar información de carácter público a la ciudadanía por medio del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (teléfono fijo, móvil, computadora e internet), o a través de redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera.	11.1

(Continúa)

<p>Licitaciones con el gobierno</p>	<p>Condición de que las empresas hayan estado interesadas en participar en alguna licitación con el gobierno.</p>	<p>Condición de que las empresas hayan estado interesadas en vender alguno de sus productos o servicios a instituciones de gobierno por medio de un proceso de licitación, el cual es un procedimiento iniciado mediante una convocatoria pública en la que los participantes deben presentar en sobre cerrado, que después será abierto públicamente, propuestas solventes, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.</p>	<p>12.1</p>
--	---	---	-------------

3.4.1 Entorno del establecimiento

Percepción sobre obstáculos principales para el crecimiento

La categoría “percepción sobre obstáculos principales para el crecimiento” está conformada por la pregunta 2.1 y tiene como objetivo conocer la percepción del establecimiento sobre aquellos elementos externos que impiden su crecimiento, así como saber cuáles de los problemas para el crecimiento, percibidos por los establecimientos, están relacionados con acciones gubernamentales. Por ejemplo, acceso al financiamiento, trámites ante el gobierno, corrupción, clausuras injustificadas, inspecciones, comercio informal, entre otros.

Percepción sobre seguridad del establecimiento en ámbito geográfico/ Sensación de inseguridad

La categoría “Percepción sobre seguridad del establecimiento en ámbito geográfico” está conformada por la pregunta 2.2 y tiene como objetivo captar la sensación de inseguridad producto del temor de los establecimientos a convertirse en víctimas del delito. La percepción sobre la inseguridad no solo tiene un impacto negativo en la confianza en las instituciones, sino que también afecta la productividad del establecimiento.

3.4.2 Confianza en las instituciones

Percepción sobre la confianza en las instituciones

Como se mencionó anteriormente, la confianza hacia las instituciones es la respuesta a la interacción entre individuos e instituciones que se fortalece o

debilita según los valores sociales en un tiempo y espacio específico y, a su vez, retrata la historia política y la capacidad de respuesta gubernamental a las demandas ciudadanas. Por lo tanto, es fundamental captar el nivel de confianza que se tiene a las diferentes instituciones públicas. En este sentido, la categoría “Percepción sobre la confianza en las instituciones” está conformada por la pregunta 2.3 y 2.3a y tienen como objetivo conocer el nivel de confianza que tienen los establecimientos en diversas instituciones y autoridades, así como la calificación en una escala del 1 al 10 que les otorga.

3.4.3 Acceso a la justicia y resolución de conflictos

La categoría “Percepción sobre confianza en el cumplimiento de contratos” está conformada por la pregunta 4.1 y tiene como objetivo conocer el grado de confianza que los establecimientos tienen en las empresas o negocios con los cuales desarrollan relaciones comerciales como inversiones, préstamos, compras, ventas, contratos o acuerdos.

Dentro de esta categoría se abordan los problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos durante 2020 está compuesta por seis preguntas 4.2, 4.3, 4.3a, 4.3b, 4.4 y 4.5. La 4.2 tiene como objetivo conocer la experiencia de los establecimientos en el incumplimiento de compromisos. Además, sirve como filtro, si el establecimiento indica que no ha tenido problemas de cobranza o incumplimientos de compromisos por parte de inversionistas, proveedores, compradores, arrendatarios o con quien haya realizado contratos o acuerdo, se pasa a la Sección V. La pregunta 4.3, por otro lado, sirve como filtro para identificar las instancias más habituales ante las

cuales se presentan casos por incumplimiento de compromisos: acuerdo entre particulares o tribunales. En la 4.3a se busca conocer el número de conflictos por incumplimiento de contratos que se resolvieron con acuerdos entre particulares, para saber hasta qué punto son una alternativa a las instancias del Estado.

En esta categoría se exploran los problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos que se resolvieron en tribunales a partir de las preguntas 4.3b la cual busca conocer el número de conflictos resueltos de esta forma. Por otro lado, la pregunta 4.4 busca conocer la forma institucional de resolución de conflictos más frecuente. Por ejemplo, juicio oral mercantil, juicio ejecutivo mercantil, juicio ordinario mercantil, entre otros. Finalmente, la pregunta 4.5 estima la percepción del establecimiento sobre el desempeño de los procesos de justicia empleados en los tribunales.

3.4.4 Marco regulatorio

Percepción sobre el Marco regulatorio

La regulación es el conjunto de leyes o normas emitidas por las instituciones de gobierno con el objetivo de garantizar un entorno favorable para los establecimientos, proteger tanto a los consumidores como al medio ambiente y obtener beneficios para la población. De manera que, esta categoría tiene el objetivo de conocer la percepción del establecimiento sobre el impacto de la regulación en el éxito del mismo.

La variable 5.5 inquiriere sobre la cantidad de personal que la empresa destina a atender los requerimientos que le impone en marco regulatorio, mientras que la variable 5.6 indaga la percepción de la empresa sobre las barreras que impiden cumplir con él. El costo económico anual que representan los requerimientos regulatorios para la empresa se aborda en las variables 5.7 y 5.8.

3.4.5 Servicios públicos básicos (Municipales)

El objetivo de esta categoría es conocer la experiencia de los establecimientos con los servicios públicos básicos que se requieren para el funcionamiento adecuado de cualquier establecimiento.

Anteriormente se destacó que es a través de los trámites y la prestación de servicios que se da el contacto más directo entre las autoridades y los ciudadanos. Esta relación es posible a través de diversos procesos enfocados en la satisfacción de los usuarios; no obstante, aún es posible encontrar casos en los que dichos procesos pueden mostrarse poco eficientes, ineficaces o cuyas prácticas informales como el soborno o la corrupción son frecuentes. Con la reiteración de estas prácticas a lo largo del tiempo, los ciudadanos suelen acostumbrarse a estas prácticas, al grado de sentir que están satisfechos por el simple hecho de haber logrado su objetivo o de haber cubierto su necesidad.

La resignación de los ciudadanos ante una mala atención de las organizaciones públicas genera una falta de exigencia que, a su vez, produce un importante sesgo en la evaluación de los servicios públicos. Por esta razón, en el diseño del instrumento de la ENCRIGE 2016 se consideró importante que al ciudadano se le recordarán las buenas prácticas gubernamentales que deben considerar al prestar un servicio público.

Así pues, los servicios públicos sobre los cuales se indaga en la ENCRIGE 2020 están acompañados de una serie de características que, en una situación ideal, estos deberían tener. Estas descripciones ideales tienen como objetivo fundamental orientar al informante y hacerlo reflexionar sobre las características que deberá considerar al momento de determinar su nivel de satisfacción con el servicio público.

Se espera que, si el informante identifica que todas las condiciones ideales de determinado servicio público se cumplen, entonces podrá considerarse como satisfecho o muy satisfecho con el servicio. En cambio, si identifica que alguna o todas estas condiciones no se cumplen, entonces el informante tendrá los elementos suficientes para determinar un nivel de satisfacción acorde a tales deficiencias.

Para la construcción de las descripciones ideales de servicios de buena calidad se tuvo que recurrir a criterios generales, ya que, tal como se mencionó en el apartado 3.3 de este documento, la prestación de servicios públicos básicos es prevista por los municipios y bajo la regulación de las leyes de cada una de las entidades federativas.

Servicios públicos básicos

Agua potable

Para el agua potable, se consideró que como mínimo debe llegar de forma constante, es decir, sin interrupciones y con presión. Esto significa que el establecimiento del informante debe tener suministro de agua los 365 días del año y que esta tenga la suficiente presión para que dicho establecimiento funcione adecuadamente sin la necesidad de bombas de agua. Así mismo, el agua debe ser pura y cristalina. Su calidad debe ser tal, que sea apta para el consumo humano y que al usarla no se tenga el temor de sufrir alguna afectación. Adicionalmente, en la ENCRIGE 2020 se agregan dos variables que preguntan al informante si en su municipio o delegación se desperdicia el agua por fugas en las tuberías, así como si este servicio tiene un costo económico elevado.

Drenaje y alcantarillado

Para la ENCRIGE 2020, se incluye el servicio de drenaje y alcantarillado, considerando las experiencias que pudieran tener los usuarios con respecto a este servicio. En este sentido, el drenaje debe estar conectado al establecimiento del informante, de tal forma que los desechos se descarguen adecuadamente; también, este servicio debe recibir mantenimiento frecuente para evitar olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.) así como la limpieza constante del drenaje y alcantarillado para que se eviten inundaciones y encharcamientos, o bien, si se presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje.

Alumbrado público

En el caso del alumbrado público, las condiciones mínimas de calidad implican que las luminarias estén en funcionamiento y que su distribución y cantidad sea suficiente para iluminar las calles y demás áreas públicas como plazas y parques. Aunado a lo anterior, las autoridades deben estar dispuestas a atender cualquier falla en el alumbrado público cuando estas se presenten. La atención a fallas se debe realizar en un tiempo razonable. Adicionalmente, para prevenir las fallas del alumbrado público, las autoridades deben darle un mantenimiento constante.

Recolección de basura

En el artículo 115 Constitucional, el servicio de recolección de basura se encuentra agregado con los servicios de limpia, traslado, tratamiento y disposición final de residuos. Sin embargo, al igual que en el caso del servicio de agua potable, el ciudadano promedio no tiene conocimiento de la forma como su municipio lleva a cabo las funciones de traslado, tratamiento y disposición de los residuos que se producen en el establecimiento. Por esta razón, solamente se indaga sobre el contacto más directo que tiene el ciudadano con el servicio de recolección de basura.

Para que se pueda considerar como un servicio oportuno, es necesario que los vehículos recolectores pasen regularmente de tal forma que no se saturen los contenedores u otros recipientes donde se deposita la basura y generen malos olores, focos de infección o fauna no deseada, además de solicitar la separación de los residuos en orgánicos e inorgánicos. Adicionalmente, los empleados de limpia no deben solicitar ningún tipo de cuota adicional o propina obligatoria para la prestación del servicio ya que reciben un sueldo por parte del gobierno municipal para el desempeño de sus actividades.

Calles y avenidas

Las calles, parques y jardines se presentan en el artículo 115 Constitucional como un tipo de servicio público a cargo del municipio, sin embargo, para la ENCRIGE 2020, las calles se separaron de los parques y jardines. Así pues, un buen servicio de mantenimiento de calles y avenidas implica que estas se encuentren en buen estado y que los señalamientos sean funcionales y claros.

El buen estado de las calles y avenidas se determinará por la ausencia de baches y coladeras hundidas o abiertas que dificulten el libre flujo de los vehículos. Es importante considerar que la misma afluencia, especialmente de vehículos de carga, desgasta el pavimento produciendo baches; a su vez, la repavimentación de calles y avenidas hace que las coladeras queden en un nivel inferior adquiriendo la forma de bache. Por lo tanto, un buen servicio de mantenimiento de calles y avenidas incluye la reparación de estos deterioros de forma oportuna.

En la ENCRIGE 2020, los señalamientos se entienden como cualquier indicación destinada para que los conductores puedan transitar de forma fluida y segura en las vialidades públicas. Para los señalamientos luminosos, como es el caso de los semáforos, se espera que estén bien sincronizados y que todas las luces que los conforman funcionen adecuadamente. Para el resto de los señalamientos, ya sean informativos, preventivos o restrictivos, se espera que estén a la vista, que sean claros y se encuentren distribuidos de forma estratégica y oportuna.

Carreteras y caminos sin cuota estatales

En la ENCRIGE 2020 se separan el servicio de carreteras y caminos sin cuota de los que sí la tienen. De tal manera, el buen estado de las carreteras y caminos, al igual que en las calles y avenidas, se determina por la ausencia de baches, deslaves, etc., y que los señalamientos estén a la vista, que sean claros y estén distribuidos de forma estratégica y oportuna. Además de las características anteriormente descritas, el informante deberá determinar si las carreteras y caminos cuentan con seguridad pública, seguridad vial e infraestructura en buenas condiciones, y si comunican a todo el estado de manera rápida.

Policía

En términos del artículo 115 Constitucional, la función de seguridad pública es llevada a cabo por la policía preventiva municipal y la policía de tránsito. Por esta razón, la forma como se hizo operativo el servicio de seguridad pública en la ENCRIGE 2020 fue preguntando a los informantes sobre la calidad del servicio prestado por la policía. Así pues, la autoridad debe contribuir a que el informante se sienta seguro dentro y fuera de su establecimiento. Para que el informante tenga esa sensación, la policía deberá ser confiable, competente y debe estar dispuesta a acudir en auxilio de los ciudadanos en caso de que exista alguna situación de inseguridad.

Satisfacción con la calidad de los servicios públicos básicos

En el caso de los servicios públicos básicos, las preguntas que conforman la categoría conceptual de “satisfacción con la calidad de los servicios

públicos básicos” están ubicadas justamente después de las de reconocimiento de buenas prácticas con el fin de que el informante, después de un ejercicio de reflexión sobre las características que debería de tener un servicio de calidad, pueda decidir qué tan satisfecho se encuentra basado en su experiencia personal y en comparación con los tipos ideales previamente descritos.

Los atributos de los servicios públicos básicos así como la satisfacción de la empresa con ellos se exploran en las variables 6.1, 6.1a, 6.2, 6.2a, 6.3, 6.3a, 6.4, 6.4a, 6.5, 6.5a, 6.6, 6.6a, 6.7 y 6.7a.

3.4.6 Infraestructura de internet

El servicio de internet es un servicio privado, por lo que debe tener buena calidad y permitir el funcionamiento óptimo de la empresa. Por lo que debe cumplir con los siguientes atributos:

- No debería presentar problemas de cobertura.
- Debe tener buena transferencia de datos.
- Debe tener tarifas accesibles.
- No debe ocasionar pérdidas al establecimiento por fallas del servicio.

El uso de internet por parte de la empresa, los atributos de éste servicio, así como la satisfacción de la empresa respecto al servicio, se exploran con las variables 7.1, 7.2 y 7.2a.

3.4.7 Experiencia con trámites, pagos, solicitudes de servicios e inspecciones

Condición de realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios e inspecciones

Las experiencias de las empresas con trámites, pagos, solicitudes e inspecciones se abordan con las variables separadas por bloques, el primero comprende las variables 8.1A y 8.2A, el cual está destinado a trámites de apertura realizados por empresas que comenzaron operaciones en 2020. El segundo bloque está compuesto por las variables 8.1B y 8.2B, estas preguntas indagan sobre la realización de trámites que las empresas realizan constantemente para continuar operaciones. el tercer bloque está integrado por las variables

8.1C y 8.2C en las que se indagan la realización de pagos que se realizan cotidianamente. Mientras que las variables 8.10 y 8.11 indagan sobre las inspecciones de las que fue objeto la empresa antes y durante 2020. Las variables 8.2.1 y 8.12a indagan sobre el año en que se realizaron los trámites, pagos y las inspecciones. Las preguntas 8.3 y 8.13 indagan sobre la cantidad de veces que la empresa realizó los trámites y los pagos, así como las veces en que las empresas fueron objeto de inspecciones durante 2020. Finalmente la pregunta 8.4 y 8.14 indaga sobre el actor de la empresa que realizó el trámite, pago o que estuvo presente durante la realización de la inspección.

Contexto de la experiencia al realizar trámites, pagos, solicitudes de servicios e inspecciones

La categoría de “contexto de la experiencia” está constituida por dos componentes: características de ubicación y atributos de calidad. Las características de ubicación son la entidad federativa y el municipio o alcaldía de realización u ocurrencia y el lugar al que acudió a realizar los pagos, trámites o solicitudes de servicios. Lo que tienen en común estas características es que, para proporcionarlos, el informante no tiene que hacer ninguna valoración respecto a su experiencia.

La variable 8.5 indaga sobre el lugar al que el informante acudió a realizar su pago, trámite o solicitud de servicio permite identificar alternativas para la realización de trámites y pagos. Dicha información permite generar indicadores sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). Estas alternativas pueden ser bancos, supermercados, tiendas, farmacias, internet, cajeros automáticos, o kioscos inteligentes u oficinas temporales o móviles.

Por su parte, los atributos de calidad reciben su nombre porque miden los factores y circunstancias que intervienen para que el informante tenga una opinión favorable o desfavorable sobre la realización del pago, trámite o solicitud de servicio. Los atributos que se exploran con la ENCRIGE 2020 son los problemas o dificultades para realizar el pago o trámite, el tiempo invertido para su realización, la obtención de lo requerido y la satisfacción general con el trámite.

En cualquiera de los lugares o situaciones en los que el informante lleva a cabo el pago, trámite o solicitud de servicio se pueden presentar dificultades. Por ejemplo, si acude a una oficina de gobierno se puede encontrar con requisitos excesivos, horarios limitados o le pueden pasar de una ventanilla a otra. En el caso de las líneas de atención telefónica, el informante puede tener problemas con el sistema de atención o le pueden pasar de una extensión a otra sin darle una solución a su situación. Adicionalmente, existen problemas tales como falta de claridad, mala interpretación de las leyes o se contradice o contrapone con otra norma.

El tiempo que toma la realización de los pagos, trámites y solicitudes de servicios que cubre la ENCRIGE son muy diversos. Por ejemplo, los pagos (luz, agua) se pueden realizar en cuestión de unos cuantos minutos, sobre todo porque para algunos de ellos se han automatizado los procesos y se han incorporado TIC's con el fin de proporcionar un servicio más rápido; mientras que el trámite municipal para abrir un establecimiento tiene un tiempo de respuesta de mínimo 3 días hábiles.

Las posibilidades de duración para realizar un pago, trámite o solicitud de servicio se analizan por medio de la pregunta 8.7.1, la cual está dividida en cuatro secciones, 8.7.1.1, 8.7.1.2, 8.7.1.3 y 8.7.1.4. La pregunta inicial está abierta a que el informante declare el tiempo que le tomó realizar el trámite. El entrevistador deberá iniciar el registro de la información proporcionada en la columna correspondiente, es decir, en la sección registra años, en la sección 2 registra meses, en la sección 3 registra días y en la sección 4 registra horas y minutos. Si el informante declara haber invertido determinado número de años, el entrevistador comenzará registrando el dato proporcionado en la columna 1 y posteriormente indagará sobre los meses, días y horas efectivas por día que le invirtió; si el informante comienza con meses, se cancelará la columna de años y solo se indagará sobre los días y horas por día; si el informante declara determinado número de días, se cancelarán las columnas de años y meses y se indagará sobre el número de horas por día que invirtió. En caso que el informante declare haber realizado su trámite en determinado número de minutos, todas las columnas se cancelarán y solo se registrarán los minutos empleados.

Con una misma mecánica se explora el contexto de las inspecciones a través de las variables 8.15, 8.16, 8.16a, 8.16b, 8.16c y 8.16d.

Otro atributo de calidad que se mide en la ENCRIGE 2020 es la obtención de lo requerido, en el trámite, pago o resultado de la inspección, así como la satisfacción de estos procesos, lo cual está contenido en las variables 8.8, 8.9, 8.17, 8.17a, 8.17b, 8.17c y 8.18. Satisfacción con la calidad de trámites, pagos, solicitudes de servicios e inspecciones

3.4.8 Exploración sobre corrupción

La exploración sobre corrupción que se realiza en la ENCRIGE tiene como objetivo identificar la percepción de los establecimientos sobre la frecuencia de prácticas de corrupción en su entidad federativa, a partir de las variables 3.1 y 3.2. Por otra parte, la exploración de corrupción intenta conocer las situaciones en las que los ciudadanos hicieron pagos extraoficiales o dieron sobornos como condición para obtener o facilitar la provisión del servicio, evitar una sanción u obtener algún otro beneficio, esto con el fin de hacer estimaciones sobre los trámites, servicios e inspecciones en los que las prácticas de corrupción se dan con más frecuencia y los costos que esta genera a la población.

Experiencias de corrupción

Anteriormente se mencionó que la dificultad de medir la corrupción o cohecho es que, para que esta se pueda dar, el ciudadano debe ser partícipe de la misma, y que esta corresponsabilidad en la comisión de un delito hace que el informante tienda a ocultar las situaciones de corrupción. Por esta razón, la estrategia utilizada fue la “perspectiva de víctima”, que implicó reducir el estigma de “complicidad” al entrevistado y ubicarlo como la víctima del cohecho. Para ello, fue necesario la generación de una serie de preguntas que buscan captar las experiencias de corrupción desde diversos ángulos yendo desde la situación más lejana hasta las más cercanas al informante.

El primer paso para lograr la captación de este fenómeno se encuentra en el Cintillo 11 que tiene como objetivo recordarle al informante que la corrupción es responsabilidad del empleado de gobierno o servidor público, y que él como ciudadano se encuentra exento de toda culpa. Legalmente, tanto el ciudadano como el servidor público son responsables de los actos, sin embargo, es importante ayudar al informante a que se desprenda de su culpa para que acepte declarar estas situaciones de corrupción.

Las preguntas 9.1 y 9.2 funcionan como introducción al tema y tienen como objetivo que el informante comience a reflexionar las situaciones de corrupción que los establecimientos en general y los cercanos han experimentado. Al hacer esto, el informante también comenzará a recordar las situaciones de corrupción que su establecimiento experimentó en algún momento.

Las preguntas que van de la 9.3 a la 9.7 tienen como objetivo captar la existencia de prácticas de corrupción en la realización de algún pago, trámite, solicitud de servicio o contacto con autoridades.

La pregunta 9.3.1 indaga en el informante dándole a entender que el empleado de gobierno intentó apropiarse de algo que no le pertenecía para que el trámite, pago, solicitudes o inspecciones que el establecimiento estaba realizando pudiera llevarse a cabo. La pregunta 9.3.2 contempla la presencia de un tercero que involucra al establecimiento en una práctica de corrupción para que este último pueda obtener un trámite o servicio determinado. La pregunta 9.3.3 indaga si más allá de solicitarlo directamente o por medio de un tercero, el servidor público insinuó o arregló la situación de tal forma que el informante se encontrara en una “encrucijada” que pudiera haber propiciado una mordida o soborno.

Las variables 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4, indagan sobre hechos de corrupción que pudieron suceder a las empresas en cualquier otra situación que no implicara necesariamente un trámite o una inspección de los que trata el cuestionario.

Costos de la corrupción

Las preguntas 9.6, 9.7, 10.5 y 10.6 tuvieron como objetivo captar el monto total erogado por los establecimientos para proporcionarles a los empleados de gobierno dinero, regalos y favores al realizar diversos pagos, trámites, solicitudes de servicios o ante el contacto con alguna autoridad. Las variables 10.7 y 10.8 indagan sobre si la empresa que fue víctima de algún evento de corrupción, realizó una denuncia ante la alguna autoridad o el motivo por que no lo hicieron.

3.4.9 Gobierno electrónico

De acuerdo con la OEA, el Gobierno electrónico o *E-Government* es una aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.⁸¹ Esta definición sitúa a las TIC como un elemento de apoyo del gobierno, por medio del cual puede alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en su quehacer, al mejorar los procesos y procedimientos, y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno.

El Gobierno electrónico también es definido como “la continua optimización de los servicios que el gobierno ofrece, la participación ciudadana y la gobernanza por la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, el internet y los nuevos medios (*new media*)”.⁸²

Esta definición va más allá de la simple efectividad y la eficiencia que pueden incentivar los nuevos medios para el gobierno. Involucra nuevas relaciones entre el gobierno y la ciudadanía a través de las tecnologías. Desde esta perspectiva, el Gobierno electrónico funciona a través de tres grandes rubros: 1) Procesos gubernamentales al interior; 2) Interacción con la ciudadanía y 3) Vínculo con organizaciones.

⁸¹ Organización de los Estados Americanos. (2016). *Sobre E-Gobierno*; [en línea]. Disponible en: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>. [Fecha de consulta: 04 de noviembre del 2016].

⁸² Gartner Group. (2016). *What Is E-Government? Gartner's Definitions, 2000*. Disponible en: <https://www.gartner.com/doc/308454/egovernment-gartners-definitions>. [Fecha de consulta: 31 de mayo de 2016].

De esta forma, el uso de tecnologías de información es un componente primordial para el óptimo funcionamiento del gobierno electrónico, el ejercicio del derecho a la información pública y a la protección de datos personales. El desarrollo del Gobierno electrónico implica la actualización y creación de instrumentos de comunicación entre el Estado y la ciudadanía, y en este sentido, las TIC son cruciales; deben ser vías para la transformación del Estado en su conjunto, y pueden verse como verdaderos instrumentos para las reformas gubernamentales, ya que propician el involucramiento de la sociedad en los procesos y su inmersión en la cultura general de la administración pública.

La extensión de las TIC como parte del Gobierno Electrónico pueden tener las siguientes funciones: 1) evitar o aminorar las asimetrías en el acceso a la información y propiciar su interés y participación en los procesos democráticos; 2) desarrollar aplicaciones simples que se puedan utilizar para agilizar las funciones institucionales ya existentes; 3) crear nuevos canales de comunicación para difundir las propuestas gubernamentales; 4) uso del voto electrónico y aplicación del mismo en procesos de participación política, como en el caso de las consultas públicas sobre temas de interés general.⁸³

En este tenor, la pregunta sobre gobierno electrónico mide la proporción de los establecimientos que consultan páginas de internet del gobierno, para conocer información sobre su organización interna, los programas que realiza, el uso de los recursos y dinero públicos; si realizó el llenado y envío en línea de algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite; realizó el pago por un servicio o continuar o terminar un trámite en el portal de alguna institución pública u oficina de gobierno; y utilizado redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) para presentar en las cuentas del gobierno una queja, denuncia o comentarios. La variable 11.1 aborda el acceso que ha tenido la empresa a páginas de internet ya sea para buscar información pública o realizar algún trámite o solicitar algún servicio o realizar alguna denuncia, queja o comentario al gobierno federal, estatal y municipal.

⁸³ Gartner Group (2016), p. 71.

3.4.10 Licitaciones con el gobierno

El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos obliga a todas las unidades de la Federación, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México a administrar con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez los recursos económicos: bajo esta perspectiva las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios y contrataciones de obra deben realizarse mediante licitaciones públicas.

El mismo artículo establece que el procedimiento para realizarla debe comenzar con una "convocatoria pública en la que los participantes deben presentar proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes

El artículo 134 encuentra su reglamentación en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas, y en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La variable 12.1 indaga sobre el interés de las empresas de participar en alguna licitación con el gobierno estatal.

3.5 Ordenación y vinculación de categorías y variables

Con las definiciones de las categorías conceptuales y los tipos de pagos, trámites, servicios y solicitudes establecidos, en los cuadros 3.5.1 a 3.5.15 se presentan la vinculación de las categorías objeto de estudio, con sus respectivas variables y clases.

Tema 1. Datos generales de la empresa

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Principal actividad económica de la empresa.	Unidades económicas del sector privado.	La actividad económica que mencionaré (CLASE DE ACTIVIDAD), ¿corresponde a la principal actividad económica de la empresa?	Sí corresponde a la principal actividad económica de la empresa/ No corresponde a la principal actividad económica de la empresa.
3 principales productos, bienes o servicios que produce o vende la empresa.	Unidades económicas del sector privado.	¿Cuáles son los tres principales productos (bienes y/o servicios), que produce o vende la empresa ordenados por la importancia en los ingresos que generan?	Registre producto bien o servicio 1. Registre producto bien o servicio 2. Registre producto bien o servicio 3.
Año de inicio de actividades de la empresa.	Unidades económicas del sector privado.	¿En qué año inició actividades la empresa?	Número.
Promedio de personal ocupado en la empresa.	Unidades económicas del sector privado.	¿Cuál fue el promedio anual del personal ocupado (dependiente y no dependiente de la razón social) que laboró en la empresa en 2019?	Número.
Establecimientos de la empresa.	Unidades económicas del sector privado.	¿Cuántos establecimientos tiene esta empresa?	Número.
Ingresos que proviene de exportación.	Unidades económicas del sector privado.	¿Aproximadamente qué porcentaje de los ingresos de la empresa proviene de las ventas de exportación?	Porcentaje.

Tema 2: Entorno de la empresa

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Confianza en instituciones	Unidades económicas del sector privado.	Percepción sobre los tres obstáculos principales para el crecimiento	<p>Considera Inseguridad y delincuencia como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Acceso a financiamiento como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Trámites ante el gobierno como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Economía de su entidad como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Niveles de Impuestos como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Falta de apoyos del gobierno como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Corrupción como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Aumento de precios de insumos como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Disponibilidad de personal calificado como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Cuestiones relacionadas con el personal como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Atracción / retención de clientes como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p>

(Continúa)

Confianza en instituciones	Unidades económicas del sector privado.	Percepción sobre los tres obstáculos principales para el crecimiento	<p>Considera Clausuras injustificadas como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Inspecciones como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Comercio informal como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Entorno internacional como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Servicios públicos deficientes como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Bajo poder adquisitivo de la población como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Mala aplicación de leyes como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Desastres naturales como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>Considera Otro como uno de los tres principales obstáculos para el crecimiento.</p> <p>No sabe / no responde.</p>
		Percepción sobre seguridad del establecimiento en ámbito geográfico. colonia, localidad, municipio, delegación y estado	<p>Percibe que operar el establecimiento en su (COLONIA, LOCALIDAD) es seguro / Percibe que operar el establecimiento en su (COLONIA, LOCALIDAD) es inseguro / Percibe que operar el establecimiento en su (MUNICIPIO, ALCALDÍA) es seguro / Percibe que operar el establecimiento en su (MUNICIPIO, ALCALDÍA) es inseguro / Percibe que operar el establecimiento en su (ESTADO) es seguro / Percibe que operar el establecimiento en su (ESTADO) es inseguro.</p>
		Confianza en universidades públicas	<p>Tiene mucha confianza en universidades públicas / Tiene algo de confianza en universidades públicas / Tiene algo de desconfianza en universidades públicas / Tiene mucha desconfianza en universidades públicas.</p>
		Confianza en policías	<p>Tiene mucha confianza en policías / Tiene algo de confianza en policías / Tiene algo de desconfianza en policías / Tiene mucha desconfianza en policías.</p>
		Confianza en hospitales públicos	<p>Tiene mucha confianza en hospitales públicos / Tiene algo de confianza en hospitales públicos / Tiene algo de desconfianza en hospitales públicos / Tiene mucha desconfianza en hospitales públicos.</p>
		Confianza en presidencia de la República y Secretarías de Estado	<p>Tiene mucha confianza en presidencia de la República y Secretarías de Estado / Tiene algo de confianza en presidencia de la República y Secretarías de Estado / Tiene algo de desconfianza en presidencia de la República y Secretarías de Estado / Tiene mucha desconfianza en presidencia de la República y Secretarías de Estado.</p>

(Continúa)

Confianza en instituciones	Unidades económicas del sector privado.	Confianza en empresarios con los que este establecimiento interactúa	Tiene mucha confianza en empresarios con los que este establecimiento interactúa/Tiene algo de confianza en empresarios con los que este establecimiento interactúa/ Tiene algo de desconfianza en empresarios con los que este establecimiento interactúa /Tiene mucha desconfianza en empresarios con los que este establecimiento interactúa.
		Confianza en gubernatura de su estado	Tiene mucha confianza en gubernatura de su estado/Tiene algo de confianza en gubernatura de su estado/ Tiene algo de desconfianza en gubernatura de su estado /Tiene mucha desconfianza en gubernatura de su estado.
		Confianza en empleados de este establecimiento	Tiene mucha confianza en empleados de este establecimiento/Tiene algo de confianza en empleados de este establecimiento/ Tiene algo de desconfianza en empleados de este establecimiento /Tiene mucha desconfianza en empleados de este establecimiento.
		Confianza en presidencias Municipales o alcaldías de su estado	Tiene mucha confianza en presidencias municipales o alcaldías de su estado/ Tiene algo de confianza en presidencias municipales o alcaldías de su estado/ Tiene algo de desconfianza en presidencias municipales o alcaldías de su estado /Tiene mucha desconfianza en presidencias o alcaldías municipales de su estado.
		Confianza en sindicatos	Tiene mucha confianza en sindicatos/Tiene algo de confianza en sindicatos/ Tiene algo de desconfianza en sindicatos /Tiene mucha desconfianza en sindicatos.
		Confianza en Cámaras de Diputados y Senadores	Tiene mucha confianza en cámaras de Diputados y Senadores/Tiene algo de confianza en cámaras de Diputados y Senadores/ Tiene algo de desconfianza en cámaras de Diputados y Senadores / Tiene mucha desconfianza en cámaras de Diputados y Senadores.
		Confianza en medios de comunicación	Tiene mucha confianza en medios de comunicación/Tiene algo de confianza en medios de comunicación/ Tiene algo de desconfianza en medios de comunicación /Tiene mucha desconfianza en medios de comunicación.
		Confianza en institutos electorales	Tiene mucha confianza en institutos electorales/Tiene algo de confianza en institutos electorales/ Tiene algo de desconfianza en institutos electorales / Tiene mucha desconfianza en institutos electorales.
		Confianza en comisiones de derechos humanos	Tiene mucha confianza en comisiones de derechos humanos/Tiene algo de confianza en comisiones de derechos humanos/ Tiene algo de desconfianza en comisiones de derechos humanos /Tiene mucha desconfianza en comisiones de derechos humanos.

(Continúa)

Confianza en instituciones		Confianza en escuelas públicas de nivel básico	Tiene mucha confianza en escuelas públicas de nivel básico/Tiene algo de confianza en escuelas públicas de nivel básico/ Tiene algo de desconfianza en escuelas públicas de nivel básico /Tiene mucha desconfianza en escuelas públicas de nivel básico.
		Confianza en jueces y magistrados	Tiene mucha confianza en jueces y magistrados/Tiene algo de confianza en jueces y magistrados/ Tiene algo de desconfianza en jueces y magistrados / Tiene mucha desconfianza en jueces y magistrados.
		Confianza en instituciones religiosas o grupos religiosos	Tiene mucha confianza en instituciones religiosas o grupos religiosos/Tiene algo de confianza en instituciones religiosas o grupos religiosos/ Tiene algo de desconfianza en instituciones religiosas o grupos religiosos /Tiene mucha desconfianza en instituciones religiosas o grupos religiosos.
		Confianza en partidos políticos	Tiene mucha confianza en ejército y Marina/Tiene algo de confianza en ejército y Marina/ Tiene algo de desconfianza en ejército y Marina / Tiene mucha desconfianza en ejército y Marina.
		Confianza en Ministerio Público	Tiene mucha confianza en Ministerio Público/Tiene algo de confianza en ministerio Público/ Tiene algo de desconfianza en ministerio Público /Tiene mucha desconfianza en ministerio Público.
Confianza en empresas para negocios	Unidades económicas del sector privado.	Confianza en cámara empresarial	Tiene mucha confianza en cámara empresarial de (CLASE DE ACTIVIDAD)/ Tiene algo de confianza en cámara empresarial de (CLASE DE ACTIVIDAD)/ Tiene algo de desconfianza en cámara empresarial de (CLASE DE ACTIVIDAD) / Tiene mucha desconfianza en cámara empresarial de (CLASE DE ACTIVIDAD).
		Confianza en servidores públicos	Tiene mucha confianza en servidores públicos con los que realiza trámites, pagos/Tiene algo de confianza en servidores públicos con los que realiza trámites, pagos/ Tiene algo de desconfianza en servidores públicos con los que realiza trámites, pagos, / Tiene mucha desconfianza en servidores públicos con los que realiza trámites, pagos.
		Confianza en empresas de su estado para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos	Tiene mucha confianza en empresas de su estado para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos/Tiene algo de confianza en empresas de su estado para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos/ Tiene algo de desconfianza en empresas de su estado para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos /Tiene mucha desconfianza en empresas de su estado para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos.
		Confianza en universidades públicas	Número.
		Confianza en policías	Número.
		Confianza en hospitales públicos	Número.

(Continúa)

Confianza en empresas para negocios	Unidades económicas del sector privado.	Confianza en presidencia de la República y Secretarías de Estado	Número.
		Confianza en empresarios con los que este establecimiento interactúa	Número.
		Confianza en gubernatura de su estado	Número.
		Confianza en empleados de este establecimiento	Número.
		Confianza en presidencias Municipales o alcaldías de su estado	Número.
		Confianza en sindicatos	Número.
		Confianza en Cámaras de Diputados y Senadores	Número.
		Confianza en medios de comunicación	Número.
		Confianza en institutos electorales	Número.
		Confianza en comisiones de derechos humanos	Número.
		Confianza en escuelas públicas de nivel básico	Número.
		Confianza en jueces y magistrados	Número.
		Confianza en instituciones religiosas o grupos religiosos	Número.
		Confianza en partidos políticos	Número.
		Confianza en Ministerio Público	Número.
Confianza en cámara empresarial	Número.		
Confianza en servidores públicos	Número.		

Tema 3: Percepción de corrupción

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
		Prácticas de corrupción en el estado	Considera que son muy frecuentes/ considera que son frecuentes/ considera que son poco frecuentes/considera que nunca se dan/ No sabe/No responde.
	Unidades económicas del sector privado	Causas por las que las empresas se ven obligadas a participar en actos de corrupción	<p>Considera Agilizar trámites como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Ganar contratos gubernamentales como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Participar en licitaciones como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Obtener licencias / permisos como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Pagar menos impuestos como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Evitar inspecciones como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p>

(Continúa)

	Unidades económicas del sector privado.	Causas por las que las empresas se ven obligadas a participar en actos de corrupción	<p>Considera Evitar el cumplimiento de la ley como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Obtener un servicio como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Evitar multas o sanciones como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Evitar que lo clausuren como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>Considera Otra razón como una de las tres principales causas por las que las empresas participan en actos de corrupción.</p> <p>No sabe/ No responde.</p>
--	---	--	---

Tema 4: Cumplimiento de contratos

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Confianza en la cobranza		Confianza en empresas de su estado para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos	Le generan mucha confianza/le generan algo de confianza/ le generan algo de desconfianza/ le generan mucha desconfianza / no sabe o no responde.
Problemas derivados del cumplimiento de contratos	Unidades económicas del sector privado.	Condición de haber tenido problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos	Sí ha tenido problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos/No ha tenido problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos/No sabe / no responde.
		Medios para resolver problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos	Acuerdo entre particulares/Tribunales/ Otro/No sabe / no responde.
		Cantidad de problemas resueltos por acuerdo entre particulares	Número.
		Cantidad de problemas atendidos por tribunales	Número.
		Forma de desahogo de problemas atendidos por tribunales	Juicio oral mercantil/Juicio ejecutivo mercantil /Juicio ordinario mercantil/ Conciliación/Otro/No sabe / no responde.
		Percepción sobre los juicios como imparciales	Sí considera los juicios como imparciales/ No considera los juicios como imparciales/ No sabe/ No responde.
		Percepción sobre los juicios como transparentes	Sí considera los juicios como transparentes/No considera los juicios como transparentes/No sabe/ No responde.
		Percepción sobre los juicios como claros.	Sí considera los juicios como claros/ No considera los juicios como claros/No sabe/ No responde.
		Percepción sobre los juicios como rápidos	Sí considera los juicios como rápidos/ No considera los juicios como rápidos/No sabe/ No responde.
		Percepción sobre los juicios como sencillos	Sí considera los juicios como sencillos/ No considera los juicios como sencillos/No sabe/ No responde.

Tema 5: Marco regulatorio

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Marco regulatorio	Unidades económicas del sector privado.	Experiencia con el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE)	Si conoce o ha utilizado el Sistema de Apertura Rápida de Empresas/No conoce o ha utilizado el Sistema de Apertura Rápida de Empresas/No sabe /no responde.
		Percepción sobre normas y leyes como obstáculos	Sí ha tenido problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos/No ha tenido problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos/No sabe / no responde.
		Variación en la frecuencia y eficiencia de la regulación	Considera que los trámites aumentaron / Considera que los trámites permanecieron igual de mal / Considera que los trámites permanecieron igual de bien / Considera que los trámites disminuyeron.
		Principales aspectos regulatorios que obstaculizan el éxito	Registro 1. Registro 2. Registro 3. Registro 4. Registro 5. No conoce ninguna ley o norma. No han sido un obstáculo para el éxito de su establecimiento.
		Número de personas ocupadas para cumplir leyes o normas	Número. Registro con letra.
		Percepción del tiempo que toma cumplir con la normatividad como barrera de cumplimiento	El tiempo que toma cumplir con la normatividad SÍ es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/El tiempo que toma cumplir con la normatividad NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/No aplica/ No sabe/no responde.
		Percepción de encontrar la información sobre aquellas regulaciones que aplican a su establecimiento como barrera de cumplimiento	Encontrar la información sobre aquellas regulaciones que aplican a su establecimiento SÍ es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/Encontrar la información sobre aquellas regulaciones que aplican a su establecimiento NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/No aplica/No sabe/no responde.
		Percepción de preparar y reportar información solicitada por instituciones gubernamentales como barrera de cumplimiento	Preparar y reportar información solicitada por instituciones gubernamentales SÍ es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/Preparar y reportar información solicitada por instituciones gubernamentales NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/No aplica/No sabe/no responde.
		Dar la misma información más de una vez a las instituciones gubernamentales como barrera de cumplimiento	Dar la misma información más de una vez a las instituciones gubernamentales SÍ es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/Dar la misma información más de una vez a las instituciones gubernamentales NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/No aplica/No sabe/no responde.
Tener que estar listo o lidiar con las inspecciones como barrera de cumplimiento	Tener que estar listo o lidiar con las inspecciones SÍ es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/Tener que estar listo o lidiar con las inspecciones NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/ No aplica /No sabe/no responde.		

(Continúa)

Marco regulatorio	Unidades económicas del sector privado	Tener que estar al día con la introducción de nuevas leyes o normas como barrera de cumplimiento	Tener que estar al día con la introducción de nuevas leyes o normas Sí es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/ Tener que estar al día con la introducción de nuevas leyes o normas NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/ No aplica/ No sabe/no responde
		Los costos que generan cada uno de los trámites como barrera de cumplimiento	Los costos que generan cada uno de los trámites Sí es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/ Los costos que generan cada uno de los trámites NO es una barrera para el cumplimiento de leyes o normas/No aplica/ No sabe/no responde
		Otra barrera de cumplimiento	Sí considera otra barrera para el cumplimiento de leyes o normas/ NO considera otra barrera para el cumplimiento de leyes o normas/ No sabe/no responde
		Rango del costo económico anual de aspectos regulatorios	De \$1.00 hasta \$10 000.00 De \$10 001 hasta 50 000.00 De \$50 001.00 hasta \$500 000.00 De \$500 001.00 hasta \$2 000 000.00 De \$2 000 001.00 hasta \$10 000 000.00 Más de \$10 000 000.00 Nada No sabe/ no responde
		Costo económico anual aproximado de aspectos regulatorios	Número Registro con letra

Tema 6: Evaluación de servicios públicos básicos

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Reconocimiento de buenas prácticas	Unidades económicas del sector privado.	Constancia del agua potable	Sí llega constante el agua potable / No llega constante el agua potable / No sabe o no responde.
		Presión suficiente del agua potable	Sí tiene presión suficiente el agua potable / No tiene presión suficiente el agua potable / No sabe o no responde.
		Pureza del agua potable	Sí es pura el agua potable / No es pura el agua potable / No sabe o no responde.
		Posibilidad de beber el agua potable	Sí es posible beber el agua potable / No es posible beber el agua potable / No sabe o no responde.
		Desperdicio del agua potable por fugas en las tuberías	Sí se desperdicia el agua potable por fugas en las tuberías / No se desperdicia el agua potable por fugas en las tuberías / No sabe o no responde.
Satisfacción con la calidad		Nivel de satisfacción con el agua potable del municipio o alcaldía	Está muy satisfecho con la calidad del agua potable / Está satisfecho con la calidad del agua potable / Está algo satisfecho con la calidad del agua potable / Está algo insatisfecho con la calidad del agua potable / Está insatisfecho con la calidad del agua potable / Está muy insatisfecho con la calidad del agua potable /No sabe o no responde.

(Continúa)

Reconocimiento de buenas prácticas	Unidades económicas del sector privado.	Conexión adecuada del drenaje y el alcantarillado	Sí hay una conexión adecuada del drenaje y el alcantarillado / No hay una conexión adecuada del drenaje y el alcantarillado / No sabe o no responde.
		Mantenimiento frecuente del drenaje y el alcantarillado	Sí hay mantenimiento frecuente del drenaje y el alcantarillado / No hay mantenimiento frecuente del drenaje y el alcantarillado / No sabe o no responde.
		Limpieza constante del drenaje y el alcantarillado	Sí hay limpieza constante del drenaje y el alcantarillado / No hay limpieza constante del drenaje y el alcantarillado / No sabe o no responde.
		Presencia de fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje	Sí hay fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje / No hay fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje / No sabe o no responde.
Satisfacción con la calidad		Nivel de satisfacción con el servicio de drenaje y alcantarillado	Está muy satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado / Está satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado / Está algo satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado / Está algo insatisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado / Está muy insatisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado / No sabe o no responde.
Reconocimiento de buenas prácticas		Buena iluminación del alumbrado público	Sí es buena la iluminación del alumbrado público / No es buena la iluminación del alumbrado público / No sabe o no responde.
		Mantenimiento del alumbrado público	Sí se le da mantenimiento al alumbrado público / No se le da mantenimiento al alumbrado público / No sabe o no responde.
		Atención inmediata de las fallas del alumbrado público	Sí se atiende inmediatamente las fallas del alumbrado público / No se atiende inmediatamente las fallas del alumbrado público / No sabe o no responde.
Satisfacción de la calidad		Nivel de satisfacción con el alumbrado público	Está muy satisfecho con la calidad del alumbrado público / Está satisfecho con la calidad del alumbrado público / Está algo satisfecho con la calidad del alumbrado público / Está algo insatisfecho con la calidad del alumbrado público / Está insatisfecho con la calidad del alumbrado público / Está muy insatisfecho con la calidad del alumbrado público / No sabe o no responde.
Reconocimiento de buenas prácticas		Recolección oportuna de la basura	Sí es oportuna la recolección de basura / No es oportuna la recolección de basura / No sabe o no responde.
	Recolección sin costos de la basura	Sí es sin costo la recolección de la basura / No es sin costo la recolección de la basura / No sabe o no responde.	
	Solicitan separación de residuos (orgánica e inorgánica)	Sí solicitan la separación de residuos (orgánica e inorgánica) / No solicitan la separación de residuos (orgánica e inorgánica) / No sabe o no responde.	
	Fue suspendida la recolección de basura	Sí fue suspendida la recolección de basura / No fue suspendida la recolección de basura / No sabe o no responde.	

(Continúa)

Satisfacción con la calidad		Nivel de satisfacción con la recolección de basura	Está muy satisfecho con la calidad de la recolección de basura / Está satisfecho con la calidad de la recolección de basura / Está algo satisfecho con la calidad de la recolección de basura / Está algo insatisfecho con la calidad de la recolección de basura / Está insatisfecho con la calidad de la recolección de basura / Está muy insatisfecho con la calidad de la recolección de basura / No sabe o no responde.
Reconocimiento de buenas prácticas	Unidades económicas del sector privado.	Pavimento o asfalto en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí se encuentran pavimentadas o asfaltadas las calles y avenidas en su municipio/No se encuentran pavimentadas o asfaltadas las calles y avenidas en su municipio/No sabe / no responde.
		Seguridad pública en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí son seguras en términos de delincuencia las calles y avenidas en su municipio/ No son seguras en términos de delincuencia las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Seguridad contra accidentes en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí permiten el transporte de mercancías y personal sin riesgo de accidentes viales as calles y avenidas en su municipio/No permiten el transporte de mercancías y personal sin riesgo de accidentes viales las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Buen estado en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí se encuentran en buen estado las calles y avenidas en su municipio/ No se encuentran en buen estado las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Reparación inmediata de daños en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí se reparan de manera inmediata las calles y avenidas en su municipio/ No se reparan de manera inmediata las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Semáforos funcionales en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí tienen semáforos funcionales las calles y avenidas en su municipio/ No tienen semáforos funcionales las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Señalamientos claros en calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí tienen señalamientos claros en calles y avenidas en su municipio/ No tienen señalamientos claros en calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Suficiencia de calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí son suficientes las calles y avenidas en su municipio/ No son suficientes las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Buen diseño que evita congestión de calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí están bien diseñadas para evitar congestiones las calles y avenidas en su municipio/ No están bien diseñadas para evitar congestiones las calles y avenidas en su municipio/ No sabe / no responde.
		Obstrucción por comercio ambulante de calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Sí, el comercio ambulante obstruye las vías públicas donde se ubica este establecimiento/ No, el comercio ambulante no obstruye las vías públicas donde se ubica este establecimiento/ No sabe / no responde.

(Continúa)

Satisfacción con la calidad		Nivel de satisfacción con la calidad de las calles y avenidas en su municipio o alcaldía	Está muy satisfecho con la calidad de las calles y avenidas en su municipio / Está satisfecho con la calidad de las calles y avenidas en su municipio / Está algo satisfecho con la calidad de las calles y avenidas en su municipio / Está algo insatisfecho con la calidad de las calles y avenidas en su municipio / Está insatisfecho con la calidad de las calles y avenidas en su municipio / Está muy insatisfecho con la calidad de las calles y avenidas en su municipio / No sabe o no responde.
Reconocimiento de buenas prácticas	Unidades económicas del sector privado.	Pavimento o asfalto en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí se encuentran pavimentadas o asfaltadas las carreteras y caminos sin cuota de su estado/No se encuentran pavimentadas o asfaltadas las carreteras y caminos sin cuota de su estado/No sabe / no responde.
		Buen estado de carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí se encuentran en buen estado las carreteras y caminos sin cuota de su estado/No se encuentran en buen estado las carreteras y caminos sin cuota de su estado/ No sabe /no responde.
		Seguridad pública en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí son seguras en términos de delincuencia las carreteras y caminos sin cuota de su estado/ No son seguras en términos de delincuencia las carreteras y caminos sin cuota de su estado/No sabe / no responde.
		Seguridad contra accidentes en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí permiten el transporte de mercancías y personal sin riesgo de accidentes viales las carreteras y caminos sin cuota de su estado/No permiten el transporte de mercancías y personal sin riesgo de accidentes viales las carreteras y caminos sin cuota de su estado/No sabe / no responde.
		Buen estado en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí se encuentran en buen estado las carreteras y caminos sin cuota de su estado/ No se encuentran en buen estado las carreteras y caminos sin cuota de su estado/ No sabe / no responde.
		Problemas por inspecciones de alguna autoridad del gobierno en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí tuvo problemas por inspecciones de alguna autoridad del gobierno en carreteras y caminos sin cuota de su estado/No tuvo problemas por inspecciones de alguna autoridad del gobierno en carreteras y caminos sin cuota de su estado/ No sabe / no responde.
		Comunicación rápida a todo el estado en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí comunican a todo el estado de manera rápida/ No comunican a todo el estado de manera rápida / No sabe / no responde.
		Señalamientos claros en carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí cuentan con señalamientos claros/No cuentan con señalamientos claros/ No sabe / no responde.
		Suficientes para cubrir las necesidades del establecimiento las carreteras y caminos sin cuota de su estado	Sí son suficientes para cubrir las necesidades del establecimiento/ No son suficientes para cubrir las necesidades del establecimiento/No sabe / no responde.

(Continúa)

Satisfacción con la calidad	Unidades económicas del sector privado.	Nivel de satisfacción con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado.	Está muy satisfecho con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado / Está satisfecho con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado / Está algo satisfecho con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado / Está algo insatisfecho con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado / Está insatisfecho con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado / Está muy insatisfecho con la calidad de las carreteras y caminos sin cuota de su estado / No sabe o no responde.
Reconocimiento de buenas prácticas		Contribución de la policía en su municipio/alcaldía a la seguridad	Sí contribuye la policía de la ciudad a la seguridad / No contribuye la policía de la ciudad a la seguridad / No sabe o no responde.
		Disposición de ayuda de la policía en su municipio/alcaldía	Sí está dispuesta la policía de la ciudad a ayudar / No está dispuesta la policía de la ciudad a ayudar / No sabe o no responde.
		Servicio deficiente de la policía en su municipio/alcaldía, de tal manera que tuvo que contratar seguridad privada	Sí proporcionó un servicio deficiente y tuvo que contratar seguridad privada/ No proporcionó un servicio deficiente y no tuvo que contratar seguridad privada / No sabe / no responde.
Satisfacción con la calidad	Nivel de satisfacción con la policía en su municipio/alcaldía	Está muy satisfecho con la calidad de la policía en su municipio o alcaldía/ Está satisfecho con la calidad de la policía en su municipio o alcaldía / Está algo satisfecho con la calidad de la policía en su municipio o alcaldía / Está algo insatisfecho con la calidad de la policía en su municipio o alcaldía / Está insatisfecho con la calidad de la policía en su municipio o alcaldía / Está muy insatisfecho con la calidad de la policía en su municipio o alcaldía / No sabe o no responde.	

Tema 7. Infraestructura de internet

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Uso de infraestructura de internet durante 2020	Unidades económicas del sector privado	Condición de la empresa de haber sido usuaria de internet durante 2020	Sí ha sido usuaria de internet durante 2020/No ha sido usuaria de internet durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
Experiencia del uso de infraestructura de internet durante 2020	Unidades económicas del sector privado.	Fallas que afectaron las actividades de la de la empresa durante 2020	Sí presentó fallas que afectaron las actividades de la empresa durante 2020/ No presentó fallas que afectaron las actividades de la empresa durante 2020/ No sabe / no responde.
		Cobertura de la red durante 2020	Sí, la red llega a los lugares que se requieren (cobertura) durante 2020/No, la red no llega a los lugares que se requieren (cobertura) durante 2020/No sabe / no responde.
		Velocidad de transferencia de datos durante 2020	Sí tiene la velocidad de transferencia de datos que requiere durante 2020/No tiene la velocidad de transferencia de datos que requiere durante 2020/No sabe / no responde.
		Pérdidas por fallas en ese servicio durante 2020	Sí ha tenido pérdidas por fallas en ese servicio durante 2020/No ha tenido pérdidas por fallas en ese servicio durante 2020/No sabe / no responde.

(Continúa)

Satisfacción con la infraestructura de internet	Unidades económicas del sector privado.	Tarifas accesibles durante 2020	Sí tiene tarifas accesibles durante 2020/ No tiene tarifas accesibles durante 2020/ No sabe / no responde.
		Nivel de satisfacción con la infraestructura de internet	Está muy satisfecho(a) con la infraestructura de internet / Está satisfecho(a) con la infraestructura de internet / Está algo satisfecho(a) con la infraestructura de internet / Está algo insatisfecho(a) con la infraestructura de internet / Está insatisfecho(a) con la infraestructura de internet / Está muy insatisfecho con la infraestructura de internet / No sabe / no responde.

Tema 8. Experiencia inmediata con la regulación: trámites, pagos, solicitudes de servicios e inspecciones

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para poder abrir la empresa	Unidades económicas del sector privado.	Solicitud de autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx	Sí solicitó o intentó solicitar la autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx/ No solicitó o intentó solicitar la autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx/ No aplica/ No sabe/no responde.
		Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Sí realizó o intentó realizar la Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)/No realizó o intentó realizar la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)/No aplica/ No sabe / no responde.
		Inscripción al Registro Público de Comercio	Sí realizó o intentó realizar la inscripción al Registro Público de Comercio/ No realizó o intentó realizar la inscripción al Registro Público de Comercio/No aplica/ No sabe / no responde.
		Trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones)	Sí realizó o intentó realizar trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones) /No realizó o intentó realizar trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) /No aplica/No sabe / no responde.
		Trámites para la licencia o permiso de uso de suelo	Sí realizó o intentó realizar trámites para la licencia o permiso de uso de suelo/No realizó o intentó realizar trámites para la licencia o permiso de uso de suelo/No aplica/No sabe / no responde.
		Trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía	Sí realizó o intentó realizar trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía/ No realizó o intentó realizar trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía/No aplica/No sabe / no Responde.
		Trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)	Sí realizó o intentó realizar trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)/ No realizó o intentó realizar trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM) /No aplica/No sabe / no responde.

(Continúa)

<p>Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para poder abrir la empresa</p>		<p>Trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS/ No realizó o intentó realizar trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS/No aplica/No sabe / no responde.</p>
<p>Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para operar, continuar o expandir las operaciones de la empresa</p>	<p>Unidades económicas del sector privado.</p>	<p>Inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes (REC)/ No realizó o intentó realizar inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes (REC)/ No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámites ante el Registro Público de la Propiedad</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámites ante el Registro Público de la Propiedad/ No realizó o intentó realizar trámites ante el Registro Público de la Propiedad/ No aplica/No sabe / no responde</p>
		<p>Inscripción de trabajadores al INFONAVIT</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar inscripción de trabajadores al INFONAVIT/No realizó o intentó realizar inscripción de trabajadores al INFONAVIT/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámite para permisos de construcción</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámite para permisos de construcción/No realizó o intentó realizar trámite para permisos de construcción/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones/No realizó o intentó realizar de trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones/No aplica/ No sabe / no responde.</p>
		<p>Registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI)</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI)/No realizó o intentó realizar registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI) /No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámite de manifestación de impacto ambiental</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámite de manifestación de impacto ambiental/ No realizó o intentó realizar trámite de manifestación de impacto ambiental/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Inscripción al padrón de proveedores del gobierno</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar inscripción al padrón de proveedores del gobierno/ No realizó o intentó realizar inscripción al padrón de proveedores del gobierno/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámite de licitación para venderle al gobierno</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámite de licitación para venderle al gobierno/ No realizó o intentó realizar trámite de licitación para venderle al gobierno/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámites de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales/No realizó o intentó realizar trámites de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales/No aplica/No sabe / no responde.</p>

(Continúa)

Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para operar, continuar o expandir las operaciones de la empresa		Solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica	Sí realizó o intentó realizar solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica/No realizó o intentó realizar solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica/No aplica/No sabe / no responde.
Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones	Unidades económicas del sector privado.	Pago ordinario del servicio de luz	Sí ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del servicio de luz / No ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del servicio de luz / No aplica/No sabe / no responde.
		Conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local/No aplica/No sabe / no responde.
		Pago ordinario del agua potable	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del agua potable/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del agua potable/ No aplica/No sabe / no responde.
		Estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje/No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje/No aplica/No sabe / no responde.
		Pago de la cuota patronal al IMSS	Sí realizó o intentó realizar pago de la cuota patronal al IMSS/No realizó o intentó realizar pago de la cuota patronal al IMSS/No aplica/No sabe / no responde.
		Declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA)	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de Declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA)/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA) /No aplica/No sabe/ no responde.
		Pago de impuesto estatal sobre nómina	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de pago de impuesto estatal sobre nómina/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de pago de impuesto estatal sobre nómina/No aplica/No sabe / no responde.
		Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de trámite ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso/No aplica/No sabe / no responde.
Juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil/No aplica/No sabe / no responde.		

(Continúa)

Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones		Consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil/No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de trámite de consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil/No aplica/No sabe / no responde.
		Contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas/No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas/ No aplica/No sabe / no responde.
		Otro	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de otro/No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de otro/No aplica/No sabe / no responde.
Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para poder abrir la empresa durante 2020	Unidades económicas del sector privado.	Solicitud de autorización de uso de denominación o razón social durante 2020	Sí solicitó o intentó solicitar la autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx durante 2020/ No solicitó o intentó solicitar la autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob. mx durante 2020/ No aplica/ No sabe/no responde.
		Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) durante 2020	Sí realizó o intentó realizar la Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) durante 2020/No realizó o intentó realizar la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) durante 2020/No aplica/ No sabe / no responde.
		Trámites ante el Registro Público de Comercio durante 2020	Sí realizó o intentó realizar la inscripción al Registro Público de Comercio durante 2020/ No realizó o intentó realizar la inscripción al Registro Público de Comercio durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
		Trámite municipal para abrir la empresa (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones) durante 2020	Sí realizó o intentó realizar trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones) durante 2020/No realizó o intentó realizar trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
		Trámites para la licencia o permiso de uso de suelo durante 2020	Sí realizó o intentó realizar trámites para la licencia o permiso de uso de suelo durante 2020/No realizó o intentó realizar trámites para la licencia o permiso de uso de suelo durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
		Trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía durante 2020	Sí realizó o intentó realizar trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía durante 2020/No realizó o intentó realizar trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía durante 2020/No aplica/No sabe / no Responde.

(Continúa)

Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para poder abrir la empresa durante 2020	Unidades económicas del sector privado.	Trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM) durante 2020	Sí realizó o intentó realizar trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM) durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM) durante 2020 /No aplica/No sabe / no responde.
		Trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS durante 2020	Sí realizó o intentó realizar trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.
		Inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes durante 2020	Sí realizó o intentó realizar Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes (REC) durante 2020/No realizó o intentó realizar inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes (REC) durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
Trámites ante el Registro Público de la Propiedad durante 2020		Sí realizó o intentó realizar trámites ante el Registro Público de la Propiedad durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámites ante el Registro Público de la Propiedad durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.	
Inscripción de trabajadores al INFONAVIT durante 2020		Sí realizó o intentó realizar inscripción de trabajadores al INFONAVIT durante 2020/ No realizó o intentó realizar inscripción de trabajadores al INFONAVIT durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.	
Trámite para permisos de construcción durante 2020		Sí realizó o intentó realizar trámite para permisos de Construcción durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámite para permisos de construcción durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.	
Trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones durante 2020		Sí realizó o intentó realizar trámites para solicitud de permisos para importaciones y Exportaciones durante 2020/No realizó o intentó realizar de trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones durante 2020/No aplica/ No sabe / no responde.	
Registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI) durante 2020		Sí realizó o intentó realizar registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI) durante 2020/No realizó o intentó realizar registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI) durante 2020 /No aplica/No sabe / no responde.	
Manifestación de impacto ambiental durante 2020		Sí realizó o intentó realizar trámite de manifestación de impacto ambiental durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámite de manifestación de impacto ambiental durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.	
Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para operar, continuar o expandir las operaciones de la empresa durante 2020	Inscripción al padrón de proveedores del gobierno durante 2020	Sí realizó o intentó realizar inscripción al padrón de proveedores del gobierno durante 2020/No realizó o intentó realizar inscripción al padrón de proveedores del gobierno durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.	
	Trámite de licitación para venderle al gobierno durante 2020	Sí realizó o intentó realizar trámite de licitación para venderle al gobierno durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámite de licitación para venderle al gobierno durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.	

(Continúa)

<p>Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones para operar, continuar o expandir las operaciones de la empresa durante 2020</p>		<p>Trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales durante 2020</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar trámites de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales durante 2020/ No realizó o intentó realizar trámites de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
<p>Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones durante 2020</p>	<p>Unidades económicas del sector privado.</p>	<p>Solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica durante 2020</p>	<p>Sí realizó o intentó realizar solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica durante 2020/No realizó o intentó realizar solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Pago ordinario del servicio de luz durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del servicio de luz durante 2020/ No ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del servicio de luz durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local durante 2020/ No ha realizado o ha sido objeto de conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Pago ordinario del agua potable durante 2020</p>	<p>Sí ha sido objeto de pago ordinario del agua potable durante 2020/ No ha realizado o ha sido objeto de pago ordinario del agua potable durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje durante 2020/No ha realizado o ha sido objeto de estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Pago de la cuota patronal al IMSS durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de pago de la cuota patronal al IMSS durante 2020/No ha realizado o ha sido objeto de pago de la cuota patronal al IMSS durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA) durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de Declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA) durante 2020/ No ha realizado o ha sido objeto de declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA) durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Pago de impuesto estatal sobre nómina durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de pago de impuesto estatal sobre nómina durante 2020/ No ha realizado o ha sido objeto de pago de impuesto estatal sobre nómina durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>
		<p>Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso durante 2020</p>	<p>Sí ha realizado o ha sido objeto de trámite de Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso durante 2020/ No ha realizado o ha sido objeto de trámite de licencias o permisos de trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.</p>

(Continúa)

Experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones durante 2020		Juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020/ No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
		Consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020	Sí ha realizado o ha sido objeto de consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020/No ha realizado o ha sido objeto de trámite de consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020/ No aplica/No sabe / no responde.
		Contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas durante 2020	Sí ha realizado o ha sido objeto de contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas durante 2020/No ha realizado o ha sido objeto de contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas durante 2020/No aplica/ No sabe / no responde.
		Otro	Sí, alguna vez ha realizado o ha sido objeto de otro durante 2020/No, ninguna vez ha realizado o ha sido objeto de otro durante 2020/No aplica/No sabe / no responde.
Año en que tuvo experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones	Unidades económicas del sector privado.	Autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gob.mx	Número.
		Inscripción al Registro Público de Comercio	Número.
		Trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones	Número.
		Trámites para la licencia o permiso de uso de suelo	Número.
		Trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía	Número.
		Trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)	Número.
		Inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes	Número.
		Trámites ante el Registro Público de la Propiedad	Número.
		Trámite de manifestación de impacto ambiental	Número.
		Inscripción al padrón de proveedores del gobierno	Número.
		Trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales	Número.
		Solicitud de conexión o reconexión a la red eléctrica	Número.
		Conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local	Número.
Estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje	Número.		

(Continúa)

Año en que tuvo experiencia con pagos, trámites, solicitudes de servicios o inspecciones		Pago de la cuota patronal al IMSS	Número.
		Otro	Número.
Frecuencia del trámite	Unidades económicas del sector privado.	Número de veces que realizó la solicitud de autorización de uso de denominación o razón social durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámites ante el Registro Público de Comercio durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones) durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámites para la licencia o permiso de uso de suelo durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM) durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámite de inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámites ante el Registro Público de la Propiedad durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó inscripción de trabajadores al INFONAVIT durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámite para permisos de construcción durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó el registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial(IMPI) durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó manifestación de impacto ambiental durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó inscripción al padrón de proveedores del gobierno durante 2020	Número.
		Número de veces que realizó trámite de licitación para venderle al gobierno durante 2020	Número.

(Continúa)

Frecuencia del trámite	Unidades económicas del sector privado	Número de veces que realizó trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales durante 2020	Número
		Número de veces que realizó solicitud de nueva conexión o reconexión a la red eléctrica durante 2020	Número
		Número de veces que realizó el pago ordinario del servicio de luz durante 2020	Número
		Número de veces que realizó conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local durante 2020	Número
		Número de veces que realizó el pago ordinario del agua potable durante 2020	Número
		Número de veces que realizó estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje durante 2020	Número
		Número de veces que realizó pago de la cuota patronal al IMSS durante 2020	Número
		Número de veces que realizó declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA) durante 2020	Número
		Número de veces que realizó pago de impuesto estatal sobre nómina durante 2020	Número
		Número de veces que realizó trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso durante 2020	Número
		Número de veces que realizó juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020	Número
		Número de veces que realizó consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil durante 2020	Número
		Número de veces que realizó contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas durante 2020	Número
		Número de veces que realizó otro trámite durante 2020	Número
Sujeto y número de veces que realizó solicitud de autorización de uso de denominación o razón social	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número	
Sujeto y número de veces que realizó inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número	

(Continúa)

Sujeto y número de veces que realizó inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)	Unidades económicas del sector privado.	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó inscripción al Registro Público de Comercio		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones)		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámites para la licencia o permiso de uso de suelo		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	

(Continúa)

Sujeto y número de veces que realizó trámites ante el Registro Público de la Propiedad	Unidades económicas del sector privado.	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámites para el alta de trabajadores al INFONAVIT		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámite para permisos de construcción		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial(IMPI)	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó trámite de manifestación de impacto ambiental	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó inscripción al padrón de proveedores del gobierno	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó trámite de licitación para venderle al gobierno		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.

(Continúa)

Sujeto y número de veces que realizó trámite de licitación para venderle al gobierno	Unidades económicas del sector privado.	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó solicitud de conexión o reconexión a la red eléctrica		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó el pago ordinario del servicio de luz		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó el pago ordinario del agua potable	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó pago de la cuota patronal al IMSS	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	

(Continúa)

Sujeto y número de veces que realizó pago de la cuota patronal al IMSS	Unidades económicas del sector privado.	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA)		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó pago de impuesto estatal sobre nómina		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etcétera.		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
		Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.
Sujeto y número de veces que realizó consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etcétera.		Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.
		Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.
		Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	
Sujeto y número de veces que realizó Otro trámite	Realización del trámite por el sujeto entrevistado	Número.	
	Realización del trámite por un empleado de la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un tercero contratado por la empresa	Número.	
	Realización del trámite por un familiar / conocido	Número.	

(Continúa)

Medio para realizar pagos, trámites o solicitudes		Realización del último trámite según el medio	Realizó el último pago, trámite o solicitud en instalaciones de gobierno/ Realizó el último pago, trámite o solicitud en banco, supermercado/Realizó el último pago, trámite o solicitud en líneas de atención telefónica/Realizó el último pago, trámite o solicitud en internet (página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.) cajero automático o kiosco inteligente/Realizó el último pago, trámite o solicitud en oficinas temporales o móviles/No se ha podido concluir el trámite, pago o solicitud/Otros/ No sabe / no responde.
Problemas para realizar pagos, trámites o servicios	Unidades económicas del sector privado.	Requisitos excesivos	Sí ha tenido requisitos excesivos/No ha tenido requisitos excesivos/No aplica/No sabe / no responde.
		Costos excesivos	Sí ha tenido costos excesivos/No ha tenido costos excesivos/No aplica/No sabe / no responde.
		Horarios restringidos	Sí ha tenido horarios restringidos/No ha tenido horarios restringidos/No aplica/No sabe / no responde.
		Obtuvo información incorrecta	Sí ha obtenido información incorrecta/ No ha obtenido información incorrecta/No aplica/No sabe / no responde.
		Obtuvo información contradictoria	Sí ha obtenido información contradictoria/ No ha obtenido información contradictoria/ No aplica/No sabe / no responde.
		Encontrar información sobre leyes o normas que regulan su funcionamiento	Sí ha obtenido información incorrecta/ No ha obtenido información incorrecta/No aplica/No sabe / no responde.
		Completar formatos	Sí ha tenido problemas para completar formatos/No ha tenido problemas para completar formatos/No aplica/No sabe / no responde.
		Atención en ventanilla	Sí ha tenido problemas de atención en ventanillas/No ha tenido problemas de atención en ventanilla /No aplica/No sabe / no responde.
		Disponibilidad de medios electrónicos	Sí ha tenido problemas de disponibilidad de medios electrónicos/No ha tenido disponibilidad de medios electrónicos/No aplica/No sabe / no responde.
		Falta de claridad	Sí ha tenido problemas de falta de claridad/No ha tenido problemas de falta de claridad/No aplica/No sabe/ no responde.
		Mala interpretación de las leyes	Sí ha tenido problemas de mala interpretación de las leyes/No ha tenido problemas de mala interpretación de las leyes/No aplica/No sabe / no responde
		Se contradice o contrapone con otra norma	Sí ha tenido problemas porque el trámite, pago o solicitud se contradice o contrapone con otra norma/No ha tenido problemas porque el trámite, pago o solicitud se contradice o contrapone con otra norma No aplica/No sabe / no responde.
		Otro	Sí ha tenido otro problema/No ha tenido otro /No aplica/No sabe / no responde.
Tiempo invertido en la realización de trámites		Tiempo de realización del último trámite en años y meses	Número (años), número (meses).
		Tiempo de realización del último trámite en meses y días	Número (meses), número (días).
		Tiempo de realización del último trámite en días	Número (días).
		Tiempo de realización del último trámite en horas	Número (horas), número (minutos).

(Continúa)

Tiempo de resolución de trámites por parte de la institución		Tiempo de resolución del último trámite en años y meses	Número (años), número (meses).
		Tiempo de resolución del último trámite en meses y días	Número (meses), número (días).
		Tiempo de resolución del último trámite en días	Número (días).
		Tiempo de resolución del último trámite en horas	Número (horas), número (minutos).
Efectividad del pago, trámite o servicio		Condición de haber obtenido lo que requería	Sí obtuvo lo que requería/No obtuvo lo que requería/no sabe / no responde.
Satisfacción con el pago, trámite o servicio		Nivel de satisfacción con el pago, trámite o servicio	Está muy satisfecho con el pago, trámite o servicio/ Está satisfecho con el pago, trámite o servicio/ Está algo satisfecho con el pago, trámite o servicio/ Está algo insatisfecho con el pago, trámite o servicio/ Está insatisfecho con el pago, trámite o servicio/ Está muy insatisfecho con el pago, trámite o servicio/ No sabe o no responde.
Inspecciones regulatorias	Unidades económicas del sector privado.	Condición de haber sido objeto de inspecciones de protección civil	Sí fue objeto de inspecciones de protección civil/No fue objeto de inspecciones de protección civil/No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo	Sí fue objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo / No fue objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo /No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS	Sí fue objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS/No fue objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS /No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de inspecciones de medio ambiente	Sí fue objeto de inspecciones de medio ambiente/No fue objeto de inspecciones de medio ambiente/No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de Inspecciones sanitarias	Sí fue objeto de inspecciones sanitarias/ No fue objeto de inspecciones sanitarias/ No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de Inspecciones por uso de suelo	Sí fue objeto de inspecciones por uso de suelo/ No fue objeto de inspecciones por uso de suelo/ No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de otro tipo de inspección	Sí fue objeto de otro tipo de inspección/ No fue objeto de otro tipo de inspección/ No sabe / no responde.
		Temporalidad de las inspecciones regulatorias	
Condición de haber sido objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo durante 2020	Sí fue objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo durante 2020 / No fue objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo durante 2020/No sabe / no responde.		
Condición de haber sido objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS durante 2020	Sí fue objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS durante 2020/No fue objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS durante 2020/No sabe / no responde.		
Condición de haber sido objeto de inspecciones de medio ambiente durante 2020	Sí fue objeto de inspecciones de medio ambiente durante 2020/No fue objeto de inspecciones de medio ambiente durante 2020/No sabe / no responde.		
Condición de haber sido objeto de Inspecciones sanitarias durante 2020	Sí fue objeto de inspecciones sanitarias durante 2020/ No fue objeto de inspecciones sanitarias durante 2020/ No sabe / no responde.		

(Continúa)

Temporalidad de las inspecciones regulatorias		Condición de haber sido objeto de Inspecciones por uso de suelo durante 2020	Sí fue objeto de inspecciones por uso de suelo durante 2020/ No fue objeto de inspecciones por uso de suelo durante 2020/ No sabe / no responde.
		Condición de haber sido objeto de otro tipo de inspección durante 2020	Sí fue objeto de otro tipo de inspección durante 2020/ No fue objeto de otro tipo de inspección durante 2020/ No sabe / no responde.
Verificación de temporalidad de las inspecciones regulatorias		Año en el que fue objeto de inspecciones de protección civil	Número.
		Año en el que fue objeto de laborales por parte de la Secretaría del Trabajo	Número.
		Año en el que fue objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS	Número.
		Año en el que fue objeto de inspecciones de medio ambiente	Número.
		Año en el que fue objeto de inspecciones sanitarias	Número.
		Año en el que fue objeto de inspecciones por uso de suelo	Número.
		Año en el que fue objeto de otro tipo de inspecciones	Número.
		Frecuencia de inspecciones	Unidades económicas del sector privado.
Número de veces que fue objeto de inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo durante 2020	Número.		
Número de veces que fue objeto de inspecciones laborales por parte del IMSS durante 2020	Número.		
Número de veces que fue objeto de inspecciones de medio ambiente durante 2020	Número.		
Número de veces que fue objeto de inspecciones sanitarias durante 2020	Número.		
Número de veces que fue objeto de inspecciones por uso de suelo durante 2020	Número.		
Número de veces que fue objeto de otro tipo de inspecciones durante 2020	Número.		
Sujetos presentes en las inspecciones de protección civil			
		Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.
Sujetos presentes en las inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo		Número de veces que el entrevistado estuvo presente	Número.
		Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.

(Continúa)

Sujetos presentes en inspecciones laborales por parte del IMSS	Unidades económicas del sector privado.	Número de veces que el entrevistado estuvo presente	Número.
		Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.
Sujetos presentes en las inspecciones de medio ambiente		Número de veces que el entrevistado estuvo presente	Número.
		Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.
Sujetos presentes en las inspecciones sanitarias		Número de veces que el entrevistado estuvo presente	Número.
		Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.
Sujetos presentes en las inspecciones por uso de suelo		Número de veces que el entrevistado estuvo presente	Número.
		Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.
		Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.
Sujetos presentes en otras inspecciones	Número de veces que el entrevistado estuvo presente	Número.	
	Número de veces que un empleado de la empresa estuvo presente	Número.	
	Número de veces que un tercero contratado por la empresa estuvo presente	Número.	
	Número de veces que un familiar / conocido estuvo presente	Número.	
Problemas en inspecciones	Sanciones injustificadas	Sí ha tenido sanciones injustificadas / No ha tenido sanciones injustificadas/No aplica/No sabe / no responde.	
	Malos tratos por parte de la autoridad	Sí ha tenido malos tratos por parte de la autoridad/No ha tenido malos tratos por parte de la autoridad/No aplica/No sabe / no responde.	
	Mala interpretación de la ley por parte de la autoridad	Sí ha tenido mala interpretación de la ley por parte de la autoridad/No ha tenido mala interpretación de la ley por parte de la autoridad/No aplica/No sabe / no responde.	
	Amenazas	Sí ha recibido amenazas/No ha recibido amenazas/No aplica/No sabe / no responde.	
	Alteración de información	Sí ha sufrido alteración de información/ No ha sufrido alteración de información/ No aplica/No sabe / no responde.	

(Continúa)

Problemas en inspecciones	Unidades económicas del sector privado.	Daños materiales a la empresa	Sí ha sufrido daños materiales/No ha sufrido daños materiales /No aplica/No sabe / no responde.
		Se contradice o contrapone con otra norma	Sí ha tenido problemas porque la inspección se contradice o contrapone con otra norma/No ha tenido problemas porque la inspección se contradice o contrapone con otra norma No aplica/No sabe / no responde.
Tiempo invertido en inspecciones		Tiempo de realización de la última inspección en trámite en años y meses	Número (años), número (meses).
		Tiempo de realización de la última inspección en meses y días	Número (meses), número (días).
		Tiempo de realización de la última inspección en días	Número (días).
		Tiempo de realización de la última inspección en horas	Número (horas), número (minutos).
Resultado de la inspección		Asesoría / asistencia técnica	Sí tuvo asesoría / asistencia técnica/ No tuvo asesoría / asistencia técnica/No aplica/No sabe / no responde.
		Advertencia / prórroga	Sí tuvo advertencia / prórroga No tuvo advertencia / prórroga/No aplica/No sabe / no responde.
		Multa	Sí tuvo multa/ No tuvo multa/ prórroga/No aplica/No sabe / no responde.
		Suspensión temporal de actividades	Sí tuvo suspensión temporal de actividades / No tuvo suspensión temporal de actividades / prórroga/No aplica/No sabe / no responde.
	Clausura	Sí tuvo clausura / No tuvo clausura/No aplica/No sabe / no responde.	
	Revocación de licencia de funcionamiento	Sí tuvo revocación de licencia de funcionamiento / No tuvo revocación de licencia de funcionamiento /No aplica/No sabe / no responde.	
	Otro	Sí tuvo otro tipo de problema / No tuvo otro tipo de problema/No aplica/No sabe / no responde.	
	No sabe / no responde	Sí/No/No aplica/No sabe / no responde.	
Causas de clausura	Falta de algún permiso y/o autorización	Sí, la falta de algún permiso y/o autorización fue motivo de clausura/No, la falta de algún permiso y/o autorización no fue motivo de clausura/No aplica/No sabe / no responde.	
	Venta de productos / servicios diferentes a los autorizados	Sí, la venta de productos / servicios diferentes a los autorizados fue motivo de clausura/No, la venta de productos / servicios diferentes a los autorizados no fue motivo de clausura/No aplica/No sabe/ no responde.	
	Incumplimiento de alguna medida o norma	Sí, el incumplimiento de alguna medida o norma fue motivo de clausura/No, el incumplimiento de alguna medida o norma no fue motivo de clausura/No aplica/No sabe / no responde.	
	Injustificada	Sí fue injustificada la clausura/No fue injustificada la clausura No aplica/No sabe / no responde.	
	Otro	Sí, fue otro motivo de clausura/No, no fue otro motivo de clausura.	
	No sabe / no responde	Sí/No/No aplica/No sabe / no responde.	

(Continúa)

Tiempo de las clausuras		Número de clausuras ocurridas	Número.
		Días de duración de las clausuras ocurridas	Número.
Satisfacción con la calidad de las inspecciones	Unidades económicas del sector privado.		Está muy satisfecho con la calidad de las inspecciones / Está satisfecho con la calidad de las inspecciones / Está algo satisfecho con la calidad de las inspecciones / Está algo insatisfecho con la calidad de las inspecciones / Está insatisfecho con la calidad de las inspecciones / Está muy insatisfecho con la calidad de las inspecciones / No sabe o no responde.

Tema 9. Corrupción

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Exploración sobre la corrupción	Unidades económicas del sector privado.	Familiaridad con el tema de la corrupción en el ámbito regulatorio	Sí cree o sí ha escuchado que en alguno de los trámites, pagos, servicios o inspecciones mencionados, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de las empresas para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos/No cree ni ha escuchado que en alguno de los trámites, pagos, servicios o inspecciones mencionados, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de las empresas para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos/No sabe / no responde.
		Identificación de prácticas de corrupción en otras empresas	Sí recuerda que alguna otra empresa haya vivido una experiencia en la que un servidor público o empleado de gobierno le solicitara dinero, regalos o favores al realizar o para agilizar, aprobar o evitar alguno de los trámites, pagos, solicitudes o inspecciones mencionados/ No recuerda que alguna otra empresa haya vivido una experiencia en la que un servidor público o empleado de gobierno le solicitara dinero, regalos o favores al realizar o para agilizar, aprobar o evitar alguno de los trámites, pagos, solicitudes o inspecciones mencionados/No sabe / no responde.
Exploración sobre prácticas de corrupción durante 2020	Unidades económicas del sector privado.	Identificación de situaciones de corrupción por intento de apropiación o solicitud directa por parte de un servidor público o empleado del gobierno durante 2020	Un servidor público o empleado del gobierno sí intentó apropiarse o sí le solicitó de forma directa algún beneficio durante 2020/Un servidor público o empleado del gobierno no intentó apropiarse o no le solicitó de forma directa algún beneficio durante 2020/No sabe / no responde.
		Identificación de situaciones de corrupción por insinuación o solicitud directa por parte de una tercera persona o coyote durante 2020	Una tercera persona o coyote sí le insinúo o sí le pidió de forma directa algún beneficio para algún servidor público o empleado de gobierno durante 2020/Una tercera persona o coyote no le insinúo o no le pidió de forma directa algún beneficio para algún servidor público o empleado de gobierno durante 2020/No sabe / no responde.

(Continúa)

Exploración sobre prácticas de corrupción durante 2020	Unidades económicas del sector privado.	Identificación de situaciones de corrupción por insinuación o generación de condiciones por parte de un servidor público o empleado del gobierno durante 2020	Un servidor público o empleado del gobierno si le insinuó o si le generó las condiciones para obtener algún beneficio durante 2020/Un servidor público o empleado del gobierno no le insinuó o no le generó las condiciones para obtener algún beneficio durante 2020/No sabe / no responde.
Exploración sobre la corrupción en trámites, pagos, solicitudes e inspecciones		Códigos de trámites, pagos, solicitudes e inspecciones en los que hay experiencias sobre actos de corrupción	Lista de 38 códigos correspondientes a trámites, pagos, solicitudes e inspecciones y seis correspondientes a posibles trámites, pagos, solicitudes e inspecciones no registrados con anterioridad.
		Confirmación del número de veces que se realizó el trámite, pago, solicitud e inspección	Número.
		Número de veces que en trámites, pagos, solicitudes e inspecciones reportados se tuvo experiencias de corrupción	Número.
		Cantidad aproximada que en total se apropiaron los servidores públicos o empleados de gobierno por corrupción durante 2020	No se apropió de nada/ De \$1.00 hasta \$50 000.00/ De \$50 001.00 hasta \$500 000.00/ De \$500 001.00 hasta \$2 000 000.00/ Más de \$2 000 000.00/ Otros/ No sabe/ no responde.
		Cantidad total apropiada por servidores públicos o empleados de gobierno por corrupción durante 2020	Registro con número / Registro con letra.

Tema 10. Corrupción general

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Exploración sobre otras situaciones de corrupción	Unidades económicas del sector privado	Existencia de otras experiencias de corrupción en los últimos cinco años	Si/No/No sabe / no responde.
		Situaciones en las que tuvo experiencias de corrupción	Registro de cada situación.
		Número de veces que tuvo otras experiencias de corrupción	Registro con número.
		Número de veces que tuvo otras experiencias de corrupción durante 2020	Registro con número.
		Cantidad aproximada que en total se apropiaron los servidores públicos o empleados de gobierno por otra experiencia de corrupción durante 2020	No se apropió de nada/ De \$1.00 hasta \$50 000.00/ De \$50 001.00 hasta \$500 000.00/ De \$500 001.00 hasta \$2 000 000.00/ Más de \$2 000 000.00/ Otros/ No sabe/ no responde.
		Cantidad total apropiada por servidores públicos o empleados de gobierno por otra experiencia de corrupción durante 2020	Registro con número / Registro con letra.
Exploración sobre el reporte o denuncia ante autoridades de los actos de corrupción existentes		Reporte o denuncia ante alguna autoridad de los trámites, pagos, solicitudes e inspecciones en los que se tuvo experiencias de corrupción	Si reportó o si denunció ante alguna autoridad/No reportó o no denunció ante alguna autoridad/No sabe / no responde.
		Número de veces que se denunció ante alguna autoridad las experiencias de corrupción sufridas	Registro con número.

(Continúa)

Exploración sobre el reporte o denuncia ante autoridades de los actos de corrupción existentes	Unidades económicas del sector privado.	Razón principal por la cual no se denunció ante alguna autoridad las experiencias de corrupción sufridas	Porque la corrupción es una práctica muy común/Porque obtuvo un beneficio del pago o regalo/Porque es inútil, no le harían nada al funcionario o servidor público/Por miedo a represalias, incluso jurídicas/Porque dio dinero o regalos como señal de gratitud/Porque no sabe ante quién tendría que denunciar/Por falta de tiempo/Por ser una pérdida de tiempo/Otro motivo/No sabe / no responde.
--	---	--	--

Tema 11. Gobierno electrónico

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Gobierno electrónico durante 2020	Unidades económicas del sector privado.	Condición de la empresa de haber consultado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conocer información sobre la forma como se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público durante 2020	Sí ha consultado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conocer información sobre la forma como se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público durante 2020/ No ha consultado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conocer información sobre la forma como se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público durante 2020/ No sabe / no responde.
		Condición de la empresa de haber llenado y enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, dar seguimiento o terminar algún trámite durante 2020	Sí ha llenado y sí ha enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, dar seguimiento o terminar algún trámite durante 2020/No ha llenado y no ha enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, dar seguimiento o terminar algún trámite durante 2020/No sabe / no responde.
		Condición de la empresa de haber utilizado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conseguir información que permita a la empresa planear o decidir alguna actividad durante 2020	Sí ha utilizado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conseguir información que permita a la empresa planear o decidir alguna actividad durante 2020/No ha utilizado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conseguir información que permita a la empresa planear o decidir alguna actividad durante 2020/No sabe / no responde.
		Condición de la empresa de haber utilizado redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera, para presentar bajo su nombre una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) durante 2020	Sí ha utilizado redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera, para presentar bajo su nombre una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) durante 2020/No ha utilizado redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera, para presentar bajo su nombre una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) durante 2020/No sabe / no responde.
		Condición de la empresa de haber realizado un trámite (federal, estatal o municipal) por completo, en línea, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo durante 2020	Sí ha realizado un trámite (federal, estatal o municipal) por completo, en línea, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo durante 2020/No ha realizado un trámite (federal, estatal o municipal) por completo, en línea, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo durante 2020/No sabe / no responde.

(Continúa)

Gobierno electrónico durante 2020	Unidades económicas del sector privado	Condición de la empresa de haber solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información de su interés durante 2020	Sí ha solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información de su interés durante 2020/No ha solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información de su interés durante 2020/No sabe / no responde
-----------------------------------	--	--	---

Tema 12. Licitaciones con el gobierno

Categoría conceptual	Categoría	Variables	Clases
Licitaciones con el gobierno	Unidades económicas del sector privado.	Condición de la empresa de estar interesada en vender o proveer un servicio al gobierno de su estado durante 2020	Sí ha estado interesada en vender o proveer un servicio al gobierno de su estado durante 2020/No ha estado interesada en vender o proveer un servicio al gobierno de su Estado durante 2020/No sabe / no responde.
		Número de ocasiones que la empresa ha buscado oportunidades para vender o proveer un servicio al gobierno de su Estado durante 2020	6 o más veces a la semana/ 2 a 5 veces a la semana/1 vez a la semana/1 vez al mes/Otro/Nunca/No sabe / no responde.
		Forma en que la empresa ha buscado o encontrado oportunidades de negocios durante 2020	En el Diario o Gaceta Oficial/ En páginas de internet/Mediante un boletín en el que está suscrita la empresa/Le avisan sus proveedores o competidores/Le llegan solicitudes de cotización o invitaciones para participar/Otro/No sabe / no responde.
		Motivo de la empresa que causa el desinterés en vender o proveer un servicio al gobierno de su estado	Los concursos están arreglados desde un inicio (corrupción)/ Tardan mucho en pagar/Los costos para participar son muy altos y no se pueden asumir/ Es necesario dar algo a cambio para ganar un contrato (soborno)/Los productos o servicios de la empresa no están orientados al gobierno/Otro/No sabe / no responde.
		Principal barrera que tiene la empresa para participar en los procedimientos de contratación del gobierno de su estado durante 2020	No tiene la capacidad para proveer bienes o servicios/No tiene la capacidad financiera para cubrir los costos de operación/Los costos para participar son muy altos y no se pueden asumir/No se cuenta con los medios o el conocimiento para preparar una propuesta/Los concursos no están diseñados para promover la competencia/No se ha logrado encontrar contratos que sean afines a la empresa/ Existe la necesidad de dar regalos o dinero para participar o existe interés de tipo personal o económico de quienes deciden (corrupción o conflicto de intereses)/Otro/No sabe / no responde.

Glosario

A

Actividad económica. Conjunto de acciones y recursos que emplean las empresas para producir bienes o producir servicios.

Administración pública. La Administración pública es el ente que organiza la presencia del Estado en la sociedad y mediante la ramificación de sus Secretarías de Estado, organismos descentrados y descentralizados, comisiones y fideicomisos, da un contenido político y administrativo al Estado político para diferenciarlo del carácter civil de la sociedad. También es una disciplina de naturaleza política que requiere de conocimiento técnico-administrativo para su aplicación.

Autoridades municipales. Son las encargadas de organizar y proveer de medios a las dependencias que tienen a su cargo las funciones de policía, seguridad, vialidad y asistencia a la población en situaciones de emergencia. Las autoridades municipales más reconocidas son el presidente municipal, síndicos y regidores.

B

Barreras. Obstáculo o impedimento que dificulta el acceso a trámites o servicios tales como desconocimiento de requisitos y lugar a donde recurrir para realizarlos, largas filas, requisitos excesivos, etcétera.

Bienes públicos. Los bienes públicos tienen como principal característica el no poderse ajustar a un mercado debido a la imposibilidad de los proveedores privados de excluir a aquellos que no pagan por ellos. Esta característica hace que los bienes públicos sean Una falla de mercado y, por lo tanto, para su provisión se requiere que el Estado intervenga. Los ejemplos más claros de bienes públicos puros son el alumbrado público y la seguridad nacional.

Brecha digital. Es la distancia existente entre áreas individuales, residenciales, de negocios y geográficas en los diferentes niveles socioeconó-

micos en la relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como al uso de internet, lo que acaba reflejando diferencias entre países como dentro de los mismos.

Buen gobierno. Es un proceso de interacción entre el gobierno y la sociedad. Se salvaguarda el buen gobierno y la sociedad. Se salvaguarda el buen gobierno en tanto los procesos gubernamentales son transparentes, los individuos se organizan, expresan sus prioridades y demandas a las oficinas de gobierno.

Buenas prácticas. Son los procesos de mejora de la Gestión Pública en las que se eliminan barreras que entorpecen el quehacer gubernamental, y a su vez, se fomenta el empleo de herramientas que fomentan el incremento de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones.

C

Calidad. Implica que la oferta de un producto o servicio satisfaga completamente las necesidades del consumidor. La calidad también conlleva a la reducción de costos al hacer eficaces y eficientes los procesos de producción.

Cambios en la planeación y cancelaciones. Es un cambio en la toma de decisiones de las unidades económicas para protegerse y prevenir el delito, lo cual implica el abandono de ciertas actividades para reducir la posibilidad de ser víctimas de la delincuencia.

Certeza jurídica. Es la certidumbre de los ciudadanos del cumplimiento de las leyes. Esto implica que las acciones ilegales tendrán consecuencias jurídicas; que las decisiones de los órganos de aplicación de la ley se apegarán al derecho y; que los funcionarios se conducirán de manera institucional, clara, confiable y verificable.

Clase de actividad. Se refiere a la actividad económica principal del establecimiento, la cual está conformada con procesos que ocurren de manera organizada con el fin de generar productos, bienes o servicios, que en un contexto dado, contribuirán al progreso económico de un grupo, sociedad o nación.

Comercio informal. Es aquel que no se rige por las normativas y leyes relativas a las transacciones de bienes y/o servicios en la sociedad (esto es lo que le da la formalidad al comercio). En general se aplica al comercio ambulante o sea a las personas que se ven en las veredas vendiendo cosas sin boleta o factura.

Comisión Federal de Electricidad (CFE). Es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio que genera, transmite, distribuye y comercializa energía eléctrica para los mexicanos, las tarifas manejadas se dividen en servicios públicos, doméstico, empresarial, industrial, agrícola, temporal y acuícola, con tarifas generales que van desde la bajo tensión (con cuotas mensuales autorizadas), mediana tensión y en alta tensión (con cuotas mensuales autorizadas o cargos fijos) también se incluyen tarifas de servicio de respaldo y servicio interrumpible. En la CFE se pueden hacer los siguientes trámites: contratación y pago de servicios, reporte de fallas, asesoría técnica y monitoreo de consumo.

Conciliación. Es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven un litigio con la intervención de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

Confianza institucional. Indicador para evaluar la percepción sobre determinados sujetos, objetos y procesos derivados de la relación entre los ciudadanos, los políticos, las instituciones políticas y la democracia como régimen de gobierno.

Confianza política. Indicador de satisfacción con el gobierno en turno, asociada con las percepciones de la capacidad del Estado para entregar resultados favorables a sus ciudadanos.

Contacto con autoridades. Sucede cuando un ciudadano entra en contacto con cualquier tipo de autoridad de los tres órdenes de gobierno. Operativamente, en la ENCRIGE se entiende por contacto con autoridades a aquellas situaciones

que se presentan cuando un establecimiento comete una violación contra leyes o reglamentos y las autoridades tienen que intervenir para sancionar dicha infracción o cuando un establecimiento solicita ayuda de la policía ante un incidente de inseguridad.

Corrupción. Es un acto ilegal que ocurre cuando un servidor público abusa de sus funciones para obtener dinero, regalos, favores, o cualquier beneficio para sí mismo, sus familiares o amigos.

Corrupción a gran escala o corrupción política. Involucra grandes sumas de dinero y afecta al país en su conjunto, a la legitimidad del gobierno y a las élites del país.

Cuota Patronal. Es la suma total del dinero aportado por el patrón junto con la cuota social que aporta el gobierno mexicano.

D

Denuncia. Es la comunicación formal que hace una persona al Ministerio Público de la posible comisión de un hecho delictivo.

Denuncia ante el Ministerio Público. Comunicación formal por la cual el delito declarado por el informante es denunciado ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa.

Desempeño institucional. Resultados que una institución pública debe generar a través de las políticas públicas que rigen las acciones o actividades gubernamentales que se traducen en trámites, servicios o programas para atender necesidades o problemas que afectan a la sociedad.

E

Efecto telescopio. Es el fenómeno por el cual los encuestados tienden a cambiar el recuerdo del tiempo en que los incidentes ocurrieron, ya sea de un pasado más distante o de eventos ocurridos con posterioridad al período de referencia de la encuesta, pero que son mencionados como si hubieran ocurrido dentro del mismo.

Eficacia. Logro de objetos concretos.

Eficiencia. Logro de objetivos al menor costo posible.

Empleado de gobierno. Para la ENCRIGE es cualquier tipo de servidor público de cualquiera de los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal. Los empleados de gobierno pueden ser aquellos que atienden en las ventanillas de las oficinas públicas, hasta médicos y maestros de las instituciones de salud y educativas respectivamente.

Empresa. Es la unidad económica y jurídica que bajo el control de una sola entidad propietaria o controladora se dedica a la realización de actividades económicas, y que puede estar constituida por un solo establecimiento, o por varios establecimientos que operan bajo la misma denominación o razón social.

Establecimiento. Es la unidad económica que en una sola ubicación física, asentada en un lugar de manera permanente y delimitada por construcciones e instalaciones fijas, combina acciones y recursos bajo el control de una sola entidad propietaria o controladora, para realizar actividades de producción de bienes, maquila total o parcial de uno o varios productos, la compra-venta de mercancías o prestación de servicios, sea con fines mercantiles o no.

G

Gestión pública. Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población. La Gestión pública implica un mejor aprovechamiento de dichos procesos para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública Federal, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Gran Sector Comercial. Incluyen las actividades de compra-venta (sin transformación) de bienes de capital, materias primas y suministros utilizados en la producción, sean estos bienes de consumo final privado o de utilización intermedia.

Gran Sector Industrial. El gran sector industrial es aquél que transforma de manera mecánica, física o química las materias primas en diversos artículos para el consumo.

Gran Sector Servicios. Agrupa a las actividades productoras de bienes intangibles para satisfacer necesidades de terceros, ya sea en su persona o

en sus bienes, como: servicios médicos, educativos, culturales, profesionales, personales, etc.

Gobernanza. Es una serie de cambios gracias a los cuales se le da mayor capacidad de decisión e influencia a los actores no gubernamentales (sector empresarial, organizaciones de la sociedad civil, centros de pensamiento autónomos, organismos financieros internacionales) sobre el procesamiento de los asuntos públicos, y da cuenta de que han surgido nuevas formas de asociación y coordinación del gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios.

Gobernanza regulatoria. Son las reformas regulatorias que se sustentan en cambios en las instituciones, en las capacidades, en los incentivos e incluso en rol del gobierno, para que dichas reformas puedan incluir a los actores no gubernamentales y ser sustentables a largo plazo.

Gobierno electrónico. Es el empleo del internet y otras tecnologías para mejorar la administración del gobierno. Adicionalmente, facilita la transparencia y el acceso público a la información, poniendo al alcance del ciudadano la gestión gubernamental. Por lo tanto, es una herramienta que potencia la participación ciudadana y funciona como un arma eficaz contra la corrupción.

I

Impuestos. Son aportaciones obligatorias que el Estado recauda de personas físicas y jurídicas para el financiamiento de las diversas actividades para las cuales está facultada. Estas actividades pueden ser, de entre otras, el financiamiento de la obra pública, educación, salud, programas de asistencia social, o para el mantenimiento de las mismas instituciones gubernamentales.

Impuesto Estatal sobre Nómina (ISN). Es un impuesto de carácter local que grava la realización de pagos de dinero por concepto de remuneraciones al trabajo personal en relación de dependencia.

Impuesto Sobre la Renta (ISR). Es un impuesto directo que es pagado por las personas que han obtenido directamente un ingreso o bien, para comprobar de donde proviene el dinero.

Impuesto sobre Valor Agregado (IVA). Es el impuesto que grava el valor añadido a un producto en las distintas fases de su producción.

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT). Es la institución mexicana tripartita donde participa el sector obreiro, el sector empresarial y el gobierno dedicado a otorgar crédito para que los trabajadores puedan adquirir su vivienda.

Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI). Es un organismo descentralizado con la facultad legal de otorgar o rechazar el título de propiedad de marcas y patentes. Depende meramente de los trámites que gestionan.

Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS). La ley del Seguro Social (LSS) establece que los patrones están obligados a registrarse ante el Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS) mediante un registro único e intransferible.

Inspección. La constatación ocular, atestigüamiento, pruebas, revisión de documentos, entre otras, que realiza cualquier ente gubernamental autorizado con la finalidad de hacer cumplir las disposiciones administrativas vigentes.

J

Juicio. Se entiende por juicio la controversia que, con arreglo a la ley se produce entre dos o más personas, ante un juez competente, que le pone término por medio de un fallo que aplica el derecho.

Juicio Ejecutivo Mercantil. Es aquel, fundado en un documento que constituye por sí solo prueba eficaz de la existencia del derecho al crédito reclamado.

Juicio Oral Mercantil. Es aquel que los actos procesales se realizan de viva voz en la audiencia reduciendo los escritos a los estrictamente indispensables.

Juicio Ordinario Mercantil. Es un juicio común, es decir que ordinariamente por esta vía se tramitan todas aquellas contiendas judiciales, que no tuviesen señalada una tramitación especial.

Justicia civil. Rama del Derecho que se encarga de las relaciones patrimoniales o personales entre los individuos; su finalidad es preservar los intereses del sujeto a nivel moral y patrimonial. Comprende el derecho de las personas, de familia, de bienes, de las obligaciones y los contratos.

Justicia cotidiana. Las instituciones, procedimientos e instrumentos orientados a solucionar los conflictos derivados de la convivencia diaria en una sociedad democrática. Conjunta a la justicia civil, laboral, administrativa y de proximidad.

Justicia de proximidad. Se relaciona con la solución de los problemas de convivencia en las comunidades, vecindarios y ciudades, en especial, con la convivencia y socialización en centros educativos.

Justicia laboral. Rama del Derecho relacionada con los mecanismos existentes en un sistema de relaciones laborales, formalizadas o no, cuyo objetivo es atender y solucionar los problemas originados por las relaciones de trabajo.

K

Kiosco inteligente. Modalidad de ventanilla única en la cual el ciudadano puede consultar información sobre diversos servicios gubernamentales y puede llevar a cabo diversos trámites.

L

Licencia de Permisos. Autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento.

M

Mejora regulatoria. Es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

Ministerio Público. Es un organismo público generalmente estatal al que se le atribuye dentro de un estado de derecho democrático, la representación de los intereses de la sociedad.

N

Nueva gestión pública. Conjunto integrado de ideas tendientes a la transformación del sector público que estima que cualquier gestión puede volverse más eficiente y efectiva por medio del desarrollo de estas ideas.

O

Orden de Gobierno Federal. De acuerdo con el artículo 41 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el pueblo ejerce su soberanía por medio de los Poderes de la Unión, los cuales son Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Éste es el orden de gobierno conocido como orden Federal.

Orden de Gobierno Estatal. De acuerdo con los artículos 42 y 115 constitucionales, el pueblo mexicano ejerce su soberanía por medio de los estados en lo que toca a sus regímenes interiores. Los gobiernos estatales o locales estarán divididos en Ejecutivo, Legislativo y Judicial y tendrán una forma de gobierno republicana, representativa y popular.

Orden de Gobierno Municipal. De acuerdo con el artículo 115 de la Constitución Federal, los estados tienen como base su división territorial y de su organización política y administrativa el Municipio Libre. Los municipios tienen personalidad jurídica, manejan su propio patrimonio, son gobernados por un Ayuntamiento. Este último está integrado por un Presidente municipal y el número de regidores y síndicos que la ley determine.

P

Padrón de Proveedores de Gobierno. Es el registro de las personas físicas o morales interesadas en ofrecer sus productos o servicios a la administración pública.

Participación ciudadana. Es parte de un modelo de democracia participativa en el cual se busca ampliar la frontera de los temas sometidos a la exigencia democrática, para otorgarles a los ciudadanos y las comunidades la posibilidad de incidir en la política y los asuntos de interés colectivo.

Permiso de Construcción. Llamado también licencia de obra o licencia urbanística. Es un permiso requerido normalmente por la administración local para la realización de cualquier tipo de construcción.

Permiso de Uso de Suelo. Es la autorización que se emite para asignarle a los predios o inmuebles un determinado uso o destino, y que cumpla con las leyes, reglamentos y normas aplicables.

Permiso para Importaciones y Exportaciones. Es una autorización o licencia para que los interesados puedan exportar o importar legalmente mercancías que están sujetas a dicho requisito por parte de la Secretaría de Economía.

Proceso productivo. Comprende el conjunto de procesos, procedimientos, métodos y técnicas que al utilizar materias primas, mano de obra, máquinas, recursos naturales y tecnología permiten la obtención de bienes y servicios.

Proceso de Seguridad Pública y Justicia Penal. Esquema integral que reconoce la interrelación e interdependencia que existe entre los diversos temas que se encuentran presentes, tanto en la seguridad pública como en la justicia. Se conforma a partir de 4 componentes: Seguridad Pública, Procuración de Justicia, Impartición de Justicia y Sistema Penitenciario.

R

Razón social. Son las palabras y caracteres que conforman el nombre de una sociedad o asociación, que permiten individualizarla y distinguirla de otras, sin considerar su régimen jurídico, especie, ni modalidad.

Reforma regulatoria. Son las reformas que tienen como objetivo incrementar la calidad en los procedimientos y requerimientos regulatorios - y más específicamente en las instituciones regulatorias, capacidades e incentivos - que pueden mejorar la calidad de vida de las personas del país a su vez que mejoran las condiciones para las actividades económicas.

Registro Federal del Contribuyente (RFC). Es una clave alfanumérica compuesta por 13 caracteres y es utilizada cuando una persona física o moral que ejerce actividades económicas por las cuales este obligado a pagar impuestos.

Registro Público de Propiedad. Es la institución gubernamental que se encarga de dar seguridad y certeza jurídica al control y registro de todos los bienes inmuebles de las personas físicas y morales.

Rendición de cuentas. La rendición de cuentas es el diálogo que se establece entre autoridades y gobernados cuando los primeros le proporcionan información y explicaciones sobre su gestión a los segundos. A través de la rendición de cuentas, los ciudadanos pueden estar informados de las acciones del gobierno y la manera de realizarlas, así como la posibilidad de premiar o sancionar su desempeño.

Regulación. Son los instrumentos con los que cuenta el Estado, es decir las normas y leyes, para determinar el funcionamiento y el actuar de las empresas e individuos, con el objetivo de generar armonía entre los diferentes sectores económicos y la sociedad.

S

Servicio de Administración Tributaria (SAT). Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público.

Servicio público. Es la actividad destinada a la satisfacción de una necesidad colectiva de tipo material, económica o cultural a través de prestaciones que involucran el desarrollo de actividades del interés general; la atención de las necesidades requiere de un servicio técnico provisto por el Estado, particulares o ambos.

Servicios públicos básicos. Son aquellos que el Estado provee sin necesidad de que el ciudadano haga una petición o lleve a cabo un trámite para obtenerlos cada vez que requiera de ellos.

Servicios públicos bajo demanda. Aquellos servicios públicos que el Estado no proporciona de manera regular sino bajo expresa petición del ciudadano.

Sistema de Información Empresarial Mexicana (SIEM). Es un instrumento creado por la

Secretaría de Economía que integra un registro completo de las empresas existentes desde una perspectiva pragmática y de promoción accesible a confederaciones, autoridades, empresas y público en general, vía internet.

Soborno. Jurídicamente, el soborno de le denomina cohecho. Cometén el delito de cohecho el servidor público que por sí, o por medio de otra persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquier otra dádiva, o acepte una promesa para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones; y el que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Coloquialmente al soborno se le llama *mordida*.

Solicitud de Servicios. Son un tipo de trámite en el que el ciudadano se acerca a las autoridades para que le proporciona un servicio. En la ENCRIGE se mide la solicitud de atención médica de urgencia, la solicitud de diversos servicios municipales y las llamadas de emergencia a la policía.

T

Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Es el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TICs incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Trámite. Es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio, a fin de que se emita una resolución o cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar. Por orden de gobierno pueden ser municipales, estatales o federales.

Trámites de baja frecuencia. Son aquellos que por su naturaleza se realizan pocas veces por no ser de carácter obligatorio para el ciudadano has-

ta que éste presenta determinada necesidad y por tanto se acerca a la autoridad a solicitarlo. Adicionalmente, una vez que se concluyó el trámite, rara vez se debe repetir en el corto plazo.

Trámites de alta frecuencia. Son aquellos que por su naturaleza se realizan varias veces en un corto plazo. Adicionalmente, estos trámites tienen un carácter obligatorio ante la presencia de una

situación determinada. Por ejemplo, toda vez que una persona tenga un automóvil, deberá de pagar tenencia o impuesto vehicular.

Transparencia. Consiste en que el gobierno exhiba u ofrezca información sobre su funcionamiento para que exista la posibilidad de escrutinio público.

Bibliografía

- Antúñez, I. y Galilea S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Azua, S. (2004). *Los principios generales del derecho*. México: Porrúa.
- Barro, R. J. (1991). Economic growth in a cross section of countries. En: *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 106, Núm. 2, pp. 407- 443.
- Canadian Federation of Independent Business. (2010). *Prosperity Restricted by Red Tape* [en línea]. Toronto: CFIB. Disponible en <http://www.cfib-fcei.ca/cfib-documents/rr3104.pdf>, p 1, [fecha de consulta 27 de octubre de 2016].
- Cecot, C. R. (2008). An evaluation of the quality of impact assessment in the European Union with lessons for the US and the EU. En: *Regulation and Governance*, Vol. 2, Núm. 4, pp. 405-424.
- Centro de Estudios Económicos del Sector Privado. Encuesta sobre Mejora regulatoria, Gobernabilidad y Buen Gobierno en los Principales Municipios. En *Veritas Online*. México: Colegio de Contadores Públicos de México. Disponible en: <http://veritasonline.com.mx/encuesta-sobre-mejora-regulatoria-gobernabilidad-y-buen-gobierno-en-los-principales-municipios/>, [fecha de consulta: 24 de octubre de 2016].
- Centro de Investigación para el Desarrollo. (2013). *Mejorando la Mejora Regulatoria: Presente, Pasado y Futuro de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria* [en línea]. México: CID. Disponible en: http://reddecompetencia.cidac.org/es/uploads/1/5Reg_COFEMER2108.pdf, p. 5, [fecha de consulta: 27 de octubre de 2016].
- Centro de Investigación para el Desarrollo. (2013). *Mejorando la Mejora Regulatoria: Presente, Pasado y Futuro de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria*. CIDAC. p.5. Disponible en: http://reddecompetencia.cidac.org/es/uploads/1/5Reg_COFEMER2108.pdf. [Fecha de consulta 30 de Septiembre de 2016].
- Centro de Investigación y Docencia Económicas. (2015). *Justicia cotidiana. Síntesis del informe y de las recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. México: CIDE.
- Coglianese C. (2012). *Measuring Regulatory Performance* [en línea]. París: OCDE. Disponible en: https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/1_coglianese%20web.pdf, p. 5, [fecha de consulta: 20 de octubre de 2016].
- Comanducci, P. (1999). *Razonamiento jurídico. Elementos para un modelo*. México: Fontamara.
- Comisión Federal de Mejora Regulatoria y Centro de Investigación y Docencia Económicas. (2016). *Guías para la Mejora Regulatoria Municipal* [en línea], México: COFEMER. Disponible en: <http://www.cofemer.gob.mx/documentos/estados/guias/guia-introductoria.pdf>, p.1 [fecha de consulta: 24 de octubre de 2016].
- Consejo Sueco de Industria y Comercio para la mejora Regulatoria. (2010). *Regulation Indicator 2009* [en línea]. Estocolmo: NNR. Disponible en: http://www.nnr.se/assets/files/publikationer/NNR_Regulation_Indicator_2009.pdf, p. 3, [fecha de consulta 27 de octubre de 2016].

- Consejo Sueco de Industria y Comercio para la mejora Regulatoria. (2010). *The Total Cost of Regulations to Business in Sweden* [en línea] Estocolmo: NNR. Disponible en: http://www.nnr.se/assets/files/publikationer/nnr_stjarnsundsgard_english.pdf, p. 3, [fecha de consulta: 27 de octubre de 2016].
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2019). Ciudad de México: México.
- Crain, W.M. (2005). *The Impact of Regulatory Costs on Small Firms*. Small Business Administration. Disponible en: www.sba.gov/ADVO/research/rs264tot.pdf. [Fecha de consulta: 30 de septiembre de 2016].
- De Builteir D. (2007). *Report of the Business Regulation Forum* [en línea]. Dublín: BRF. Disponible en: <https://www.djei.ie/en/What-We-Do/Business-Sectoral-Initiatives/Reducing-Administrative-Burdens/High-Level-Group-Reports/Report-of-the-Business-Regulation-Forum.pdf>, p.4, [fecha de consulta: 25 de octubre de 2016].
- De Soto, H. (1989). *The Other Path: The Invisible Revolution in the Third World*. Harpercollins.
- Departament of Business, Innovation and Skills. (2014). *Business Perceptions Survey Technical Report 2014* [en línea]. Londres: Jigsaw Research Ltd. Disponible en línea: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/314383/14-p146-business-survey-2014-technical-report.pdf, p.1, [fecha de consulta: 23 de octubre de 2016].
- Djankov, S. (2003). The New Comparative Economics. En: *Journal of Comparative Economics* Vol. 31 Núm. 4, Amsterdam: ELSEVIER, pp. 595-619.
- Djankov S., I. Lieberman, J. Mukherjee & T. Nenova. (2002). Going Informal: Benefits and Cost. En *Center for the Study of Democracy* [en línea]. World Bank: Washington DC. Disponible en: <http://www.csd.bg/fileSrc.php?id=10334>. [Fecha de consulta: 02 de noviembre de 2016].
- Firma Deloitte. (2015). *Encuesta de Expectativas Empresariales* [en línea]. Montevideo: Firma Deloitte. Disponible en: <http://www2.deloitte.com/uy/es/pages/consumer-business/articles/encuesta-de-expectativas-empresariales-deloitte-uruguay--numero-.html#>, [fecha de consulta: 03 de noviembre de 2016].
- Fondo Monetario Internacional. (2011). *12th Annual Survey of Owners* [en línea]. FMI: Washington DC. Disponible en: https://cmaanet.org/files/shared/2011_CMAA_Survey_of_Owners.pdf, p. 2, [fecha de consulta: 17 de octubre de 2016].
- Gartner Group. (2016). What Is E-Government? Gartner's Definitions, 2000. Disponible en: <https://www.gartner.com/doc/308454/egovernment-gartners-definitions>. [Fecha de consulta: 31 de mayo de 2016].
- González de la Vega, A., Quintanilla, A. y Tajonar, M. (2010). Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño? En: Moreno, A. (2010). *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada* (pp.63-98). México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados.
- Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas. (2015). *Encuesta Trimestral sobre Opinión de Empresarios (ETOE) Primer trimestre del año 2015* [en línea]. San José: Universidad de Costa Rica. Disponible en: http://www.iice.ucr.ac.cr/conferencia_prensa/Expectativas_I_2015.pdf, [fecha de consulta 03 de noviembre de 2016].
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2001). *Simplificación y Mejora Regulatoria en las Administraciones Estatales de México* [en línea]. México: IMAP. Disponible en: <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/47%20simplificacion%20y%20mejora%20regulatoria%20en%20las%20administracio.pdf>, p. xiv, [fecha de consulta: 27/10/2016].

- Instituto Nacional de Administración Pública. (2001). *Simplificación y Mejora Regulatoria en las Administraciones Estatales de México*. p. xiv. Disponible en: <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/47%20simplificacion%20y%20mejora%20regulatoria%20en%20las%20administracio.pdf>. [Fecha de consulta 30 de septiembre de 2016].
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2015). *Guía de Servicios Públicos Municipales*. México: INAFED.
- International Finance Corporation (2010). *Regulatory Governance in Developing Countries*. Washington DC: International Finance Corporation.
- International Federation of Accountants. (2015). *Global Regulation Survey* [en línea]. Nueva York: IFC. Disponible en: <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Global-Regulation-Survey.pdf>, p. 4, [fecha de consulta: 26 de octubre de 2016].
- Jiménez, J. P., & Podestá, A. (2009). *Inversión, incentivos fiscales y gastos tributarios en América Latina*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Launay, C. (2005). La gobernanza: Estado, ciudadanía y renovación de lo político. Origen, definición e implicaciones del concepto en Colombia. En: *Controversia* no. 185. [en línea]. Bogotá: CINEP, p. 95. Disponible en <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/cinep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf>
- Le Texier, T. (2004). *Gouvernances*. Paris: Rhinoceros.
- Madariaga Gutiérrez, M. (2005). *Seguridad Jurídica y Administración Pública en el Siglo XXI*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. (2014). Ciudad de México: México
Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas. (2016). Ciudad de México: México.
- Marion E. (2013). *ENTREPRENEURIAL CONFIDENCE SURVEY BRIEF. Kauffman Foundation* [en línea]. Kansas: Kauffman Foundation. Disponible en http://www.kauffman.org/~media/kauffman_org/research%20reports%20and%20covers/2013/09/entrepreneurialconfidencesurveybrief.pdf, p. 2, [fecha de consulta: 17 de octubre de 2016].
- Michel, E., Ramo, O., y Madrazo P. (2010). Confianza en las instituciones: sindicatos, Iglesia, medios de comunicación, empresas y ONG'S. En: Moreno, A. (2010). *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada* (pp.339-376). México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2014). *Perspectivas Empresariales. Resumen Ejecutivo del Centro de Comercio Internacional sobre medidas no arancelarias* [en línea]. Bogotá: Centro de Comercio Internacional. Disponible en: <http://www.intracen.org/itc/informacion-sobre-mercados/medidas-no-arancelarias/colombia/>, [fecha de consulta: 03 de noviembre de 2016].
- Nicoletti, G. (2003). Regulation, Productivity and Growth: OECD Evidence. En: *Economic Policy*, Núm. 36, pp. 9-27.
- OCDE (2012). *Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México* [en línea]. México: OECD Disponible en: [http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20\(2012\)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf](http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/OCDE%20(2012)%20Guia%20mejora%20tramites%20estatales%20y%20municipales.pdf), p. 9, [fecha de consulta 26 de octubre de 2016].

- OCDE. (2012). *Revisiones de la OCDE sobre Reforma Regulatoria. México: Hacia una perspectiva de gobierno entero para la mejora regulatoria. Informe de las principales conclusiones* [en línea]. México: OECD. Disponible en: [https://www.oecd.org/centrodemexico/OCDE%20\(2012\)%20Revisiones%20de%20reforma%20regulatoria%20de%20Mexico%20-%20resultados.pdf](https://www.oecd.org/centrodemexico/OCDE%20(2012)%20Revisiones%20de%20reforma%20regulatoria%20de%20Mexico%20-%20resultados.pdf), p. 5, [fecha de consulta: 24 de octubre de 2016].
- Organización de los Estados Americanos. (2010). *Sobre E-Gobierno*; 2010 Disponible en <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%ABlicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>. FALTAN DATOS FICHA.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2002). *From Interventionism to Regulatory Governance*. Paris: OECD.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2004). *Taking Stock of Regulatory Reform: A Multidisciplinary Synthesis*. Paris: OECD.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2005). *Principles of Regulatory Quality and Performance*. Paris: OECD.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2005). *The benefits of liberalizing product markets and reducing barriers to international trade and investment: the case of the United States and the European Union*. Paris: OECD.
- Rodríguez Medina, G., Balestrini, S., Balestrini, S., Melean, R. y Rodríguez, B. (2002). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial. En *Revista de Ciencias Sociales*, vol. VIII, núm. 1, pp. 135-156. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Rozas, P., Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. (Vol. 75). Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Saavedra, E., & Rodríguez, J. (2005). El rol del fortalecimiento institucional: certeza jurídica e incentivos a la inversión en Chile. En *Persona y sociedad*, vol. 19, núm. 2, pp. 55-76. Santiago: Universidad Alberto Hurtado.
- Schwab, K. (2016). *The Global Competitiveness Report 2014-2015, World Economic Forum* [en línea]. Ginebra: World Economic Forum. Disponible en: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf, p. xiii, [fecha de consulta 13 de octubre de 2016].
- World Bank Group. (1992). *Governance and Development*. Washington D. C.: World Bank, p. 1.
- World Bank Group. (2016). *Doing Business* [en línea]. Washington DC: World Bank. Disponible en: [http://espanol.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/AnnualReports/English/DB16-Full-Report.pdf](http://espanol.doingbusiness.org/~/media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/AnnualReports/English/DB16-Full-Report.pdf), p. 2, [fecha de consulta: 05/10/2016].
- World Economic Forum. (2014). *The Executive Opinion Survey: The Voice of the Business Community* [en línea]. Ginebra: WEF. Disponible en: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2014-2015/introduction-2/>, [fecha de consulta 03 de noviembre de 2016].
- http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/15_080616.pdf
- <http://www.sct.gob.mx/puertos-y-marina/puertos/>
- <http://www.correosdemexico.gob.mx/mipyme/servicios/Paginas/Mexpost.aspx>
- <http://www.ift.org.mx/usuarios-telefonía-movil/sabias-que-la-telefonía-movil>

Anexo

A. Cuestionario principal



ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD REGULATORIA E IMPACTO GUBERNAMENTAL EN EMPRESAS (ENCRIGE 2020)

CUESTIONARIO GENERAL

CONFIDENCIALIDAD Y OBLIGATORIEDAD

Conforme a las disposiciones de la **Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor:

ARTÍCULO 37. "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los Informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

ARTÍCULO 45. "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

LA UNIDAD DE OBSERVACIÓN ES LA EMPRESA

Es la unidad económica que bajo una sola entidad propietaria o controladora combina acciones y recursos para realizar actividades de producción de bienes, compra-venta de mercancías o prestación de servicios, sea con fines mercantiles o no. Puede estar integrada por uno o más establecimientos.

Los datos asentados en este cuestionario deben corresponder solamente a esta empresa e incluir todas las actividades que realice.

Los directores, administradores, gerentes, representantes o encargados de la unidad económica son solidariamente responsables de la información asentada en los documentos autorizados o suscritos por ellos.

Todos los servicios relacionados con este cuestionario son gratuitos

OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA

Generar información con representatividad nacional y por entidad federativa referente a las experiencias y percepción de las unidades económicas del sector privado, tanto de trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, como de los marcos regulatorios bajo los cuales se rigen las unidades económicas ya establecidas o que se quieren establecer en México.

Para cualquier duda o sugerencia, contáctenos por los siguientes medios:
800 463 44 33 o en el correo electrónico: encuestas.especiales@inegi.org.mx

IMPORTANTE

Verifique con el informante que el nombre de la empresa y los datos siguientes correspondan a esta razón social. En caso de haber algún error, trace una línea sobre el dato incorrecto y anote claramente el correcto en la parte superior del mismo.

CLEE	CLAVE ÚNICA	CLAVE DEL INFORMANTE	J. DE GRUPO	SUPERVISOR	ENTREVISTADOR
TIPO DE UNIDAD ECONÓMICA	NOMBRE DE UNIDAD ECONÓMICA		NOMBRE DEL PROPIETARIO O RAZÓN SOCIAL		
TIPO DE LA VIALIDAD	NOMBRE DE LA VIALIDAD		NÚM. EXTERIOR	ESTRATO	
NÚM. EXTERIOR (ANTERIOR)	NÚM. INTERIOR		TIPO DE ASENTAMIENTO (COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, EJIDO, SECTOR)		
NOMBRE DEL ASENTAMIENTO HUMANO		CÓDIGO POSTAL	NOMBRE Y CLAVE DE LA LOCALIDAD		
NOMBRE Y CLAVE DEL MUNICIPIO O ALCALDÍA			NOMBRE Y CLAVE DEL ESTADO O CIUDAD DE MÉXICO		
TIPO Y NOMBRE DE ENTRE VIALIDAD 1			TIPO Y NOMBRE DE ENTRE VIALIDAD 2		
TIPO Y NOMBRE DE VIALIDAD POSTERIOR			DESCRIPCIÓN DE LA UBICACIÓN		
AGEB	NÚM. DE MANZANA	NÚM. TELEFÓNICO 1	NÚM. TELEFÓNICO 2	NÚM. FAX	
PÁGINA EN INTERNET		CORREO ELECTRÓNICO 1	CORREO ELECTRÓNICO 2		
CÓDIGO DE ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			

CONTENIDO

	Página
- Marco jurídico	2
I. Datos generales de la empresa	3
II. Entorno de la empresa	4
III. Percepción de corrupción	5
IV. Cumplimiento de contratos	5
V. Marco regulatorio	7
VI. Evaluación de servicios públicos básicos	8
VII. Infraestructura de internet	11
VIII. Experiencias con trámites, pagos, solicitudes e inspecciones	12
IX. Corrupción	20
X. Corrupción general	22
XI. Gobierno electrónico	23
XII. Licitaciones con el gobierno	23
- Observaciones	25
- Hoja de control	26

MARCO JURÍDICO

Los datos proporcionados serán utilizados con apego estricto a la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica en vigor. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica aprobada por el H. Congreso de la Unión y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2008.

ARTÍCULO 2. Fracción VII: Para efectos de esta Ley se entenderá por: Informantes del Sistema: a las personas físicas y morales, a quienes les sean solicitados datos estadísticos y geográficos en términos de esta Ley.

ARTÍCULO 37. Los datos que proporcionen para fines estadísticos los Informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico.

ARTÍCULO 38. Los datos e informes que los Informantes del Sistema proporcionen para fines estadísticos y que provengan de registros administrativos, serán manejados observando los principios de confidencialidad y reserva, por lo que no podrán divulgarse en ningún caso en forma nominativa o individualizada, ni harán prueba ante autoridad judicial o administrativa, incluyendo la fiscal, en juicio o fuera de él.

Quando se deba divulgar la información a que se refiere el párrafo anterior, ésta deberá estar agregada de tal manera que no se pueda identificar a los Informantes del Sistema y, en general, a las personas físicas o morales objeto de la información.

ARTÍCULO 40. Los Informantes del Sistema a quienes se les requieran datos estadísticos o geográficos, deberán ser enterados de:

- I. El carácter obligatorio o potestativo de sus respuestas, según corresponda;
- II. La obligación de proporcionar respuestas veraces, y de las consecuencias de la falsedad en sus respuestas a los cuestionarios que se les apliquen;
- III. La posibilidad del ejercicio del derecho de rectificación;
- IV. La confidencialidad en la administración, manejo y difusión de sus datos;
- V. La forma en que será divulgada o suministrada la Información, y
- VI. El plazo para proporcionar los datos, el cual deberá fijarse conforme a la naturaleza y características de la información a rendir.

Las anteriores previsiones deberán aparecer en los cuestionarios y documentos que se utilicen para recopilar datos estadísticos o geográficos.

ARTÍCULO 41. Los Informantes del Sistema, en su caso, podrán exigir que sean rectificadas los datos que les conciernan, para lo cual deberán demostrar que son inexactos, incompletos o equívocos.

Quando proceda, deberá entregarse al Informante del Sistema, un documento en donde se certifique el registro de la modificación o corrección. Las solicitudes correspondientes se presentarán ante la misma autoridad que captó la información.

ARTÍCULO 42. Los Informantes del Sistema podrán denunciar ante las autoridades administrativas y judiciales, todo hecho o circunstancia del que se derive que se hubieren desconocido los principios de confidencialidad y reserva a que se refiere esta Ley.

ARTÍCULO 45. Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas.

ARTÍCULO 46. Las Unidades estarán obligadas a respetar la confidencialidad y reserva de los datos que para fines estadísticos proporcionen los Informantes del Sistema. Los servidores públicos de la Federación, de las entidades federativas, de los municipios y de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, tendrán la obligación de proporcionar la información básica que hubieren obtenido en el ejercicio de sus funciones y sirva para generar Información de Interés Nacional, que les solicite el Instituto en los términos de la presente Ley. Lo anterior, con excepción de los secretos bancario, fiduciario y bursátil, no será violatorio de la confidencialidad o reserva que se establezca en otras disposiciones.

El registro o recolección de los datos que, en cumplimiento de esta Ley, deban proporcionar los Informantes del Sistema, no prejuzga sobre los derechos de propiedad intelectual, industrial o de otro tipo que se originen en los trabajos de investigación científica de carácter estadístico, geográfico o de otra materia, que los mencionados Informantes del Sistema realicen y que son regulados por la legislación respectiva.

ARTÍCULO 48. El Instituto, en el ejercicio de las facultades que le confiere esta Ley, podrá efectuar inspecciones para verificar la autenticidad de la Información, cuando los datos proporcionados sean incongruentes, incompletos o inconsistentes.

Para mayor información relacionada con las normas anteriores, puede usted remitirse a la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

SECCIÓN I. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1 La actividad económica que mencionaré (CLASE DE ACTIVIDAD), ¿corresponde a la principal actividad económica de la empresa?

CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE

Sí.....1

No2

SI SU RESPUESTA ES SÍ (1), PASE A LA PREGUNTA 1.2; SI SU RESPUESTA ES NO (2) FAVOR DE DESCRIBIR SU PRINCIPAL ACTIVIDAD ECONÓMICA

1.2 ¿Cuáles son los tres principales productos (bienes y/o servicios), que produce o vende la empresa ordenados por la importancia en los ingresos que generan?

REGISTRA COMO DECLARE EL INFORMANTE

1 _____
2 _____
3 _____

1.3 ¿En qué año inició actividades la empresa?

REGISTRA CON NÚMERO

|_|_|_|_|

1.4 ¿Cuál fue el promedio anual del personal ocupado (dependiente y no dependiente de la razón social) que laboró en la empresa en 2019?

REGISTRA CON NÚMERO

|_|_|_|_|

1.5 ¿Cuántos establecimientos tiene esta empresa?

REGISTRA CON NÚMERO

|_|_|_|_|

1.6 ¿Aproximadamente qué porcentaje de los ingresos de la empresa proviene de las ventas de exportación?

REGISTRA EN TODAS LAS CASILLAS { "0" SI NO CONSIDERA EXPORTACIÓN
"9" NO SABE / NO RESPONDE

REGISTRA CON NÚMERO

|_|_|_|%

SECCIÓN II. ENTORNO DE LA EMPRESA

C1. A continuación le preguntaré sobre su percepción acerca del entorno de esta empresa.

2.1 De los temas que le voy a mostrar, ¿cuáles son los tres problemas más importantes que actualmente en (ESTADO) representan un obstáculo para el crecimiento de esta empresa?

MUESTRA LA TARJETA "A" Y CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Inseguridad y delincuencia.....	01	Inspecciones.....	13
Acceso a financiamiento.....	02	Comercio informal.....	14
Trámites ante el gobierno.....	03	Entorno internacional.....	15
Economía de su entidad.....	04	Servicios públicos deficientes.....	16
Niveles de Impuestos.....	05	Bajo poder adquisitivo de la población.....	17
Falta de apoyos del gobierno.....	06	Mala aplicación de leyes.....	18
Corrupción.....	07	Desastres naturales.....	19
Aumento de precios de insumos.....	08	Otro _____	20
Disponibilidad de personal calificado.....	09	<i>ESPECIFIQUE</i>	
Cuestiones relacionadas con el personal.....	10	No sabe / no responde.....	99
Atracción / retención de clientes.....	11		
Clausuras injustificadas.....	12		

2.2 En términos de delincuencia, ¿considera que operar esta empresa en (ÁMBITO GEOGRÁFICO) es...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

seguro?.....	1	(COLONIA, LOCALIDAD).....	_
inseguro?.....	2	(MUNICIPIO, ALCALDÍA).....	_
No sabe / no responde.....	9	(ESTADO).....	_

2.3 En su opinión, ¿cuánta confianza le generan...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

Mucha confianza.....	1
Algo de confianza.....	2
Algo de desconfianza.....	3
Mucha desconfianza.....	4
No sabe / No responde.....	9



2.3a (INSTITUCIÓN) ¿Cuál de los dos / tres calificaciones le otorga en (RESPUESTA EN 2.3)?

*MUESTRA LA TARJETA "B"
REGISTRA CON NÚMERO*

01 universidades públicas?.....	_	_ _
02 policías?.....	_	_ _
03 hospitales públicos?.....	_	_ _
04 presidencia de la República y Secretarías de Estado?.....	_	_ _
05 empresarios con los que esta empresa interactúa?.....	_	_ _
06 gubernatura de su estado?.....	_	_ _
07 empleados de esta empresa?.....	_	_ _
08 presidencias de los municipios/alcaldías de su estado?.....	_	_ _
09 sindicatos?.....	_	_ _
10 cámaras de Diputados y Senadores?.....	_	_ _
11 medios de comunicación?.....	_	_ _
12 institutos electorales?.....	_	_ _
13 comisiones de derechos humanos?.....	_	_ _
14 escuelas públicas de nivel básico?.....	_	_ _
15 jueces y magistrados?.....	_	_ _
16 instituciones religiosas o grupos religiosos?.....	_	_ _
17 partidos políticos?.....	_	_ _
18 Ejército y Marina?.....	_	_ _
19 Ministerio Público?.....	_	_ _
20 cámara empresarial del sector económico al que pertenece esta empresa?.....	_	_ _
21 servidores públicos con los que realiza trámites, pagos, solicitudes o que realizan inspecciones?.....	_	_ _

SECCIÓN III. PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN

C2. Es muy importante que usted nos responda con toda confianza, ya que sus respuestas sumadas a las de todos los entrevistados permitirán generar información estadística relevante para el país.

3.1 La corrupción es una práctica que sucede cuando un empleado de gobierno o servidor público abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero, regalos o favores para su persona.

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Por lo que usted sabe, en (ESTADO) estas prácticas son:

- Muy frecuentes.....1
- Frecuentes.....2
- Poco frecuentes.....3
- Nunca se dan.....4
- No sabe / no responde.....9

3.2 En su opinión, ¿cuáles son las causas por las que se ven obligados y orillados las empresas a participar en actos de corrupción?

CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- | | |
|--|---|
| Agilizar trámites.....01 | Evitar el cumplimiento de la ley.....07 |
| Ganar contratos gubernamentales.....02 | Obtener un servicio.....08 |
| Participar en licitaciones.....03 | Evitar multas o sanciones.....09 |
| Obtener licencias / permisos.....04 | Evitar que lo clausuren.....10 |
| Pagar menos impuestos.....05 | Otra.....11 |
| Evitar inspecciones.....06 | <i>ESPECIFIQUE</i> |
| | No sabe / no responde.....99 |

SECCIÓN IV. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

C3. A continuación le preguntaré sobre su experiencia con proveedores en el cumplimiento de contratos.

4.1 Para realizar inversiones, préstamos, compras, ventas, rentas, contratos o acuerdos, ¿cuánta confianza le generan las empresas o negocios de (ESTADO) con los que esta empresa tiene que interactuar?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Mucha confianza.....1
- Algo de confianza.....2
- Algo de desconfianza.....3
- Mucha desconfianza.....4
- No sabe/no responde.....9

4.2 En 2020, de enero a la fecha, ¿han tenido problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos por parte de inversionistas, proveedores, compradores, arrendatarios o con quien haya realizado contratos o acuerdos?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Sí.....1
 - No.....2
 - No sabe / no responde.....9
- } PASA A C4

4.3 ¿A qué mecanismos recurrió para resolver los problemas de cobranza o de incumplimiento de compromisos por parte de inversionistas, proveedores, compradores, arrendatarios o con quien haya realizado contratos o acuerdos?

CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Acuerdo entre particulares.....1 → PASA A 4.3a
- Tribunales2 → PASA A 4.3b
- Otro _____ 3 } PASA A
- ESPECIFIQUE*
- No sabe / no responde.....9 } C4

4.3a En 2020, de enero a la fecha, de problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos por parte de inversionistas, proveedores, compradores, arrendatarios o con quien haya realizado contratos o acuerdos, ¿cuántos se resolvieron por medio de acuerdo entre particulares?

REGISTRA CON NÚMERO

--	--	--	--

SI SOLO REPORTA EN 4.3 CÓDIGO 1. ACUERDO ENTRE PARTICULARES, PASA A C4

4.3b En 2020, de enero a la fecha, de problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos por parte de inversionistas, proveedores, compradores, arrendatarios o con quien haya realizado contratos o acuerdos, ¿cuántos se atendieron en tribunales?

REGISTRA CON NÚMERO

--	--	--	--

4.4 ¿De qué forma se desahogaron los problemas de cobranza o incumplimiento de contratos que llegaron a tribunales?

CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Juicio oral mercantil.....1
- Juicio ejecutivo mercantil2
- Juicio ordinario mercantil.....3
- Conciliación.....4
- Otro _____ 5
- ESPECIFIQUE*
- No sabe / no responde.....9

4.5 En general, ¿considera que el(los) proceso(s) en tribunal(es) fue(ron)...

REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA A CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No..... 2
- No sabe / no responde..... 9

- 1 imparcial(es)?.....
- 2 transparente(s)?.....
- 3 claro(s)?.....
- 4 rápido(s)?.....
- 5 sencillo(s)?.....
- 6 Otro.....

ESPECIFIQUE

SECCIÓN V. MARCO REGULATORIO

C4. La regulación es el conjunto de leyes o normas emitidas por las instituciones de gobierno con el objetivo de garantizar un entorno favorable para las empresas, proteger tanto a los consumidores como al medio ambiente y obtener beneficios para la población.

5.1 Actualmente existe un Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), que facilita la creación de una empresa a través de internet o de manera presencial, ¿conoce o ha utilizado este Sistema?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1
- No..... 2
- No sabe / no responde..... 9

5.2 En 2020, es decir de enero a la fecha, ¿usted considera que las leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones para las empresas dedicadas a su actividad, han sido un obstáculo para el éxito de su empresa?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Sí..... 1
- No..... 2
- No sabe / no responde..... 9

5.3 Comparando 2019 con 2020, ¿usted considera que los requerimientos para cumplir con las leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones para las empresas dedicadas a su actividad?

CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE

- Aumentaron..... 1
- Permanecieron igual de mal..... 2
- Permanecieron igual de bien..... 3
- Disminuyeron..... 4
- No aplica..... 5
- No sabe / no responde..... 9

5.4 En 2020, es decir de enero a la fecha, ¿me podría mencionar las cinco principales leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones para las empresas dedicadas a su actividad, que han sido un obstáculo para el éxito de su empresa?

REGISTRA TAL COMO LO DECLARE EL INFORMANTE

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 No conoce ninguna ley o norma
- 7 No han sido un obstáculo para el éxito de su empresa

5.5 Durante 2020, es decir de enero a la fecha, ¿cuántas personas que laboran en la empresa emplea para atender los requerimientos que le imponen las leyes o normas del gobierno?

REGISTRA CON NÚMERO

REGISTRA EN TODAS LAS CASILLAS { "0" NO EMPLEA PERSONAS
"9" NO SABE / NO RESPONDE

_____|_____|_____|_____|_____|

REGISTRA LA CANTIDAD CON LETRA

5.6 De las siguientes actividades, ¿cuáles considera usted que son una barrera para el cumplimiento de leyes o normas emitidas por las instituciones gubernamentales?

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No..... 2
- No aplica..... 3
- No sabe / no responde..... 9

- 1. El tiempo que toma cumplir con la normatividad.....|_____|
- 2. Encontrar información sobre aquellas regulaciones que aplican a su empresa.....|_____|

- 3. Preparar y reportar información solicitada por instituciones gubernamentales.....|_____|
- 4. Dar la misma información más de una vez a las instituciones gubernamentales.....|_____|
- 5. Tener que estar listo o lidiar con las inspecciones.....|_____|
- 6. Tener que estar al día con la introducción de nuevas leyes o normas...|_____|
- 7. Los costos que generan cada uno de los trámites.....|_____|
- 8. Otro.....|_____|

ESPECIFIQUE

5.7 En 2020, es decir de enero a la fecha, ¿cuánto le representó en términos económicos a esta empresa cumplir con las leyes o normas que regulan su funcionamiento?

MUESTRA TARJETA "C"
CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE

- De \$1.00 hasta \$10,000.00.....1
 - De \$10,001.00 hasta \$50,000.00.....2
 - De \$50,001.00 hasta \$500,000.00.....3
 - De \$500,001.00 hasta \$2,000,000.00.....4
 - De \$2,000,001.00 hasta \$10,000,000.00.....5
 - Más de \$10,000,000.00.....6
 - Nada.....7
 - No sabe/ no responde.....9
- } PASE A
C5

5.8 En 2020, dentro del rango que menciona, ¿podría decirme cuál fue la cantidad aproximada que gastó esta empresa para cumplir con las leyes o normas que regulan su funcionamiento?

REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS

REGISTRA EN TODAS LAS CASILLAS "9" SI NO SABE / NO RESPONDE

Monto anualizado , ,

Cantidad con letra _____

SECCIÓN VI. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

C5. A continuación le pediré que evalúe estrictamente el estado actual de algunos servicios públicos de acuerdo con la experiencia de esta empresa.

6.1 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿el agua en su municipio / alcaldía...

REGISTRA EL CÓDIGO A CADA OPCIÓN

- Sí.....1
- No.....2
- No sabe / no responde.....9

- 1 llega sin interrupciones?.....
- 2 llega con suficiente presión para que la empresa funcione adecuadamente?.....
- 3 es pura y cristalina?.....
- 4 se puede utilizar sin temor a que afecte a los clientes?.....
- 5 se puede utilizar sin que afecte a la maquinaria / equipo?.....
- 6 se desperdicia por fugas en las tuberías que hay en las calles?.....
- 7 tiene un costo económico elevado?.....

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A 6.2

6.1a Considerando las características que debe tener el servicio de agua potable y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a).....1
- Satisfecho(a).....2
- Algo satisfecho(a).....3
- Algo insatisfecho(a).....4
- Insatisfecho(a).....5
- Muy insatisfecho(a).....6
- No sabe / no responde.....9

6.2 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿el drenaje y alcantarillado en su municipio / alcaldía...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí.....1
- No.....2
- No sabe / no responde.....9

- 1 están conectados a la empresa de tal forma que los desechos se descargan adecuadamente?.....
- 2 reciben mantenimiento frecuente que evita olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.)?.....
- 3 se limpian constantemente de tal forma que se evitan inundaciones y encharcamientos?.....
- 4 presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje?.....

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A 6.3

6.2a Considerando las características que debe tener el servicio de drenaje y alcantarillado y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a).....1
- Satisfecho(a).....2
- Algo satisfecho(a).....3
- Algo insatisfecho(a).....4
- Insatisfecho(a).....5
- Muy insatisfecho(a).....6
- No sabe / no responde.....9

6.3 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia, ¿el alumbrado público alrededor de esta empresa...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí.....1
- No.....2
- No sabe / no responde.....9

- 1 ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas?.....|__|
- 2 cuenta con mantenimiento?.....|__|
- 3 cuenta con atención inmediata ante fallas para conservar su buen estado?.....|__|

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A 6.4

6.3a Considerando las características que debe tener el servicio de alumbrado público y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a).....1
- Satisfecho(a).....2
- Algo satisfecho(a).....3
- Algo insatisfecho(a).....4
- Insatisfecho(a).....5
- Muy insatisfecho(a).....6
- No sabe / no responde.....9

6.4 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿el servicio de recolección de basura en su municipio / alcaldía...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí.....1
- No.....2
- No sabe / no responde.....9

- 1 es oportuno?.....|__|
- 2 se realiza sin necesidad de dar cuotas o propinas a los empleados de limpia?.....|__|
- 3 solicita separación de residuos (orgánica e inorgánica)?.....|__|
- 4 fue suspendido en alguna ocasión?.....|__|

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A 6.5

6.4a Considerando las características que debe tener el servicio de recolección de basura y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a).....1
- Satisfecho(a).....2
- Algo satisfecho(a).....3
- Algo insatisfecho(a).....4
- Insatisfecho(a).....5
- Muy insatisfecho(a).....6
- No sabe / no responde.....9

6.5 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿las calles y avenidas en su municipio / alcaldía...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí.....1
- No.....2
- No sabe / no responde.....9

- 1 se encuentran pavimentadas / asfaltadas?.....|__|
- 2 en términos de delincuencia, son seguras?.....|__|
- 3 permiten el transporte de mercancías y personal sin riesgo de accidentes viales?.....|__|
- 4 se encuentran en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas?.....|__|
- 5 ante la existencia de coladeras abiertas o baches, se reparan de manera inmediata?.....|__|
- 6 tienen semáforos funcionales?.....|__|
- 7 tienen señalamientos claros?.....|__|
- 8 son suficientes para cubrir las necesidades de su empresa?.....|__|
- 9 están bien diseñadas para evitar o minimizar el congestionamiento vehicular en su localidad?.....|__|
- 10 el comercio ambulante obstruye las vías públicas donde se ubica esta empresa?.....|__|

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A 6.6

6.5a Considerando las características que deben tener las calles y avenidas y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a).....1
- Satisfecho(a).....2
- Algo satisfecho(a).....3
- Algo insatisfecho(a).....4
- Insatisfecho(a).....5
- Muy insatisfecho(a).....6
- No sabe / no responde.....9

6.6 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿las carreteras y caminos sin cuota de (ESTADO)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No..... 2
- No sabe / no responde..... 9

- 1 se encuentran pavimentadas / asfaltadas?..... |__|
- 2 se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etc.?..... |__|
- 3 en términos de delincuencia, son seguras?..... |__|
- 4 permiten el transporte de mercancías y personal sin riesgo de accidentes viales (reductores de velocidad, acotamientos, vallas, etc.)?..... |__|
- 5 comunican a todo el estado de manera rápida?..... |__|
- 6 cuentan con señalamientos claros?..... |__|
- 7 son suficientes para cubrir las necesidades de su empresa?..... |__|
- 8 ¿Tuvo problemas en las carreteras y caminos sin cuota de su estado por inspecciones de alguna autoridad del gobierno?..... |__|

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A 6.7

6.6a Considerando las características que deben tener las carreteras y caminos sin cuota y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a)..... 1
- Satisfecho(a)..... 2
- Algo satisfecho(a)..... 3
- Algo insatisfecho(a)..... 4
- Insatisfecho(a)..... 5
- Muy insatisfecho(a)..... 6
- No sabe / no responde..... 9

6.7 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿la policía en su municipio / alcaldía...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí..... 1
- No..... 2
- No sabe / no responde..... 9

- 1 contribuye a la seguridad en los alrededores de esta empresa?..... |__|
- 2 está dispuesto a brindar apoyo a la empresa en caso de que lo necesite?..... |__|
- 3 ¿Tuvo que contratar seguridad privada?..... |__|

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A C6

6.7a Considerando las características que deben tener el servicio de seguridad pública proporcionado por la policía y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- Muy satisfecho(a)..... 1
- Satisfecho(a)..... 2
- Algo satisfecho(a)..... 3
- Algo insatisfecho(a)..... 4
- Insatisfecho(a)..... 5
- Muy insatisfecho(a)..... 6
- No sabe / no responde..... 9

SECCIÓN VII. INFRAESTRUCTURA DE INTERNET

C6. A continuación le pediré que evalúe de acuerdo con la experiencia de la empresa durante 2020, la calidad del servicio e infraestructura de internet en (ESTADO).

7.1 Dígame si durante 2020, es decir de enero a la fecha, ¿para su funcionamiento u operación, esta empresa hizo uso de internet?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- | | | |
|----------------------------|---|-------------|
| Sí..... | 1 | } PASA A C7 |
| No..... | 2 | |
| No aplica..... | 3 | |
| No sabe / no responde..... | 9 | |

7.2 Durante 2020, de acuerdo con la experiencia de esta empresa, la infraestructura de Internet:

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- | | |
|----------------------------|---|
| Sí..... | 1 |
| No..... | 2 |
| No sabe / no responde..... | 9 |

- 1 ¿Presentó fallas (interrupciones, saturación, etc.) que afectaron las actividades de la empresa?.....
- 2 ¿La red llega a los lugares que se requieren (cobertura)?
- 3 ¿Tiene la velocidad de transferencia de datos que requiere?.....
- 4 ¿Ha tenido pérdidas por fallas en ese servicio?
- 5 ¿Tiene tarifas accesibles?.....

SI EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRA CÓDIGO 9, PASA A C7

7.2a Considerando las características que debe tener la infraestructura de Internet y de acuerdo con la experiencia de esta empresa, ¿cómo se siente con respecto a esta infraestructura?

*MUESTRA LA TARJETA "D"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO*

- | | |
|----------------------------|---|
| Muy satisfecho(a)..... | 1 |
| Satisfecho(a)..... | 2 |
| Algo satisfecho(a)..... | 3 |
| Algo insatisfecho(a)..... | 4 |
| Insatisfecho(a)..... | 5 |
| Muy insatisfecho(a)..... | 6 |
| No sabe / no responde..... | 9 |

SECCIÓN VIII. EXPERIENCIAS CON TRÁMITES, PAGOS, SOLICITUDES E INSPECCIONES

C7. A continuación le preguntaré si en su empresa se realizó alguno de los siguientes pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos o fue objeto de inspecciones.

*APLICA 8.1A PARA LOS TRÁMITES DEL 01 AL 09, SOLO SI, EN PREGUNTA 1.3 REGISTRÓ 2020.
EN CASO CONTRARIO PASE A 8.1B*

<p>8.1A Alguna vez, para poder abrir su empresa ¿usted o algún tercero realizó o intentó realizar alguno de los siguientes trámites...</p> <p>Sí.....1 No.....2 No aplica.....3 No sabe / no responde...9</p> <p><i>APLICA 8.2A PARA CADA RENGLÓN CON CÓDIGO 1</i></p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 01 A 09, PASA A 8.1B</i></p>	<p>8.2A Durante 2020, para poder abrir su empresa, ¿usted o algún tercero realizó o intentó realizar alguno de los siguientes trámites...</p> <p>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</p> <p>Sí.....1 → PASA A 8.3 No.....2 → PASA A 8.2.1 No aplica.....3 No sabe / no responde.....9</p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 01 A 09, PASA A 8.1B</i></p>	<p>8.2.1 ¿En qué año lo realizó?</p> <p>REGISTRA EL AÑO QUE DECLARE EL INFORMANTE</p> <p>"9999" NO SABE / NO RESPONDE</p> <p><i>SI ES EL ÚLTIMO PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD Y NO SE REGISTRÓ EN 8.2A NINGÚN CÓDIGO 1 SI, PASA A 8.1B</i></p>	<p>8.3 Durante 2020, ¿cuántas veces se realizó en esta empresa el/ la (CÓDIGO O TRÁMITE EN 8.2A)?</p> <p>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</p>	<p>8.4 De este (estos) trámite(s), pago(s) o solicitud(es), ¿cuántos realizó...</p> <p>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</p> <p>8.4a usted mismo? 8.4b un empleado de la empresa? 8.4c un tercero contratado por la empresa? 8.4d un familiar / conocido?</p> <p>VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS CUATRO OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</p> <p align="center">8.4a 8.4b 8.4c 8.4d</p>
<p>01 autorización de uso de denominación o razón social de la empresa a través del portal Gov.mx?</p>				
<p>02 inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)?</p>				
<p>03 inscripción al Registro Público de Comercio?</p>				
<p>04 trámite municipal para abrir el(los) establecimiento(s) (licencia de funcionamiento para el inicio de operaciones)?</p>				
<p>05 trámites para la licencia o permiso de uso de suelo?</p>				
<p>06 trámite para permiso de uso de denominación o razón social ante Secretaría de Economía?</p>				
<p>07 trámites para el registro en el Sistema de Información Empresarial (SIEM)?</p>				
<p>08 trámite para el alta patronal de los trabajadores ante el IMSS?</p>				
<p>09 inscripción en el Registro Estatal de Contribuyentes?</p>				

(Continúa)

<p>8.1B ¿Antes, durante o después de que abrió su empresa, usted o su personal realizó o intentó realizar alguno de los siguientes trámites para operar, continuar o expandir sus operaciones?</p> <p>Sí.....1 No.....2 No aplica.....3 No sabe / no responde...9</p> <p><i>APLICA 8.2B PARA CADA RENGLÓN CON CÓDIGO 1</i> <i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 10 A 19, PASA A 8.1C</i></p>	<p>8.2B Durante 2020, ¿su empresa, usted o su personal realizó o intentó realizar alguno de los siguientes trámites para operar, continuar o expandir sus operaciones?</p> <p>Sí.....1 → PASA A 8.3 No.....2 → PASA A 8.2.1 No aplica.....3 No sabe / no responde.....9</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i> <i>SI REGISTRA CÓDIGO 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 10 A 19, PASA A 8.1C</i></p>	<p>8.2.1 ¿En qué año lo realizó?</p> <p><i>REGISTRA EL AÑO QUE DECLARE EL INFORMANTE</i> <i>“9999” NO SABE / NO RESPONDE</i></p> <p><i>SI ES EL ÚLTIMO PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD Y NO SE REGISTRÓ EN 8.2B NINGÚN CÓDIGO 1 SI, PASA A 8.1C</i></p>	<p>8.3 Durante 2020, ¿cuántas veces se realizó en esta empresa el/la (CÓDIGO O TRÁMITE EN 8.2B)?</p> <p><i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i></p>	<p>8.4 De este (estos) trámite(s), pago(s) o solicitud(es), ¿cuántos realizó...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>8.4a usted mismo? 8.4b un empleado de la empresa? 8.4c un tercero contratado por la empresa? 8.4d un familiar / conocido?</p> <p><i>VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS CUATRO OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</i></p> <p>8.4a 8.4b 8.4c 8.4d</p>
<p>10 trámites ante el Registro Público de la Propiedad</p>				
<p>11 trámites para el alta de trabajadores al INFONAVIT</p>				
<p>12 trámite para permisos de construcción</p>				
<p>13 trámites para solicitud de permisos para importaciones y exportaciones</p>				
<p>14 registro de marca o patente de sus productos ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI)</p>				
<p>15 trámite de manifestación de impacto ambiental</p>				
<p>16 inscripción al padrón de proveedores del gobierno</p>				
<p>17 trámite de licitación para venderle al gobierno</p>				
<p>18 trámites para obtención de licencias o permisos de fabricación, manufactura, comercialización de productos y prestación de servicios especiales [sanitario, ambiental, de conducir, explotación/ exploración, licencia de funcionamiento (venta de bebidas alcohólicas), etc.]</p>				
<p>19 solicitud de conexión o reconexión a la red eléctrica</p>				

(Continúa)

<p>8.1C Alguna vez, ¿esta empresa ha realizado o ha sido objeto de...</p> <p>Sí.....1 No.....2 No aplica.....3 No sabe / no responde...9</p> <p><i>APLICA 8.2C PARA CADA RENGLÓN CON CÓDIGO 1</i></p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 20 A 31, PASA A C9</i></p>	<p>8.2C Durante 2020, ¿esta empresa realizó (realizaron)...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>Sí.....1 → PASA A 8.3 No.....2 → PASA A 8.2.1 No aplica.....3 No sabe / no responde.....9</p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 20 A 31, PASA A C9</i></p>	<p>8.2.1 ¿En qué año lo realizó?</p> <p><i>REGISTRA EL AÑO QUE DECLARE EL INFORMANTE</i></p> <p><i>"9999" NO SABE / NO RESPONDE</i></p> <p><i>SI ES EL ÚLTIMO PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD Y NO SE REGISTRÓ EN 8.2C NINGÚN CÓDIGO 1 SÍ, PASA A C9</i></p>	<p>8.3 Durante 2020, ¿cuántas veces se realizó en esta empresa el/la (CÓDIGO O TRÁMITE EN 8.2C)?</p> <p><i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i></p>	<p>8.4 De este (estos) trámite(s), pago(s) o solicitud(es), ¿cuántos realizó...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>8.4a usted mismo? 8.4b un empleado de la empresa? 8.4c un tercero contratado por la empresa? 8.4d un familiar / conocido?</p> <p><i>VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS CUATRO OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</i></p>	
				→	8.4a 8.4b 8.4c 8.4d
<p>20 el pago ordinario del servicio de luz?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>		<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	
<p>21 conexión o reconexión de agua ante el sistema de aguas local?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	
<p>22 el pago ordinario del agua potable?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>		<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	
<p>23 estudios de factibilidad para conectar o ampliar los servicios de agua y drenaje?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	
<p><i>APLICA SI EN TRÁMITE 08, REGISTRÓ CÓDIGO 1. SÍ</i></p> <p>24 pago de la cuota patronal al IMSS?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>		<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	
<p><i>APLICA SI EN TRÁMITE 02, REGISTRÓ CÓDIGO 1. SÍ</i></p> <p>25 declaración y pago de impuestos federales (ISR e IVA)?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>		<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	
<p>26 pago de impuesto estatal sobre nómina?</p>	<p><input type="checkbox"/></p>		<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>	

(Continúa)

<p>8.1C Alguna vez, ¿esta empresa ha realizado o ha sido objeto de...</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2</p> <p>No aplica.....3</p> <p>No sabe / no responde...9</p> <p><i>APLICA 8.2C PARA CADA RENGLÓN CON CÓDIGO 1</i></p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 20 A 31, PASA A C9</i></p>	<p>8.2C Durante 2020, ¿esta empresa realizó (realizaron)...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>Sí.....1 → PASA A 8.3</p> <p>No.....2 → PASA A 8.2.1</p> <p>No aplica.....3</p> <p>No sabe / no responde.....9</p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 3 O 9, EN LOS CÓDIGOS DE 20 A 31, PASA A C9</i></p>	<p>8.2.1 ¿En qué año lo realizó?</p> <p><i>REGISTRA EL AÑO QUE DECLARE EL INFORMANTE</i></p> <p>"9999" NO SABE / NO RESPONDE</p> <p><i>SI ES EL ÚLTIMO PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD Y NO SE REGISTRÓ EN 8.2C NINGÚN CÓDIGO 1 SI, PASA A C9</i></p>	<p>8.3 Durante 2020, ¿cuántas veces se realizó en esta empresa el/la (CÓDIGO O TRÁMITE EN 8.2C)?</p> <p><i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i></p>	<p>8.4 De este (estos) trámite(s), pago(s) o solicitud(es), ¿cuántos realizó...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>8.4a usted mismo?</p> <p>8.4b un empleado de la empresa?</p> <p>8.4c un tercero contratado por la empresa?</p> <p>8.4d un familiar / conocido?</p> <p><i>VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS CUATRO OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</i></p> <p>8.4a 8.4b 8.4c 8.4d</p>	
<p>27 trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>28 juicios en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etc.?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>29 consultas, trámites y/o procesos judiciales en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo laboral o mercantil, etc.? Por favor excluya juicios</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>30 contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>31 Otro _____ <i>ESPECIFIQUE</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C9. A continuación le preguntaré si esta empresa fue objeto de inspecciones.

<p>8.10 Alguna vez, ¿esta empresa ha sido objeto de (INSPECCIÓN) por parte de alguna institución de gobierno para verificar que cumpliera con las leyes y normas?</p> <p>Sí.....1 No.....2 No aplica.....3 No sabe / no responde....9</p> <p><i>APLICA 8.11 PARA CADA RENGLÓN CON CÓDIGO 1</i></p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9, EN TODOS LOS RENGLONES, PASA A SECCIÓN IX</i></p>	<p>8.11 Durante 2020, es decir, de enero a la fecha ¿esta empresa ha sido objeto de (INSPECCIÓN) por parte de alguna institución de gobierno para verificar que cumpliera con las leyes y normas?</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>Sí.....1 → PASA A 8.13 No.....2 → PASA A 8.12a No aplica.....3 No sabe / no responde..9</p> <p><i>SI REGISTRA EN TODOS LOS CÓDIGOS 3 O 9, PASA A SECCIÓN IX</i></p>	<p>8.12a Entonces, ¿en qué año fue?...</p> <p><i>REGISTRA EL AÑO QUE DECLARE EL INFORMANTE</i></p> <p><i>"9999" NO SABE / NO RESPONDE</i></p> <p><i>SI ES LA ÚLTIMA INSPECCIÓN Y NO SE REGISTRÓ EN 8.11 NINGÚN CÓDIGO 1 SI, PASA A LA SECCIÓN IX SOBRE CORRUPCIÓN</i></p>	<p>8.13 Durante 2020, ¿cuántas veces esta empresa ha sido objeto de (INSPECCIÓN) por parte de alguna institución de gobierno para verificar que cumpliera con las leyes y normas?</p> <p><i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i></p>	<p>8.14 De esta (estas) inspecciones, ¿en cuántas estuvo presente...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA</i></p> <p>8.14a usted mismo? 8.14b un empleado de la empresa? 8.14c un tercero contratado por la empresa? 8.14d un familiar / conocido?</p> <p><i>VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS CUATRO OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</i></p> <p>8.14a 8.14b 8.14c 8.14d</p>
<p>32 inspecciones de protección civil (implementación de medidas de seguridad y prevención de accidentes),</p>				
<p>33 inspecciones laborales por parte de la Secretaría del Trabajo (condiciones físicas de seguridad e higiene),</p>				
<p>34 inspecciones laborales por parte del IMSS (cobranza de aportaciones de seguridad social, revisión de derechos laborales y riesgos de trabajo),</p>				
<p>35 inspecciones de medio ambiente (manejo de residuos peligrosos, contaminación de suelos, verificación de vehículos, impacto y riesgo ambiental),</p>				
<p>36 inspecciones sanitarias (tratamiento y control sanitario),</p>				
<p>37 inspecciones por uso de suelo, estacionamiento, mercados, anuncios, protección de no fumadores, desarrollo urbano y turismo,</p>				
<p>38 Otro _____ <i>ESPECIFIQUE</i></p>				

C10. Ahora le preguntaré por la última (INSPECCIÓN) de la cual esta empresa fue objeto en 2020 para verificar que cumpliera con las leyes y normas que regulan su funcionamiento.

<p>REGISTRA LA INSPECCIÓN POR TIPO REPORTADA EN 8.11</p> <p>↓</p> <p>Código de la inspección</p>	<p>8.15 ¿La empresa enfrentó alguno de los siguientes problemas durante la (INSPECCIÓN)?</p> <p>REGISTRA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES A CADA OPCIÓN</p> <p>Sí.....1 No.....2 No aplica.....3 No sabe / no responde.....9</p>	<p>8.16 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó a la empresa atender la última (INSPECCIÓN) para verificar que éste cumpliera con las leyes y normas que regulan su funcionamiento desde el momento que tuvo que integrar TODOS los requisitos y documentación hasta que concluyó el proceso con la institución?</p> <p>REGISTRA EL TIEMPO TAL COMO EL INFORMANTE LO DECLARE</p> <p>AÑOS, REGISTRA EN 8.16a Y PREGUNTA 8.16b, 8.16c Y 8.16d MESES, REGISTRA EN 8.16b Y PREGUNTA 8.16c y 8.16d DÍAS, REGISTRA EN 8.16c Y PREGUNTA 8.16d HORAS Y MINUTOS, REGISTRA EN 8.16d</p>			
	<p>Sanciones injustificadas.....1 Malos tratos por parte de la autoridad.....2 Mala interpretación de la ley por parte de la autoridad.....3 Amenazas.....4 Alteración de información.....5 Daños materiales a la empresa.....6 Se contradice o contrapone con otra norma.....7 Otro.....8</p> <p>ESPECIFIQUE</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8</p>	<p>8.16a</p> <p>SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"</p> <p>SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES</p> <p>→</p> <p>Años Meses</p>	<p>8.16b En lo que va de 2020, ¿aproximadamente cuántos meses le tomó?</p> <p>SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"</p> <p>→</p> <p>Meses Días</p>	<p>8.16c Aproximadamente, ¿cuántos días le tomó durante 2020?</p> <p>SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "00"</p> <p>→</p> <p>Días</p>	<p>8.16d Aproximadamente, ¿cuántas horas le tomó al día?</p> <p>→</p> <p>Horas Minutos</p>
<p>8.17 ¿Cuál fue el resultado de la inspección?</p> <p>REGISTRA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES A CADA OPCIÓN</p> <p>Sí.....1 No.....2 No aplica.....3 No sabe / no responde.....9</p> <p>Asesoría / asistencia técnica.....1 Advertencia / prórroga.....2 Multas.....3 Suspensión temporal de actividades.....4 Clausura.....5 Revocación de licencia de funcionamiento.....6 Otro.....7</p> <p>ESPECIFIQUE</p> <p>→</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p>	<p>APLIQUE CON CÓDIGO 5 en 8.17</p>			<p>8.18 Considerando el proceso en general, ¿cómo se siente respecto a la inspección?</p> <p>MUESTRA LA TARJETA "D"</p> <p>CIRCULA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Muy satisfecho(a).....1 Satisfecho(a).....2 Algo satisfecho(a).....3 Algo insatisfecho(a).....4 Insatisfecho(a).....5 Muy insatisfecho(a).....6 No sabe / no responde.....9</p> <p>PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES LA ÚLTIMA INSPECCIÓN PASA A LA SECCIÓN IX. SOBRE CORRUPCIÓN</p>	
	<p>8.17a ¿Cuál fue el motivo de la clausura?</p> <p>REGISTRA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES</p> <p>Sí.....1 No.....2 No sabe / no responde.....9</p> <p>Falta de algún permiso y/o autorización.....1 Venta de productos / servicios diferentes a los autorizados.....2 Incumplimiento de alguna medida o norma.....3 Injustificada.....4 Otro.....5</p> <p>ESPECIFIQUE</p> <p>→</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p>8.17b ¿Cuántas clausuras ha tenido en 2020 por (INSPECCIONES)?</p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p> <p>→</p>	<p>8.17c Respecto a la última clausura por (INSPECCIÓN), ¿aproximadamente cuántos días duró clausurado el establecimiento?</p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p> <p>→</p>		

SECCIÓN IX. CORRUPCIÓN

ENTREGAR TARJETA "F"

C11. Tome en cuenta que un servidor público o empleado de gobierno puede ser un policía, trabajador que otorga licencias o permisos, el Ministerio Público, Juez, personal de escuelas, hospitales o centros de salud públicos, es decir, aquellas personas que trabajan en una institución de gobierno.

Ahora bien, para realizar o agilizar un trámite, pago o servicio, evitar una inspección, etc., un servidor público o un empleado del gobierno le puede solicitar o insinuar de manera indebida, dinero, algún regalo o favor, es decir, un soborno o mordida. Recuerde que el responsable de esta acción es el servidor público o empleado de gobierno y NO la empresa. Asimismo, sus respuestas son totalmente confidenciales y están protegidas por la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

9.1 ¿Usted cree o ha escuchado que en alguno de los trámites, pagos, servicios o inspecciones que le mencioné, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de las empresas para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos?

CIRCULA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA

Sí.....1
 No.....2
 No sabe / no responde.....9

9.2 ¿Recuerda si alguna otra empresa ha vivido una experiencia en la que un servidor público o empleado de gobierno le solicitara dinero, regalos o favores al realizar o para agilizar, aprobar o evitar alguno de los trámites, pagos, solicitudes o inspecciones enlistados anteriormente?

CIRCULA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA

Sí.....1
 No.....2
 No sabe / no responde.....9

9.3 Durante 2020, para agilizar, realizar, evitar procedimientos o multas en alguno de estos trámites, pagos, solicitudes o inspecciones:

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

Sí.....1
 No.....2
 No sabe / no responde.....9

1 ¿Un servidor público o empleado del gobierno intentó apropiarse o le solicitó de forma directa algún beneficio (dinero, regalos o favores) que usted o esta empresa pudiera otorgarle?

2 ¿Una tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno?

3 ¿Un servidor público o empleado del gobierno le insinuó o generó las condiciones para que usted o la empresa le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona?

CON CÓDIGO 2 O 9 EN TODAS LAS OPCIONES DE 9.3 PASA A SECCION X

Circula los trámites, pagos, solicitudes y/o inspecciones reportado (s) en 8.1A, 8.1B y 8.1C y 8.10, durante 2020	9.4 ¿En cuál de los trámites, pagos, solicitudes o inspecciones se suscitaron las anteriores circunstancias? CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN SI EL TRÁMITE, PAGO O SOLICITUD NO SE ENCUENTRA EN EL LISTADO, REGISTRA EN LOS CÓDIGOS 31 SI LA INSPECCIÓN NO SE ENCUENTRA EN EL LISTADO, REGISTRA EN LOS CÓDIGOS 38	REGISTRA LA CANTIDAD DE VECES QUE SE REALIZÓ EL TRÁMITE, PAGO O SOLICITUD SEGÚN LO REPORTADO EN LAS PREGUNTAS 8.3 y/o 8.13 SI SE REALIZÓ EL TRÁMITE, PAGO O SOLICITUD / LE REALIZARON LA INSPECCIÓN, UNA SOLA VEZ, PASA A 9.6 SI EL TRÁMITE, PAGO, SOLICITUD NO SE HABÍA REGISTRADO EN EL LISTADO, ANOTA LA CANTIDAD DE VECES QUE EL USUARIO LO REALIZÓ	9.5 De las (NÚMERO DE VECES) veces que se realizó el / la (le realizaron) (RESPUESTA EN 8.3 y/o 8.13) ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores?	9.6 ¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar (le) (RESPUESTA EN 9.4) durante 2020? MUESTRA LA TARJETA "G" Y REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE CON CÓDIGO 1, 6 y 9 PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. No se apropió de nada1 De \$1.00 hasta \$50,000.002 De \$50,001.00 hasta \$500,000.003 De \$500,001.00 hasta \$2,000,000.004 Más de \$2,000,000.00.....5 Otros6 ESPECIFIQUE No sabe / no responde9	9.7 ¿Cuál fue la cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar (le) (RESPUESTA EN 9.4) durante 2020? REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS "99999999", NO SABE / NO RESPONDE SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PAGO O SOLICITUD/ INSPECCIÓN PASA A SECCIÓN X. Monto anualizado Con letra
	↓	→	→	→	
	Código				
01	01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
02	02	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
03	03	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
04	04	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
05	05	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
06	06	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
07	07	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
08	08	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
09	09	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	11	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	12	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	13	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14	14	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	16	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	17	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18	18	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
19	19	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20	20	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21	21	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
22	22	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
23	23	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24	24	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25	25	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
26	26	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
27	27	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
28	28	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
29	29	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
30	30	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
31	31	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	31a	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	31b	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	31c	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
INSPECCIONES					
32	32	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
33	33	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
34	34	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
35	35	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
36	36	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
37	37	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
38	38	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	38a	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	38b	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	38c	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SECCIÓN X. CORRUPCIÓN GENERAL

10.1 Además de los trámites, pagos, solicitudes e inspecciones por los que le pregunté, ¿usted recuerda cualquier situación en la que un servidor público o empleado de gobierno le haya solicitado o insinuado ayuda por medio de dinero, un regalo o favor en los últimos cinco años, para agilizar, aprobar o evitar alguno de los procedimientos de la empresa?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1
 No.....2 } PASA A 10.7
 No sabe / no responde.....9

<p>10.2 ¿En qué situaciones?</p> <p align="center">REGISTRA CADA SITUACIÓN POR TIPO</p> <p align="center">↓</p>	<p>10.3 ¿Cuántas veces le sucedió?</p> <p align="center">REGISTRA CON NÚMERO</p> <p align="center">→</p>	<p>10.4 ¿Cuántas de estas situaciones le sucedieron durante 2020?</p> <p align="center">REGISTRA CON NÚMERO, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN.</p> <p align="center">SI LA RESPUESTA ES CERO, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PAGO, SOLICITUD Y/O INSPECCIÓN Y LA RESPUESTA ES CERO, PASA A LA PREGUNTA 10.7</p> <p align="center">→</p>	<p>10.5 ¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar (le) (RESPUESTA EN 10.4) durante 2020?</p> <p align="center">MUESTRA LA TARJETA "G" Y REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE CON CÓDIGO 1,6 y 9, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN.</p> <p>No se apropió de nada1 De \$1.00 hasta \$50,000.002 De \$50,001.00 hasta \$500,000.003 De \$500,001.00 hasta \$2,000,000.004 Más de \$2,000,000.005 Otros6 ESPECIFIQUE No sabe / no responde9</p> <p align="center">→</p>	<p>10.6 ¿Cuál fue la cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar (le) (RESPUESTA EN 10.4) durante 2020?</p> <p align="center">REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS "99999999", NO SABE / NO RESPONDE</p> <p align="center">SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PAGO O SOLICITUD/INSPECCIÓN, PASA A 10.7</p> <p align="center">Monto anualizado _____ Con letra _____</p>
01	□□	□□	□	□□□□□□□□
02	□□	□□	□	□□□□□□□□
03	□□	□□	□	□□□□□□□□
04	□□	□□	□	□□□□□□□□
05	□□	□□	□	□□□□□□□□
06	□□	□□	□	□□□□□□□□
07	□□	□□	□	□□□□□□□□
08	□□	□□	□	□□□□□□□□
09	□□	□□	□	□□□□□□□□
10	□□	□□	□	□□□□□□□□
11	□□	□□	□	□□□□□□□□
12	□□	□□	□	□□□□□□□□
13	□□	□□	□	□□□□□□□□
14	□□	□□	□	□□□□□□□□
15	□□	□□	□	□□□□□□□□
16	□□	□□	□	□□□□□□□□
17	□□	□□	□	□□□□□□□□

12.2 Durante 2020, es decir de enero a la fecha, ¿cuántas veces ha buscado oportunidades para vender o proveer un servicio al gobierno de (ESTADO)?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- 6 o más veces a la semana.....1
- 2 a 5 veces a la semana.....2
- 1 vez a la semana.....3
- 1 vez al mes.....4
- Otro.....5

ESPECIFIQUE

- Nunca.....6
- No sabe / no responde.....9

} PASA A 12.5

12.3 Durante 2020, es decir de enero a la fecha, ¿de qué forma ha buscado o encontrado oportunidades de negocios para su empresa?

CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- En el Diario o Gaceta Oficial.....1
- En páginas de Internet.....2
- Mediante un boletín al que estoy suscrito.....3
- Me avisan mis proveedores o competidores.....4
- Me llegan solicitudes de cotización o invitaciones para participar.....5
- Otro.....6

} PASA A 12.5

ESPECIFIQUE

- No sabe / no responde.....9

12.4 ¿Por qué no tiene interés en vender o proveer un servicio al gobierno de (ESTADO)?

CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

- Los concursos están arreglados desde un inicio (corrupción).....1
- Tardan mucho en pagar.....2
- Se tienen costos muy altos para participar y no los puedo asumir.....3
- Es necesario dar algo a cambio para ganar un contrato (soborno).....4
- Mis productos / servicios no están orientados al gobierno.....5
- Otro.....6

ESPECIFIQUE

- No sabe / no responde.....9

12.5 Durante 2020, es decir de enero a la fecha, ¿cuál considera que es la principal barrera que tiene para participar en los procedimientos de contratación del gobierno de (ESTADO)?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- No cuento con la capacidad para proveer bienes o servicios.....1
- No tengo capacidad financiera para cubrir los costos de operación.....2
- Se tienen costos muy altos para participar y no los puedo asumir.....3
- No cuento con los medios o conocimiento para preparar una propuesta.....4
- Los concursos no están diseñados para promover la competencia.....5
- No he logrado encontrar contratos que sean afines a mi empresa.....6
- Hay necesidad de dar regalos / dinero para participar o existe interés de tipo personal o económico de quienes deciden (corrupción o conflicto de intereses).....7
- Otro.....8

ESPECIFIQUE

- No sabe / no responde.....9

Hemos terminado la entrevista de la Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE) 2020. En nombre del INEGI, agradezco su participación.

HOJA DE CONTROL	
A) DATOS DEL INFORMANTE	
NOMBRE C ₇₁₁ _____ PUESTO C ₇₁₃ <input type="text"/>	Claves del puesto 1 Dueño o propietario 2 Gerente, administrador o director 3 Contador interno 4 Contador externo 5 Familiar del dueño 6 Encargado 7 Empleado 8 Otro C ₇₃₃ _____ Especifique
TIPO DE VIALIDAD C ₄₁₁ _____ NOMBRE DE VIALIDAD <small>inomvial</small> _____	
NUM. EXTERIOR C ₄₁₂ _____ NUM. INTERIOR C ₄₁₅ _____ TIPO DE ASENTAMIENTO HUMANO C ₄₁₆ _____	sello de la empresa
NOMBRE DE ASENTAMIENTO HUMANO <small>inomasen</small> _____ CÓDIGO POSTAL C ₄₁₇ _____	
NOMBRE Y CLAVE DE LA LOCALIDAD <small>inom_loc</small> _____ A ₃₂₃ _____	
NOMBRE Y CLAVE DE LA ALCALDIA <small>inom_mun</small> _____ A ₃₂₄ _____	
NOMBRE Y CLAVE DE LA CIUDAD DE MÉXICO <small>inom_ent</small> _____ A ₃₂₅ _____	
ENTRE VIALIDADES: TIPO Y NOMBRE <small>inomeff</small> _____	
AGEB _{A322} _____ NUM. DE MANZANA A ₃₂₁ _____ NUM. TELEFÓNICO <small>C556</small> _____	
NUM. FAX C ₅₅₇ _____ CORREO ELECTRÓNICO C ₅₅₈ _____	
LUGAR Y FECHA C ₈₁₁ _____	
FIRMA _____	

PARA USO EXCLUSIVO DEL INEGI

B) RESULTADO DE CAMPO			
FECHA		CÓDIGO	CLAVES
DÍA	MES		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	01 Cuestionario levantado con información completa 02 Levantado con fusión 04 Levantado globalizado 21 Cuestionario Levantado con información mínima necesaria 23 Levantado extemporáneo
<small>C₅₁₁</small>	<small>C₅₁₂</small>	<small>C₅₁₃</small>	

C) DATOS DEL ENTREVISTADOR		
NOMBRE C ₇₃₅ _____	C ₇₃₆ <input type="text"/>	Clave

D) REVISIÓN DEL SUPERVISOR			
FECHA C ₇₃₈ _____	¿Requiere ser reenviado a campo? C741 No <input type="checkbox"/>	C ₇₄₂ Sí <input type="checkbox"/>	
NOMBRE C ₇₃₉ _____	Causa C ₇₄₃ _____		
FIRMA _____	Fecha de regreso de campo	Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>
		<small>C₇₄₄</small>	<small>C₇₄₅</small>

E) VALIDACIÓN			
En caso de requerir su envío a consulta, anote la fecha y las causas.		Anote la fecha y la solución de la consulta.	
Fecha	Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>	
	<small>C₇₄₆</small>	<small>C₇₄₇</small>	
Causa C ₇₄₈		Solución C ₇₅₁	

B. Tarjetas de apoyo

Parte frontal

ENCRIGE 2020

Tarjeta "A" Pregunta 2.1 Obstáculos de crecimiento

Parte trasera

Tarjeta "A" Pregunta 2.1

- | |
|---|
| 01 Inseguridad y delincuencia |
| 02 Acceso a financiamiento |
| 03 Trámites ante el gobierno |
| 04 Economía de su entidad |
| 05 Niveles de impuestos |
| 06 Falta de apoyos del gobierno |
| 07 Corrupción |
| 08 Aumento de precios de insumos |
| 09 Disponibilidad de personal calificado |
| 10 Cuestiones relacionadas con el personal |
| 11 Atracción / retención de clientes |
| 12 Clausuras injustificadas |
| 13 Inspecciones |
| 14 Comercio informal |
| 15 Entorno internacional |
| 16 Servicios públicos deficientes |
| 17 Bajo poder adquisitivo de la población |
| 18 Mala aplicación de leyes |
| 19 Desastres naturales |

Parte frontal

ENCRIGE 2020

**Tarjeta "B" Pregunta 2.3a
Confianza en instituciones**

Parte trasera

Tarjeta B. Pregunta 2.3a



Parte frontal

ENCRIGE 2020

Tarjeta "C" Pregunta 5.7
Términos económicos para el cumplimiento de leyes

Parte trasera

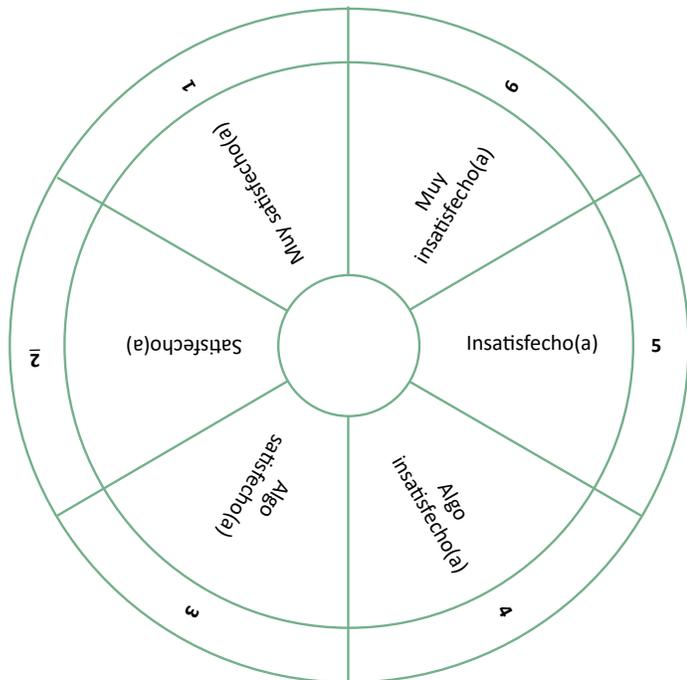
Tarjeta "C" Pregunta 5.7	
1	De \$1.00 hasta \$10 000.00
2	De \$10 001.00 hasta \$50 000.00
3	De \$50 001.00 hasta \$500 000.00
4	De \$500 001.00 hasta \$2 000 000.00
5	De \$2 000 001.00 hasta \$10 000 000.00
6	Más de \$10 000 000.00

Parte frontal

**Tarjeta "D" Preguntas 6.1a, 6.2a, 6.3a,
6.4a, 6.5a, 6.6a, 6.7a, 7.2a, 8.9, 8.18
Satisfacción**

Parte trasera

**Tarjeta "D" Preguntas 6.1a, 6.2a, 6.3a, 6.4a, 6.5a, 6.6a,
6.7a, 7.2a, 8.9, 8.18**



Parte frontal

Tarjeta "E" Pregunta 8.6
Problemas para realizar trámites, pagos o solicitudes

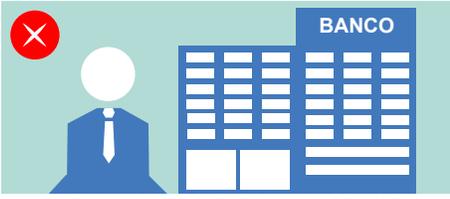
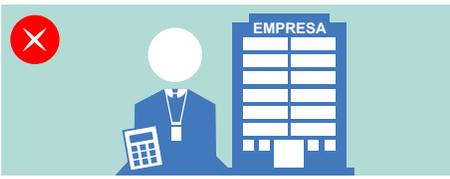
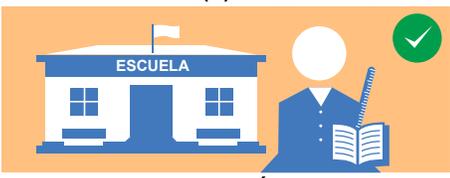
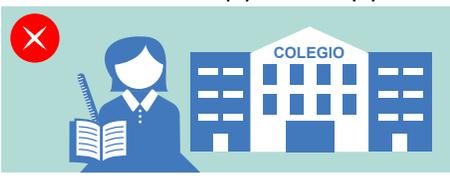
Parte trasera

Tarjeta "E" Pregunta 8.6	
01	Requisitos excesivos
02	Costos excesivos
03	Horarios restringidos
04	Obtuvo información incorrecta
05	Obtuvo información contradictoria
06	Encontrar información sobre leyes o normas que regulan su funcionamiento
07	Completar formatos
08	Atención en ventanilla
09	Disponibilidad de medios electrónicos
10	Falta de claridad
11	Mala interpretación de las leyes
12	Se contradice o contrapone con otra norma

Parte frontal

Tarjeta "F"

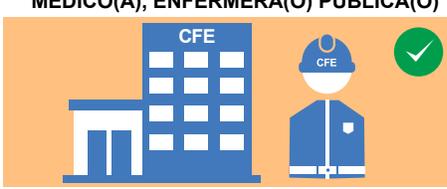
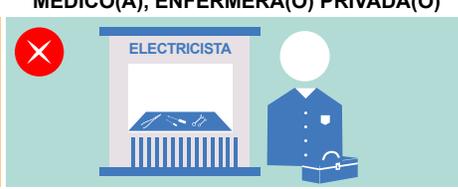
¿Quiénes son servidores públicos?

SÍ LOS EVALUAMOS	NO LOS EVALUAMOS
 <p>PERSONAL DE VENTANILLA PÚBLICO</p>	 <p>PERSONAL DE VENTANILLA PRIVADO</p>
 <p>EMPLEADO(A) DE GOBIERNO</p>	 <p>SECRETARIO(A) PRIVADO(A)</p>
 <p>MAESTRO(A) PÚBLICO(A)</p>	 <p>MAESTRA(O) PRIVADA(O)</p>
 <p>JUEZ(A)</p>	

Parte trasera

Tarjeta "F"

¿Quiénes son servidores públicos?

SÍ LOS EVALUAMOS	NO LOS EVALUAMOS
 <p>MÉDICO(A), ENFERMERA(O) PÚBLICA(O)</p>	 <p>MÉDICO(A), ENFERMERA(O) PRIVADA(O)</p>
 <p>ELECTRICISTA PÚBLICO</p>	 <p>ELECTRICISTA PRIVADO</p>
 <p>SEGURIDAD PÚBLICA</p>	 <p>SEGURIDAD PRIVADA</p>
 <p>POLICÍA JUDICIAL</p>	

Parte frontal

**Tarjeta "G" Pregunta 9.6 y 10.5
Apropiación de dinero**

Parte trasera

Tarjeta "G" Pregunta 9.6 y 10.5	
1	No se apropió de nada
2	De \$1.00 hasta \$50 000.00
3	De \$50 001.00 hasta \$500 000.00
4	De \$500 001.00 hasta \$2 000 000.00
5	Más de \$2 000 000.00