

Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico

Satisfaction with e-government implementation

Ricardo R. Díaz Calderón ^{1,*}

¹Universidad César Vallejo (UCV). Escuela de posgrado. Av. Larco N°. 1770, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente [e-mail: rdiazcal@ucvvirtual.edu.pe]

RESUMEN

En esta investigación se pretende evidenciar que la implementación de gobierno electrónico tiene relación directa con la satisfacción del usuario; asimismo, poner en evidencia los principales problemas que enfrenta la administración del estado. Utilizando el método cualitativo, la técnica de análisis documental, se organizó la información con un diseño de teoría fundamentada. Las peculiaridades al incorporar las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en la gestión pública involucran nuevos desafíos para las empresas del sector privado; sin embargo, la transformación requiere de reingeniería de procesos, desde la tradicional modalidad burocrática a lo que se define como burocracia virtual, la modificación del marco jurídico regulatorio y la aparición de agencias virtuales. La construcción del gobierno digital implica desafíos sustanciales en la puesta en línea, planteando obligaciones complejas para el rediseño y transformación gubernamental. Se evidenció que el apoyo político es fundamental para el cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, es una tarea básica para un gobierno descentralizado impulsar una visión común.

Palabras clave. servicios, transformación institucional, gestión

ABSTRACT

This research aims to show that the implementation of electronic government is directly related to user satisfaction; likewise, it aims to highlight the main problems facing the state administration. Using the qualitative method, the documentary analysis technique, the information was organized with a grounded theory design. The peculiarities of incorporating Information and Communication Technologies (ICTs) in public management involve new challenges for private sector companies; however, the transformation requires process reengineering, from the traditional bureaucratic modality to what is defined as virtual bureaucracy, the modification of the legal regulatory framework and the appearance of virtual agencies. The construction of the digital government implies substantial challenges in bringing it online, posing complex obligations for government redesign and transformation. It was evidenced that political support is essential for the fulfillment of the objectives. On the other hand, it is a basic task for a decentralized government to promote a common vision.

Keywords. e-government, institutional transformation, management

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la ONU reporta una gran preocupación por introducir el gobierno electrónico como política pública en los diversos países; esta institución ha constatado que los países en desarrollo son los que presentan mayor dificultad para implementar gobernanza electrónica (Pillpe, 2020). Igualmente, el problema se refleja en el Índice de Gobierno Electrónico 2016 de la ONU, en los que sobresale Reino Unido con 0.92%, Australia con 0.91% y le sigue República de Corea con 0.89%; esto muestra el esfuerzo que han realizado estos países según este ranking por tener un mejor desarrollo de gobierno electrónico mostrando transparencia, rapidez y eficacia en el logro de sus gestiones (Peralta, 2019). Sin embargo, se trata de una problemática que pudo ser evitada si se hubiese implementado un sólido gobierno electrónico, entendiendo todos sus niveles de relacionamiento (Ibrahim y Fouad, 2020). El avance de la tecnología obliga a las instituciones optimizar la plataforma informática, la cual redundaría en la percepción de la calidad de los servicios que se brinda a los asegurados, de acuerdo a un conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas (Quispe, 2017).

Al asumir el gobierno electrónico como un derecho de los ciudadanos, se debe entender que las tecnológicas a disponibilidad de las personas, se han transformado en los caudales aptos para transparentar la rendición de cuentas, a la que está obligada la administración pública (Rojas, 2019). No obstante, existen varias iniciativas de gobierno electrónico que no logran ofrecer los beneficios prometidos y atraen a una gran parte de los ciudadanos (Sundberg, 2019).

Muchos gobiernos en el mundo entienden el cambio y han mostrado gran adaptabilidad en

adoptar un verdadero enfoque centrado en el ciudadano, tan rápido y efectivo como las organizaciones o empresas privadas orientadas hacia el consumidor (Zea, 2015). Igualmente, existe un crecimiento de las tecnologías y de los servicios de gobierno electrónico, en el cual se deben ofrecer servicios con eficiencia y calidad, por lo cual es necesario disponer de un marco jurídico para el gobierno electrónico que impulse el desarrollo para la sociedad (Arias y Laica, 2015). A la par, el uso de los servicios de gobierno electrónico está estrechamente relacionado con habilidades como: uso del correo electrónico, comercio electrónico (búsqueda de bienes y servicios) y servicios financieros (consultas); dichas habilidades se ven favorecidas por el acceso a Internet en el hogar y en el trabajo (Henrique y Reinhard, 2015). Por este motivo, el enfoque del rediseño de procesos juega un papel importante para identificar las necesidades en las áreas, proyectar escenarios de comportamiento de los cambios, ponderar factores críticos de éxito y definir parámetros de evaluación (De Marco, 2021). Con lo expuesto, se tuvo por objetivo evidenciar que la implementación de gobierno electrónico tiene relación directa con la satisfacción del usuario; asimismo, poner en evidencia los principales problemas que enfrenta la administración del estado

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se desarrolló buscando información entre los meses de enero a diciembre de 2021 para el periodo de 2013 al 2020; en bases de datos como Scielo, Scopus, ScienceDirect, Google académico y en la editorial Springer Science, a fin de obtener datos actualizados para contrastar la información obtenida. De las bases de datos mencionadas se

obtuvo artículos científicos de revistas científicas de las que destacan *Electronic Commerce Research and Applications*, *Journal of Information Management*, *Technological Forecasting and Social Change*, *Government Information Quarterly*, *REGE - Revista de Gestão*, *Journal of Business Research* y *European Journal of Operational Research*. Utilizando el método cualitativo, la técnica de análisis documental, se organizó la información con un diseño de teoría fundamentada.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Optimización del gobierno electrónico en el estado de emergencia por la COVID 19

En el contexto del estado de emergencia nacional por el COVID-19, se dispuso una cuarentena obligatoria que impidió la tramitación presencial de procedimientos administrativos y, asimismo, se dispuso la suspensión de cómputos en los procedimientos administrativos sujetos a plazo (Ibrahim y Fouad, 2020). Esta situación originó afectaciones en los procedimientos administrativos y al derecho de los administrados de obtener respuestas en plazos razonables, que es una de las manifestaciones del debido procedimiento administrativo (Ibrahim y Fouad, 2020). Sin embargo, el gobierno electrónico fue una herramienta del todo útil para el logro de los objetivos del gobierno abierto ya que, a medida que el gobierno electrónico madura, el creciente nivel de valor del servicio son posibles niveles mejorados de eficiencia (Huamán, 2019).

Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción

Aún no se logra una total ejecución de un plan de gobierno electrónico en la administración

pública, lo cual debería convertirse en una gran ventaja en las instituciones que a su vez permiten que el ciudadano tenga una mayor participación (Peralta, 2019). Buscando soluciones para la mejora de la atención de las entidades públicas y de la corte superior de justicia, la implementación de un programa bien diseñado de gobierno electrónico podría mejorar la satisfacción del usuario pues este implica un cambio significativo en sus estructuras con las que opera la administración pública, que por lo general está orientada a actuaciones y transformaciones para una mejor gestión (Gil y Flores, 2020).

El gobierno electrónico es un proceso progresivo en la que se hace uso de la tecnología de información que tiene como fin transformar las relaciones facilitando los trámites y el acceso de los servicios entre los ciudadanos y las entidades del estado (Pillpe, 2020). Además, el gobierno electrónico, ya no es tradicional sino moderno pues ahora se facilita las actividades de relación entre las entidades públicas y el usuario, las fases que pueden determinar al gobierno electrónico son la presencia, la interacción (páginas web, chat institucional, redes sociales, entre otros.) y la operación (Gil y Flores, 2020).

De esta manera, el gobierno seguirá siendo un actor principal en la nueva economía manteniendo un rol de liderazgo y evitando el estancamiento producido por los diversos acotamientos presentados en la actualidad (Pillpe, 2020). Busca optimizar y mejorar su incidencia en los servicios de comunicación y colaboración que brinda a todos los usuarios el portal de la intranet de EsSalud (Quispe, 2017).

Gobierno electrónico y su impacto en organismos

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Instituto Latinoamericano de Organización Bancaria y Social (ILPES), el gobierno electrónico sirve para transmitir la administración en línea a través de la cual es posible supervisar numerosas estrategias de administración en sitios y medios electrónicos; la relación del gobierno electrónico con respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario (Rojas, 2019). Para que un gobierno electrónico sea eficaz, eficiente y seguro se debe modernizar la gestión pública, es decir tener un mejoramiento de procesos de los servicios y comunicaciones, implementando una mejor infraestructura de software, hardware y conectividad, así como también crear mecanismos de manejo y control en las diferentes redes existentes (Santa et al., 2019).

Importancia de gobierno electrónico

La importancia se debe al creciente proceso de globalización y desarrollo de la sociedad, la información exige del estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del estado (Arias y Laica, 2015). Al mismo tiempo, la implementación del gobierno electrónico ha permitido que se reduzcan las brechas entre las entidades estatales mediante un sistema que permite que exista la interconectividad y a su vez genera que el ciudadano cree una especie de relación con la entidad al hacerse partícipe e interactuar con el sistema realizando pagos vía web, trámites en línea, entre otros (Peralta, 2019).

Monitor de sitios web: herramienta de apoyo en la implementación del gobierno electrónico

Con la implementación del gobierno electrónico se pudo patentizar el monitor de sitios web, que se encuentran indexados a sitios oficiales de los gobiernos territoriales (portales del ciudadano de las provincias y municipios), de los organismos y órganos centrales del estado que tienen presencia en internet, entre otros sitios web que están hospedados bajo dominio gov.cu (González et al., 2020). Además, el éxito de su implementación radica en el nivel de satisfacción que tengan las partes (gobierno-ciudadano) con el proceso en sí; esta satisfacción es medida según el nivel de uso e interacción que se tengan con los contenidos y servicios (González et al., 2020). El funcionario público tiene la responsabilidad social de atender las necesidades de la comunidad, de allí que se hace necesario realizar un estado del arte para analizar cómo están los entes del estado en cuanto al manejo del gobierno en línea, para que se preocupen por modernizar la gerencia pública haciéndola más eficaz y eficiente, tomando en cuenta las TICs, ya que por esta vía se logra una mejor relación entre la sociedad y los gobiernos locales (Zea, 2015). Al mismo tiempo, el nivel de uso de ellos está asociado a que los usuarios puedan tropezar (encontrar) los contenidos de forma orgánica, mientras que navegan naturalmente por Internet; para esto es necesario posicionar los contenidos y servicios, siendo una vía rápida y perdurable en el tiempo para atraer usuarios nuevos con sistematicidad (González et al., 2020).

Gobierno electrónico: la democracia en riesgo

La falta de personal e infraestructura de TICs son dos problemas fundamentales que enfrentan implementación del gobierno electrónico entre las organizaciones del sector público; tales obstáculos se pueden identificar si

la autoridad local también mide los indicadores ambientales del gobierno electrónico (Dwi, 2015). El propósito de este documento es lograr una mayor comprensión del riesgo en el ámbito del gobierno electrónico. Sundberg (2019) sugiere que a menudo se asocian con promesas de gobierno transformador; no obstante, varias iniciativas de gobierno electrónico no logran ofrecer los beneficios prometidos.

Gobierno electrónico y corrupción

La noción de corrupción ha surgido como un tema destacado en el contexto del gobierno electrónico. Sin embargo, existen puntos de vista diversos pero desorganizados sobre la relación entre el gobierno electrónico y la corrupción, lo que crea dificultades para obtener una visión estructurada de la literatura existente e identificar las vías para llevar adelante esta área de investigación (Anupriya et al., 2021). Si bien el gobierno electrónico ha alcanzado un nivel de sofisticación en los países líderes, hay países para los que la digitalización sigue siendo relativamente nueva en sus programas nacionales; su lucha y retraso para alcanzar la madurez en el gobierno electrónico se puede atribuir a la corrupción, que es un problema infame que prevalece en todo el mundo y que, según se dice, impide la innovación tecnológica; a pesar de tal posibilidad, hay una escasez de investigaciones que examinen el vínculo "corrupción-gobierno electrónico (Anupriya y Satish, 2021). En consecuencia, se requiere un marco metodológico para guiar la aplicación de la transformación del gobierno para mejorar tanto los procesos internos de servicios electrónicos como la transformación institucional para avanzar en las relaciones con las partes interesadas (Osman et al., 2019).

Influencia del gobierno electrónico en el empoderamiento del cliente

El éxito del gobierno electrónico puede medirse por la medida en que los beneficios netos de los clientes se ven influidos positivamente, las consecuencias y los antecedentes de dicho éxito deben considerarse desde el punto de vista del cliente; en consecuencia, las agencias gubernamentales deben considerar las percepciones de empoderamiento de sus clientes como un mecanismo causal clave para obtener valor de los sistemas de gobierno electrónico (Alshilbly y Chiong, 2015). Con todo, las construcciones de los modelos originales de adopción de tecnología resultaron inapropiadas para el contexto del gobierno electrónico (Dwivedi et al., 2017). Según datos de archivo de 183 países, se evidenció que, si bien la infraestructura de TICs y el capital humano se asociaron positivamente con la voluntad del gobierno de implementar la participación electrónica y la madurez del gobierno electrónico, la gobernanza no se asoció significativamente con ellos; además, la voluntad del gobierno de implementar la participación electrónica tuvo asociaciones significativas con su madurez de gobierno electrónico (Krishnan et al., 2017). En el contexto del gobierno local, las autoridades locales permiten ajustes entre las características de los servicios públicos y las especificidades de las comunidades locales, dejando que las poblaciones definan sus propias prioridades, que varían de comunidad en comunidad en base a los objetivos, pero también subjetivos por naturaleza, por ello se debe analizar y tener en cuenta la calidad de estos servicios en su formato electrónico para potenciar y elaborar una estrategia capaz de mejorar los servicios ofrecidos, aumentando la satisfacción de los destinatarios (Sá et al., 2016).

Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites

El gobierno electrónico es una vía hacia otros servicios gubernamentales que permite el empoderamiento de la gente a través del acceso a la información sin burocracia, mejora la productividad y genera ahorro de costos en los negocios con proveedores y clientes del gobierno, también es la forma en la cual los administradores y supervisores utilizan las TICs y el internet para ejecutar dichas funciones de supervisión, planificación, organización (Guamán, 2019). Al mismo tiempo, las iniciativas de gobierno electrónico no significan solamente proveer infraestructura tecnológica y diseñar un sitio web, facilitar la accesibilidad a los servicios y a la información de gobierno por parte de los ciudadanos; sino que, para avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico, la primera actividad importante a realizar es la normalización, estandarización de métodos de trabajo, mejora de los mecanismos de control y el diseño organizacional (De Marco, 2021).

Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción en Latinoamérica

En cuanto a la implementación del gobierno electrónico, los usuarios lo consideran como una herramienta favorable que mejora el servicio (Lujan, 2019). Según estudios el gobierno electrónico explica el 38.8% de la variación de la percepción de corrupción en los países

latinoamericanos; también se determinó que las variables intervinientes institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política tienen una correlación con la percepción de corrupción igual a 0.83, 0.85 y 0.42, respectivamente, por lo que la institucionalidad y madurez de la democracia son los factores que más inciden en la percepción de corrupción (Lizardo, 2018).

CONCLUSIONES

La implementación de gobierno electrónico tiene relación directa con la satisfacción del usuario al facilitar la accesibilidad a los servicios o la información de gobierno por parte de los ciudadanos, evidenciando una variación de la percepción de corrupción en los países latinoamericanos. Sin embargo, las agencias gubernamentales deben considerar las percepciones de empoderamiento de sus usuarios.

El análisis de la implementación y responsabilidades del gobierno electrónico conciben al gobierno como más que una fábrica de servicios. La construcción del gobierno digital implica desafíos sustanciales en la puesta en línea, planteando obligaciones complejas para el rediseño y transformación gubernamental.

Mediante las experiencias internacionales se evidencia que el apoyo político es fundamental para el cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, es una tarea básica para un gobierno descentralizado impulsar una visión común.

REFERENCIAS

ALSHILBLY, H., & CHIONG, R. 2015. Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research*

and Applications. 14(6), 393-404
doi:<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.05.003>

ANUPRIYA, K., & SATISH, K. 2021. Moderating effects of business-systems corruption on

- corruption in basic national institutions and electronic government maturity: Insights from a dynamic panel data analysis. *International Journal of Information Management*. 59(1), 1-18. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102349>
- ANUPRIYA, K., SATISH, K., & DHIR, A. 2021. Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*. 167(1), 1-19 doi: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- ARIAS, J., & LAICA, S. 2015. Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral. p. 4 Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/30146/1/D-84662.pdf>
- DE MARCO. 2021. Gobierno Electrónico: Una Mirada Detrás de la Pantalla. Congreso de la Republica. p.1 Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/99BA78B48572013005257C190056E848/\\$FILE/Demarco.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/99BA78B48572013005257C190056E848/$FILE/Demarco.pdf)
- DWI, T. 2015. Measuring E-Government Implementation Program: Measuring E-Government Implementation Program. *International Journals*. p.7 Recuperado de <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.741.5507&rep=rep1&type=pdf>
- DWIVEDI, Y., RANA, N., JANSSEN, M., LAL, B., WILLIAMS, M., & CLEMENT, M. 2017. An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*. 34(2), 20-40. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>
- GIL, R., & FLORES, M. 2020. Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*. 37(4), 1-15. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- GONZÁLES, A., CASTILLO, D., & VALDÉS, L. 2020. Monitor de Sitios Web: Herramienta de apoyo en la implementación del gobierno electrónico. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*. 8(1), 1-10. Recuperado de <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/186>
- GUAMÁN, J. 2019. Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. p.11 Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- HENRIQUE, M., & REINHARD, N. 2015. Factors influencing the use of electronic government services in Brazil. *REGE - Revista de Gestão*. 22(4), 585-596. doi: <https://doi.org/10.5700/rege579>
- HUAMÁN, R. 2019. La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *CDA*. 18(1), 467-493. Recuperado de

Díaz (2021). Satisfacción de la implementación de ...

- <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22873>
- IBRAHIM, O., & FOUAD, Z. 2020. Re-evaluating electronic government development index to monitor the transformation toward achieving sustainable development goals. *Journal of Business Research*. 137(1), 426-440. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.027>
- KRISHNAN, S., TEO, T., & LYMM, J. 2017. Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data. *International Journal of Information Management*. 37(4), 297-312. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002>
- LIZARDO, R. 2018. Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. p.20 Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- LUJAN, A. 2019. Gobierno Electrónico y su influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Corte Superior de Justicia del Santa- 2019. Chimbote: Universidad César Vallejo. p.28 Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52063/Lujan_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OSMAN, I., LAFET, A., IRANI, Z., LEE, H., MENEDI, T., & VISHABTH, W. 2019. A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values. *European Journal of Operational Research*. 278(2), 514-532. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.02.018>
- PERALTA, N. 2019. Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019. Chimbote: Universidad César Vallejo. p.1 Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39539/Peralta_CNC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- PILLPE, Y. 2020. "Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020". Universidad César Vallejo. p.1 Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49465/Pillpe_MYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- QUISPE, S. 2017. Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017. Universidad César Vallejo. p.1 Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ROJAS, E. 2019. Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y. Chimbote: Universidad César Vallejo. p.1 Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39676/Rojas_NEP%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SÁ, F., ROCHA, Á., & PÉREZ, M. 2016. Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*. 32(2), 270-276. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>

Díaz (2021). Satisfacción de la implementación de ...

SANTA, R., MACDONALD, J., & FERRER, M. 2019. The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction. *Información gubernamental trimestral*. 36(1), 39-50. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>

SUNDBERG, L. 2019. Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*. 118(1), 22-32. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>

ZEA, G. 2015. Estado del arte del gobierno electrónico en Colombia para revisar la implementación del gobierno en línea. Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena. p.7 Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2557/TRABAJO%20DE%20G%20RADO%20REVISADO%20II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Recibido: 25-08-2021 Aceptado: 30-10-2021 Publicado: 27-12-2021