



Revista CS

ISSN: 2011-0324

cs@icesi.edu.co

Universidad ICESI

Colombia

Chalela Naffah, Salim

El uso de la Internet y su impacto sobre la confianza ciudadana: el caso del Senado en
Colombia

Revista CS, núm. 8, julio-diciembre, 2011, pp. 245-275

Universidad ICESI

Cali, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476348371008>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Salim Chalela Naffah
Universidad Santo Tomás, Colombia
schalelan@gmail.com

El uso de la Internet y su impacto sobre la confianza ciudadana: el caso del Senado en Colombia¹

The use of the Internet and its impact over citizen confidence in public institutions: The case of the Colombian Senate

Uso e impacto da internet na confiança cidadã nas instituições públicas: o caso do Senado da República da Colômbia

Artículo de investigación recibido el 30/06/11 y aprobado el 03/10/11

1 Este artículo de investigación Científica y Tecnológica es producto de los resultados de investigación acerca de los impactos que produce el uso de la Internet en las interacciones entre los ciudadanos y las instituciones públicas en la democracia en Colombia y fue presentado como tesis de grado para optar al título de Magíster en Estudios Políticos, de la Pontificia Universidad Javeriana.

Resumen

El uso de la Internet como herramienta de consulta e interacción con las instituciones públicas supone una modificación profunda en la relación que los ciudadanos establecen con estas instituciones. Este artículo se propone analizar el impacto que ha producido la implementación de la plataforma virtual del Senado de la República en el nivel de confianza hacia la institución. Para esto se presentan los resultados de una encuesta aplicada a una muestra que comprende tanto a ciudadanos que regularmente acceden a la plataforma, como a ciudadanos que obtienen información y servicios institucionales por medio de los mecanismos tradicionales.

Palabras Clave: Confianza ciudadana, Senado de la República, Gobierno en línea, Internet, Mecanismos de interacción.

Abstract

The use of the Internet as an instrument to access to and interact with public institutions involves a profound modification of the relations of citizens with institutions. This paper examines the impact of the use of the Colombian Senate's webpage on citizens' confidence in this institution, by analyzing the results of a survey of citizens who access the webpage on a regular basis as well as of those who use traditional channels of getting information and obtaining services.

Keywords: Citizen Confidence, Colombian Senate, E-governance, Internet

Resumo

O uso da internet por parte dos cidadãos como ferramenta de busca de informação e de interação com as instituições estatais implica numa transformação profunda na relação que os cidadãos estabelecem com essas instituições. O artigo propõe analisar o impacto produzido pela implementação do *site* do Senado da República da Colômbia no que diz respeito à confiança nessa instituição. Para levar adiante esse propósito, apresentam-se os resultados de uma enquete realizada tanto com usuários do *site* do Senado quanto com cidadãos que acedem a informação e a serviços institucionais por meio dos mecanismos tradicionais.

Palavras-chave: Confiança cidadã, Senado da República da Colômbia, Governo eletrônico, Internet, Mecanismos de interação

Introducción

La presente investigación cuantitativa está motivada por la falta de estudios, a nivel nacional e internacional, sobre el impacto que genera en el nivel de la confianza ciudadana el uso de la Internet como herramienta de interacción con las instituciones públicas. En ella se evaluará, específicamente, el caso de la confianza ciudadana en el Senado de la República de Colombia.

Investigaciones recientes en diferentes lugares del mundo ponen de manifiesto que, a pesar de existir un interés general de la comunidad académica en el estudio de los impactos que genera en el ejercicio ciudadano el uso de la Internet –a través de la implementación de herramientas de gobierno electrónico para dinamizar las relaciones entre los ciudadanos y los gobiernos– existe un vacío con respecto al impacto que produce el uso de este tipo de herramientas en el nivel de confianza ciudadana en las instituciones públicas.

Por tal razón, está investigación, que tiene un alcance exploratorio, pretende generar una línea de base para incentivar la profundización en el estudio de las transformaciones que producen las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, específicamente la Internet, en las interacciones con las instituciones públicas.

La investigación se centra en analizar si existe una diferencia significativa en el nivel de confianza entre los ciudadanos que utilizan la Internet para interactuar con el Senado de la República y aquellos que lo hacen a través de mecanismos tradicionales.

El texto está dividido en cuatro apartados. El primero presenta la contextualización de la investigación en la cual se identifica el problema de investigación, los resultados de investigaciones internacionales y el marco teórico sobre los que se construyen las variables que se estudiarán en la presente investigación; el segundo expone las consideraciones metodológicas para poder llevar a cabo la investigación; el tercer plantea la hipótesis experimental que se pretende corroborar a través de la información obtenida a partir de la aplicación de la encuesta diseñada para la investigación; y el cuarto muestra los resultados de un estudio estadístico que busca determinar el poder explicativo de algunas variables predictoras que condicionan el nivel de confianza ciudadana de las personas que interactúan con el Senado de la República de Colombia a través de herramientas como la Internet.

Contextualización de la investigación

El análisis sobre la influencia de las *tecnologías de la información y las comunicaciones* en la política, más específicamente en la democracia, es un campo

de investigación reciente –finales de la década de los setenta, principios de los noventa– inundado con diversidad de opiniones y planteamientos que pretende explicar el alcance y la capacidad que éstas tienen para dinamizar la relación entre las instituciones políticas y los ciudadanos, propia de los procesos democráticos.

Desde finales de la década de los noventa, la implementación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones como la Internet, en las diferentes entidades públicas ha pretendido abrir los canales institucionales de comunicación con el objetivo de dinamizar las relaciones entre entidades y ciudadanos, reducir los tiempos de respuesta en la prestación de servicios institucionales y generar espacios para hacer un seguimiento a la ejecución eficiente de procedimientos institucionales, de tal modo que se mejore la confianza ciudadana frente a la gestión institucional (Norris, 2001).

Por esta razón, la forma como la Internet puede afectar la percepción de confianza ciudadana frente a las instituciones públicas, específicamente en el Senado de la República, lleva a preguntarse si: ¿consideran los ciudadanos que los servicios suministrados por el Senado, a través de su portal institucional en la Internet, son efectivos? ¿Confían los ciudadanos en la información, los trámites y los servicios que ofrece el Senado a través de la Internet? ¿La información institucional y los servicios que presta el Senado, a través de su portal institucional en la Internet, afectan la confianza de los ciudadanos frente a esta institución?

Por lo tanto, es necesario identificar si existe una diferencia entre el nivel de confianza ciudadana en el Senado de los ciudadanos que acceden a la información y los servicios gubernamentales que esta institución ofrece, a través de la Internet, respecto de quienes lo hacen por medios tradicionales y, adicionalmente, identificar algunos factores explicativos que condicionan la percepción de confianza ciudadana en el Senado de la República a partir del uso de esta herramienta tecnológica.

Revisión de estudios previos

El impacto que genera el uso de la Internet a través de estrategias de *gobierno electrónico*, en la percepción de confianza ciudadana, frente a las instituciones públicas, es una línea de investigación incipiente en el contexto internacional e inexistente en el contexto colombiano.

A partir de la utilización de la Internet en las dinámicas en el interior de las instituciones públicas y, en particular, con la aparición de las estrategias de *gobierno electrónico*, ha surgido una serie de investigaciones empíricas que buscan explorar la relación directa que pueda existir entre el uso de la Internet como

herramienta de interacción entre los ciudadanos y las instituciones públicas, y el nivel de confianza ciudadana con respecto a ellas.

Justamente, la investigación adelantada por Tolbert y Mossberger (2006) se propuso responder si las dinámicas de implementación de la plataforma *gobierno electrónico* brindan soluciones para mejorar la confianza ciudadana en el gobierno. En ella se analizaron factores como la transparencia en la información y la eficiencia en la interacción comunicativa entre ciudadanía-gobierno, evaluando si se vieron fortalecidos con la implementación de las herramientas de la plataforma mencionada.

La principal preocupación de las autoras en el desarrollo de la investigación se fundamentó en la disminución progresiva del nivel de confianza de los ciudadanos de los Estados Unidos frente al gobierno –a nivel local, estatal y federal– debido a la insatisfacción de aquellos frente al ejercicio efectivo de las funciones que le corresponden a las autoridades públicas.

La investigación se desarrolló a partir del análisis de dos estudios:

- El estudio de gobernanza electrónica desarrollado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en el 2000, en el cual se entrevistaron especialistas y funcionarios públicos de 8 países industrializados.
- La encuesta adelantada en el 2001 por el Pew Internet and American Life Project, donde se preguntó a los ciudadanos por la confianza frente a herramientas de gobierno electrónico.

A partir de la información obtenida, Tolbert y Mossberger crearon un modelo multi-variable donde establecieron que la transparencia en la información y la eficacia en las transacciones gubernamentales a través de la Internet, la accesibilidad a los portales institucionales y la capacidad de respuesta de las autoridades institucionales, en los diferentes niveles de gobierno –local, estatal y federal– mejoran la confianza ciudadana frente a las gestiones del gobierno.

El resultado de la investigación revela que a nivel local la accesibilidad a los portales institucionales genera más confianza ciudadana en el gobierno local que en cualquiera de los otros niveles de gobierno, debido a los resultados positivos que obtienen los ciudadanos frente a temas cotidianos como la información sobre la seguridad en los vecindarios, el estado del desarrollo de proyectos locales, servicios de transporte, entre otros.

Sin embargo, los resultados de la anterior investigación no ofrecen una respuesta concreta al impacto que genera la implementación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en los niveles de confianza ciudadana frente a las instituciones gubernamentales, debido a la falta de precisión en cuanto a la identificación de las variables que la alteran.

Otra investigación fue adelantada por Sofía Colesca (2009), en ella se pretendió comprobar qué atributos o factores condicionan el nivel de confianza de los ciudadanos en las dinámicas de gobierno electrónico en Rumania.

La investigación parte de la definición de *confianza ciudadana* como una herramienta de reducción de la complejidad social, debido a que las personas, al depositar la confianza en las instituciones públicas, generan la expectativa de que estas cuidan de sus intereses y no les causarán daño (Luhmann, 1996).

La autora desarrolló un modelo en el cual identificó 12 variables que condicionan el nivel de confianza ciudadana en el *gobierno electrónico* y las clasificó según atributos: socio-demográficos de los ciudadanos, institucionales y tecnológicos (Colesca, 2009). Estos atributos fueron sometidos a una encuesta que se practicó a 835 ciudadanos rumano, mayores de edad y que contaban con acceso a la Internet.

Colesca encontró que la existencia de mayor información y la eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales, a través de los portales institucionales, no son las únicas variables que condicionan el nivel de confianza ciudadana en el gobierno. Su investigación también resalta que aspectos como la utilidad de la información suministrada a través de portales institucionales, la interactividad en la trasmisión/recepción de información que se dispone cuando se solicita un servicio institucional a través de estos portales y la confidencialidad en la información personal, que se envía a través de los portales institucionales, también generan un impacto en la confianza ciudadana.

Las investigaciones, anteriormente enunciadas, evalúan el impacto que produce el uso de herramientas como la Internet en el nivel de confianza ciudadana en las instituciones públicas. Sin embargo, no responden de manera concreta si hay una diferencia en el nivel de confianza ciudadana, en las instituciones, entre usuarios y no usuarios de los portales en la Internet de las instituciones gubernamentales.

Marco teórico

La confianza ha sido definida como un concepto abstracto por su implicación en diferentes actividades de las relaciones humanas y su inherente presencia en las interacciones sociales de los seres humanos (Colesca, 2009). Por tal razón,

ha sido objeto de estudio tanto normativo como empírico desde diferentes campos de investigación que han intentado definirla (Luhmann, 1988; Fukuyama, 1995), identificar los atributos que la determinan (Kramer, 1999) y medir su implicación en la legitimidad que manifiestan los ciudadanos frente a la gestión de las instituciones públicas (Luján, 2001).

Al emprender la presente investigación, es importante aclarar cuál es la aproximación teórica con que se aborda el concepto de confianza ciudadana en las instituciones y cuáles son las variables asociadas con él. Desde la teoría de la eficacia institucional, la confianza ciudadana en las instituciones, la variable dependiente en esta investigación, es entendida como la expectativa que tienen los ciudadanos en el cumplimiento, por parte de los funcionarios públicos, de sus funciones institucionales (Hiskey y Selligson, 2003). Esta expectativa se cimenta, en primer lugar, en los factores institucionales y socio-demográficos que influyen en la interacción entre los ciudadanos y la institución (Kramer, 1999; Colesca, 2009); en segundo lugar, en las herramientas que se utilicen para acceder a la información institucional y a los servicios que presta la institución; y, en tercer lugar, en la percepción general que tienen los ciudadanos de las instituciones públicas. A continuación se precisan las variables independientes recién enunciadas:

- Factores institucionales y socio-demográficos: en relación con el impacto que tiene el estudio de estos factores en la percepción de confianza de los ciudadanos frente a las instituciones públicas, Sofía Colesca (2009) plantea que se deben tener en cuenta los siguientes condicionantes: 1. los institucionales que hacen referencia a la percepción de transparencia en la información que suministran los funcionarios de la institución y la efectividad experimentada por los ciudadanos en la recepción de los servicios gubernamentales; y, 2. los atributos socio demográficos del ciudadano, como: la edad, el nivel educativo, el nivel de ingresos y la capacidad de acceso a la Internet.
- Herramientas que utilizan los ciudadanos para acceder a la información y los servicios institucionales: desde la teoría de la confianza en las dinámicas de *gobierno electrónico*, la Internet es una herramienta que le permite al ciudadano agilizar su acceso a la información institucional y abrir canales de comunicación bidireccional con las instituciones públicas (Norris, 2001). El uso de la Internet por parte de los ciudadanos puede generar un impacto en la percepción de confianza ciudadana en una institución pública ya que, a través del acceso a los portales institucionales, los ciudadanos pueden adquirir información más completa de la institución, solicitar servicios institucionales y utilizar los canales de comunicación, como: el correo electrónico, foros y las salas virtuales para interactuar con los funcionarios públicos de la institución.

Al respecto, Tolbert y Mossberger (2006) y Colesca (2009) plantearon que la percepción de transparencia en la información gubernamental publicada en los portales institucionales, la experiencia de efectividad en la interacción ciudadano-gobierno por medios electrónicos y la percepción de privacidad en la información personal que suministran los ciudadanos, a través del portal en la Internet, pueden generar un impacto en la percepción de confianza –positiva o negativa– de los ciudadanos frente a la institución.

- Percepción ciudadana de las instituciones públicas: el nivel de confianza ciudadana en una institución depende de la percepción, positiva o negativa, que tienen los ciudadanos de ella, generada a partir de la información institucional, favorable o desfavorable, difundida por los medios de comunicación, las experiencias previas de interacción que han tenido los ciudadanos con la institución pública y la relación, cara a cara, de los ciudadanos con los funcionarios públicos de la institución –a través de visitas a las oficinas de la institución, entre otros factores (Anderson y Tverdova, 2003; Canel, 2007; Nye, 1997; Orren, 1997).

Aspectos metodológicos

Para llevar a cabo la investigación se aplicó un cuestionario que constaba de 21 preguntas para la recolección de la información de cada una de las variables definidas a partir del marco teórico previamente enunciado. El cuestionario se dividió en tres partes:

- a. Un conjunto de preguntas para la recolección de información acerca de la percepción de los ciudadanos sobre los senadores y funcionarios que trabajan en el Senado de la República (pregunta 2 a la 5).
- b. Una serie de preguntas asociadas a la experiencia que han tenido los ciudadanos que han accedido al portal institucional del Senado en la Internet, en sus consultas de servicios e información (pregunta 8 a la 16).
- c. Preguntas referentes a la información socio-demográfica de los encuestados (pregunta 18 a la 21).

Las preguntas 1, 6 y 7 son filtros para identificar las sub-muestras entre los ciudadanos encuestados. Aquellos que solicitan servicios en las oficinas del Senado y los que solicitan servicios a través del portal en la Internet de la institución. Por último, la pregunta 17 mide la imagen –negativa/positiva– de los ciudadanos encuestados acerca del Senado de la República (IMGSEN).

La aplicación del cuestionario fue corta, aproximadamente 5 a 6 minutos por encuestado, sin embargo, hubo dificultad para contactar a las personas que respondieran al cuestionario, debido a las medidas de seguridad en las inmediaciones del Senado y la falta de disposición de parte de algunas personas para atender a la encuesta.

Diseño de la muestra

La investigación se centra en personas mayores de edad, que habitan en la ciudad de Bogotá, y que solicitan servicios al Senado de la República. Para la recolección de la información se aplicó la encuesta aleatoriamente en las instalaciones del Senado de la República, entre el 14 de septiembre y el 15 de octubre de 2010.

Para capturar la muestra se contactaron, previamente, 165 ciudadanos en las inmediaciones de las oficinas del Senado de la República y se les consultó acerca del trámite que iban adelantar en la institución. 52 ciudadanos afirmaron que sus visitas correspondían a relaciones particulares con funcionarios del Senado o la Cámara de Representantes y 13 ciudadanos no respondieron y afirmaron no estar interesados en responder la encuesta. El cuestionario fue aplicado solamente a 100 ciudadanos que solicitan diferentes servicios al Senado de la República.

Características generales de la muestra

A continuación se presenta la distribución de frecuencias de los ciudadanos que solicitan servicios en el Senado de la República, que fueron consultados para el desarrollo de la investigación [Ver la Tabla No. 1 en la página siguiente].

A partir de los datos obtenidos, podemos afirmar que la mayoría de las personas que solicitan servicios al Senado de la República pueden caracterizarse como ciudadanos entre los 25 y los 44 años (71,4%), que cuentan con un título profesional (49,5%) y pertenecen a los estratos 3 y 4 (62%).

Selección de las sub-muestras

La muestra descrita, anteriormente, se dividió en dos sub-muestras con el propósito de diferenciar a los ciudadanos que no son usuarios del portal del Senado de los que sí lo son. Para identificar las sub-muestras se plantearon las siguientes preguntas:

- P1. ¿Usted ha solicitado la prestación de algún servicio en las oficinas del Senado de la República? NO. SI.

Tabla No. 1 Distribución de ciudadanos encuestados a partir de variables socio-demográficas

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Entre 18 a 24	13	13,30%
	Entre 25 y 34	34	34,70%
	Entre 35 y 44	36	36,70%
	Entre 45 y 54	14	14,30%
	Entre 55 ó más	1	1,00%
	Total	100	100%
Nivel de Estudios	Secundaria	22	23,20%
	Técnico	5	5,30%
	Tecnológico	4	4,20%
	Universitario	47	49,50%
	Post-Grado	17	17,90%
	Total	100	100%
Estrato	Dos	9	9,00%
	Tres	31	31%
	Cuatro	31	31%
	Cinco	19	19%
	Seis	10	10%
	Total	100	100%
Género	Mujer	48	48%
	Hombre	52	52%
	Total	100	100%

- P6. ¿Con qué frecuencia usa usted Internet? Nunca. Una vez al mes. Una vez por semana. Varias veces por semana. Diariamente.
- P7. El portal institucional del Senado de la República, en la Internet, es un sitio que puede facilitar el acceso a la información de la institución y agiliza el tiempo de respuesta a la solicitud de servicios por parte de los ciudadanos. ¿Conoce usted el portal del Senado? NO. SI.

A partir de la información recogida, en la aplicación de las preguntas enunciadas arriba, se hizo un cruce de las variables que miden la frecuencia en el uso de la Internet (pregunta 6) y el conocimiento del portal del Senado (pregunta 7). Cabe resaltar que todos los ciudadanos encuestados, a través de la pregunta

filtro (pregunta 1), afirmaron que solicitan servicios al Senado de la República. Ver Tabla No. 2.

Tabla No. 2 Solicitantes de servicios ofrecidos por el Senado, según uso de la Internet y conocimiento del portal del Senado

Frecuencia en el uso de la Internet por parte del ciudadano	Conocimiento del portal del Senado en la Internet		Total
	NO	SI	
Nunca	13	0	13
Una vez al mes	1	0	1
Una vez por semana	9	0	9
Varias veces por semana	10	10	20
Diariamente	5	37	42
Total	38	47	85

En primer lugar, encontramos que 38 de los ciudadanos encuestados, entre los que se pueden identificar personas con o sin acceso a la Internet, no conocen el portal del Senado y, por ende, solicitan los servicios que ofrece la institución o consultan información de la misma visitando sus oficinas. En consecuencia, constituyen la primera sub-muestra que hace referencia a los no usuarios del portal del Senado.

En cuanto a la segunda sub-muestra, la de usuarios del portal del Senado, 47 de los ciudadanos encuestados que acceden diariamente o varias veces a la semana a la Internet, demandantes de servicios al Senado, afirmaron que conocen el portal del Senado en la Internet. Por lo tanto, se puede asumir que aquellos ciudadanos que usan la Internet con más frecuencia tienen una probabilidad más alta de interactuar con el Senado a través de su portal en la Internet.

Para fortalecer el supuesto anterior, se cruzó la variable de conocimiento del portal del Senado (pregunta 7) con la variable de solicitud de servicios al Senado, a través del portal en la Internet (pregunta 11).

La Tabla No. 3, ubicada en la siguiente página, muestra que la mayor parte de los ciudadanos, que conocen el portal del Senado en la Internet, solicitan los servicios que allí se ofrecen, como: participar en discusiones de los proyectos de ley a través del acceso a foros virtuales para interactuar con senadores, solicitar citas, remitir quejas o reclamos, entre otros. Por su parte, se asume que aquellos que no solicitan este tipo de servicios en el portal del Senado, pero lo conocen, ingresan a éste para consultar información general de la institución, conocer

Tabla No. 3 Personas que conocen el portal del Senado y utilizan o no los servicios que este ofrece.

Total de personas que conocen el portal del Senado en Internet	Solicitud del servicio a través del portal	
	NO	SI
47	18	29

el estado de los proyectos de ley, descargar leyes de la biblioteca del Senado, obtener la agenda legislativa, entre otros. Por lo tanto, se reafirma que los 47 ciudadanos aludidos constituyen la segunda sub-muestra, o sea, la de usuarios del portal del Senado.

Perfil de los usuarios y no usuarios del portal del senado en la Internet, que solicitan servicios a la institución

A continuación se presenta el perfil socio-demográfico de las sub-muestras definidas para la presente investigación. En primer lugar, se presenta el perfil socio-demográfico de los ciudadanos encuestados que acceden a los servicios que ofrece el Senado en las oficinas de la institución, ya que no son usuarios del portal. Ver blas No. 4, 5 y 6.

Tabla No. 4 Edad de los ciudadanos encuestados que no son usuarios del portal del Senado

Edad	Porcentaje
Entre 25 y 34 años	21,1%
Entre 35 y 44 años	39,5%
Entre 45 y 54 años	31,6%
55 o más	2,6%
No Responde	5,3%
Total	100,0%
N	38

Tabla No. 5 Nivel de estudios de los ciudadanos encuestados que no son usuarios del portal del Senado

Nivel de Estudios	Porcentaje
Secundaria	52,6%
Técnico	13,2%
Tecnológico	10,5%
Universitario	13,2%
No Responde	10,5%
Total	100,0%
N	38

Tabla No. 6 Estrato socio-económico de los ciudadanos encuestados que no son usuarios del portal del Senado

Estrato	Porcentaje
Dos	21.1%
Tres	50%
Cuatro	23,7%
Cinco	5,3%
Total	100,0%
N	38

De lo anterior, podríamos definir que de los ciudadanos encuestados que acceden a los servicios que ofrece el Senado en sus oficinas, como el acceso a la biblioteca del Senado, la agenda legislativa, el estado de los proyectos de ley, la información de horarios para que los usuarios accedan a los debates, entre otros, se pueden caracterizar como personas adultas, entre los 35 y los 44 años, que han finalizado estudios de secundaria y profesionales universitarios pertenecientes al estrato tres.

Con respecto al género, no se encontró una diferencia significativa entre hombres y mujeres a la hora de acceder a los servicios del Senado de la República en sus instalaciones. A conti-

nuación, la información socio-demográfica de los ciudadanos encuestados que son usuarios del portal del Senado. Ver Tablas No. 7, 8 y 9.

Tabla No. 7 Edad de los ciudadanos encuestados que son usuarios del portal del Senado

Edad	Porcentaje
Entre 18 y 24 años	23,4%
Entre 25 y 34 años	40,4%
Entre 35 y 44 años	31,9%
Entre 45 y 54 años	4,3%
Total	100,0%
N	47

Tabla No. 8 Nivel de estudios de los ciudadanos cuestionados que son usuarios del portal del Senado

Nivel de Estudios	Porcentaje
Secundaria	4,3%
Universitario	66%
Post-Grado	27,7%
No Responde	2,1%
Total	100,0%
N	47

Tabla No. 9 Estrato socio-económico de los ciudadanos encuestados que son usuarios del portal del Senado

Estrato	Porcentaje
Dos	2,1%
Tres	21,3%
Cuatro	34%
Cinco	21,3%
Seis	21,3%
Total	100,0%
N	47

Podemos concluir que los usuarios que consultan el portal del Senado en la Internet, para acceder a la información y a los servicios que ahí se suministran, se pueden caracterizar como ciudadanos jóvenes entre 25 y 34 años, con un alto nivel de estudios y pertenecientes en su mayoría a los estratos cuatro y cinco.

Por su parte, la Tabla No. 8 nos muestra que, de las personas que conocen el portal del Senado, el 66% ha finalizado estudios universitarios, mientras que un 27,7% ha finalizado estudios de post-grado. Vemos que en los niveles educativos más bajos, son muy pocos los ciudadanos que conocen el portal en la Internet de la institución, con lo que podemos asumir que el nivel educativo influye en el uso de la Internet como herramienta para interactuar con las instituciones públicas (Norris, 2001).

Por último, con respecto al estrato socio-económico, Tabla No. 9, encontramos que un 66,6% de los ciudadanos encuestados, que conocen el portal del Senado, pertenece a los estratos 4, 5 y 6. Por ende, se puede suponer que en los estratos socio-económicos más altos, se presenta una mayor interacción de los ciudadanos con el Senado de la República, a través de la Internet (Colesca, 2009).

Construcción de la variable dependiente: confianza ciudadana en el senado de la república (CSR)

Como se planteó en el marco teórico de la presente investigación, la confianza ciudadana en las instituciones, la variable dependiente de esta investigación, es entendida como la expectativa que tienen los ciudadanos en el cumplimiento, por parte de los funcionarios públicos, de sus funciones institucionales. Para medir esta variable se construyó una escala aditiva simple, a partir de dos preguntas referidas a la percepción de los ciudadanos encuestados acerca de los senadores:

- P2. Pensando en los senadores: ¿qué tan bien cumplen los senadores con sus obligaciones? Muy Mal. Mal. Regular. Bien. Muy Bien.
- P3. ¿Qué tanto confía usted en los senadores? Nada. Poco. A veces sí a veces no. Bastante. Mucho.

Cabe resaltar que no se tuvo en cuenta para la construcción de esta escala la pregunta 17 que mide la opinión –negativa/positiva– del Senado de la República, debido a que, por tratarse de una institución abstracta, la opinión que los individuos tienen de la institución está directamente relacionada con las acciones de las personas que trabajan en ella. Sin embargo, esta variable fue tenida en cuenta para el análisis estadístico que permite validar la escala construida para la variable dependiente que se presenta más adelante.

La escala definida toma valores de 1 a 5, donde 1 es un nivel de confianza ciudadana en el Senado muy negativo y 5 un nivel de confianza ciudadana muy positivo. La Tabla No. 10 presenta los resultados obtenidos en la medición de la confianza ciudadana en el Senado de la República de los usuarios y no usuarios del portal del Senado, en la cual podemos ver que la mayoría de los ciudadanos encuestados, un 38,8%, tiene un nivel de confianza ni muy negativo ni muy positivo de la institución. Ver Tabla No. 10.

Tabla No. 10 Nivel de confianza ciudadana en el Senado (CSR)

Escala	Porcentaje
1.00	1,2%
1.50	1,2%
2.00	16,5%
2.50	21,2%
3.00	38,8%
3.50	15,3%
4.00	5,9%
Total	100,0%
N	85

Este resultado que mide el nivel de confianza ciudadana en el Senado de la República coincide con los resultados, obtenidos para la misma variable, en investigaciones que han adelantado el *Latin America Public Opinion Project* (LAPOP) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, referentes a la confianza ciudadana en las instituciones públicas (Seligson y Rodríguez, 2008; DANE, 2009).

Para evaluar la calidad de una escala es importante hacer una prueba de validez de la misma, para comprobar que la información que suministra realmente mide lo que se pretende. Por tal razón, para validar la escala de la variable dependiente, se aplicó una de las pruebas estadísticas más comunes que se realiza para tal fin, un análisis de correlación.

Para llevar a cabo el análisis de correlación se relacionaron la variable dependiente, en este caso el nivel de confianza ciudadana en el Senado (CSR), con la variable que mide la opinión que tienen los ciudadanos encuestados acerca del Senado (pregunta 17).² Se espera, que si la variable dependiente mide la expecta-

² Se escogió la pregunta 17 para el análisis de correlación debido a que, como se enuncia en el marco teórico, mide una actitud de los ciudadanos acerca del Senado.

tiva que tienen los ciudadanos de que los funcionarios del Senado cumplan con sus funciones, el nivel de correlación con la imagen que tienen los ciudadanos del Senado como institución sea alto. En la Tabla No. 11 se muestra que la correlación entre las dos variables es de 0.679, con un nivel de significancia alto.

Tabla No. 11 Prueba de validez de la escala que mide la variable dependiente

CSR	IMGSEN
Correlación de Pearson	.679
Sig. (bilateral)	,000
N	85

Por lo tanto, podemos afirmar que, entre más positiva es la imagen de los ciudadanos acerca del Senado de la República, su nivel de confianza en la institución es más alto, lo que confirma la validez de la escala. Adicionalmente, se aplicó a la escala una de las medidas de diagnóstico más utilizadas para obtener información sobre la confiabilidad de la misma, el Alfa de Conbrach. Se calculó a partir de los resultados obtenidos en las dos variables previamente enunciadas que componen la variable dependiente (p2 y p3). Cabe resaltar que, generalmente, se acepta la confiabilidad de una escala cuando su valor es mayor a 0,70. La Tabla No. 12 presenta el resultado satisfactorio de la medición de confiabilidad de la escala que representa la variable dependiente.

Tabla No. 12 Prueba de confiabilidad de la escala que mide la variable dependiente

Alfa de Conbrach	N de Variables incluídas
.802	CSR (2)

Actitudes frente al Senado de los ciudadanos usuarios del portal del senado

Para el desarrollo de la investigación se preguntó a los ciudadanos, que son usuarios del portal del Senado, sobre sus percepciones con respecto al nivel de satisfacción que les genera el uso de la Internet como herramienta de interacción con la institución, la credibilidad de la información suministrada por el portal

y la efectividad con la que se obtiene respuesta a la solicitud de servicios. La medición de estas actitudes, por parte de los ciudadanos encuestados usuarios del portal del Senado, es importante para llevar a cabo el análisis de regresión que se presenta más adelante en la investigación –que pretende identificar los factores explicativos que condicionan el uso satisfactorio de la Internet como herramienta para interactuar con el Senado de la República en Colombia. Las actitudes de los usuarios del portal del Senado frente a la institución, se describen a partir de las siguientes variables:

- a. Uso satisfactorio de la Internet en la interacción con el Senado (UISS).
- b. Percepción ciudadana de transparencia en la información suministrada en el portal del Senado (TII).
- c. Percepción ciudadana de efectividad en la prestación de servicios por parte del Senado a través de su portal (EPI).

Uso satisfactorio de la Internet en la interacción de los ciudadanos con el Senado (UISS)

Esta variable se definió a partir de la percepción que tienen los ciudadanos de sus consultas en el portal del Senado. Se formuló la siguiente pregunta:

- P9. Califique el grado de satisfacción que, en general, le han dejado sus consultas al portal del Senado, donde: 1 es nada satisfactorio, 2 poco satisfactorio, 3 indiferente, 4 satisfactorio y 5 muy satisfactorio. Ver Tabla No. 13.

Tabla No. 13 Uso satisfactorio de la Internet en la interacción con el Senado (UISS)

Poco Satisfactorio	10,6%
Indiferente	34,0%
Satisfactorio	55,3%
Total	100,0%
N	47

La mayoría de los usuarios del portal del Senado, un 55,3%, afirman que es satisfactorio el uso de la Internet como herramienta para interactuar con el Senado, mientras que solo un 10,6% afirma que es poco satisfactorio. Parece, entonces, que el alto número de ciudadanos que consideran que el uso de la

Internet como herramienta de interacción con la institución es satisfactorio, obedece a que la institución ha logrado desarrollar un excelente portal para la prestación de servicios de información general acerca de la institución.³

Percepción ciudadana de transparencia en la información suministrada en el portal del Senado (TII)

La percepción de transparencia en la información que suministran las instituciones públicas a través de la Internet es otra variable que influye en la confianza ciudadana en las instituciones (Norris, 2001). Para obtener datos acerca de la transparencia en la información suministrada por el portal del Senado se le preguntó a los ciudadanos, usuarios del portal, de la siguiente manera, acerca de la credibilidad en la información que está disponible en el portal:

- P.10 ¿Considera usted que la información disponible en el portal del Senado, es creíble o no creíble? No creíble. Creíble. Ver Tabla No. 14.

Tabla No. 14 Percepción ciudadana de transparencia en la información suministrada en el portal del Senado (TII)

No creíble	12,8%
Creíble	87,2%
Total	100,0%
N	47

La Tabla No. 14 muestra que la mayoría, el 87,2%, de los usuarios del portal afirmaron que la información suministrada en el portal del Senado, referente a proyectos de ley, agenda legislativa, perfil de los senadores, entre otros, es creíble.

Percepción ciudadana de efectividad en la prestación de servicios por parte del Senado a través de su portal (EPI)

La percepción ciudadana de efectividad en la prestación de servicios por parte del Senado de la República, a través de su portal en la Internet, es una variable

3 Para profundizar acerca de los avances en la implementación de la estrategia de gobierno en línea, para la rama legislativa, consultar el “Documento de diagnóstico de la estrategia de gobierno en línea del sector de la Rama Legislativa”, publicado el 23 de Agosto de 2010.

importante para identificar el grado de interacción, en doble vía, que existe entre los ciudadanos y la institución. Para obtener datos que alimenten esta variable se hizo una pregunta de filtro, mencionada anteriormente, a los usuarios del portal del Senado, a saber:

- P11. ¿Ha solicitado usted algún servicio de los que ofrece el Senado a través de su portal en la Internet? NO. SI.

La Tabla No. 15 muestra que, de los usuarios del portal del Senado en la Internet, un 38,3% no ha solicitado servicios a través del portal del Senado; mientras que un 61,7% afirmó haberlo hecho.

Tabla No. 15 Solicitud de servicios a través del Portal del Senado en la Internet

NO	38,3%
SI	61,7%
Total	100,0%
N	47

A los 29 ciudadanos que afirmaron haber solicitado servicios a través del portal del Senado en la Internet, se les hicieron las siguientes preguntas:

- P12. Una vez que presenta una solicitud de servicio a través del portal del Senado que requiera de la respuesta de un funcionario: ¿cómo considera el tiempo de respuesta a su solicitud? No ha recibido respuesta. Lento. Rápido. No Sabe. No Responde.
- P13. Pensando en la calidad de la respuesta a su solicitud de servicios a través del portal del Senado: ¿cómo considera usted la respuesta que recibe por parte de los funcionarios? Mala. Regular. Buena. No Sabe. No responde.

A partir de estas preguntas se construyó una escala aditiva simple de 1 a 3, donde: 1, es una efectividad baja y 3 una efectividad alta. Se sometió la escala a una prueba de confiabilidad en la cual se obtuvo un Alfa de Conbrach de 0.779, lo que muestra la fiabilidad de la misma. La Tabla No. 16 presenta la percepción ciudadana de efectividad acerca de la solicitud de servicios al Senado a través del portal.

Tabla No. 16 Percepción ciudadana de efectividad en la prestación de servicios por parte del Senado a través de su portal (EPI)

Escala	Porcentaje
1.50	17.2%
2.00	13.8%
2.50	27.6%
3.00	41.4%
Total	100,0%
N	29

La tabla muestra que el 41.4% de los usuarios del portal afirma que hay una alta efectividad en la solicitud de servicios a través de la Internet. Sin embargo, tenemos que tener en cuenta que tan sólo un 61.7% de los usuarios del portal, respondieron a esta pregunta. Esto puede explicarse en el bajo desarrollo de la etapa de interacción y transacciones que tiene el portal del Senado en la Internet dentro del proceso de consolidación de la estrategia de gobierno en línea.

Hipótesis de la investigación

La hipótesis experimental que se planteó para la investigación es la siguiente:

- $H_0^1 =$ Hay una diferencia significativa en el nivel de confianza ciudadana en el Senado de la República entre los usuarios y los no usuarios del portal de la institución en la Internet.

Para comprobar esta hipótesis se someterán las dos sub-muestras, usuarios y no usuarios, a un test *t student* de comparación de medias con relación al nivel de confianza ciudadana en el Senado. Para que la hipótesis experimental sea aceptada con un nivel de significación de $p=0,05$ es necesario que el valor de *t* sea mayor o igual a 2,0.

Resultados de aplicación de la prueba estadística

Al aplicar el test *t student* a las sub-muestras se obtuvo el siguiente resultado. Ver Tabla No. 17.

Tabla No. 17 Resultados del test *t student* para corroborar la hipótesis experimental de la investigación

	Prueba T para la igualdad de medias		
	t	gl	Sig. (bilateral)
CSR	-3,356	83	,001

El resultado del test *t student* es de $t = -3,35$, lo que corrobora la hipótesis experimental y, por ende, permite afirmar que existe una diferencia significativa en el nivel de confianza ciudadana entre usuarios y no usuarios del portal del Senado.

Análisis de algunas actitudes que condicionan el nivel de confianza en el Senado

Este apartado está dedicado a presentar los resultados de un segundo estudio estadístico que pretende determinar el poder explicativo que tienen algunas actitudes de los usuarios del portal del Senado sobre su nivel de confianza en la institución. Se inicia con el planteamiento de la ecuación de regresión que pretende dar cuenta, en parte, del poder explicativo que tienen algunas actitudes de los usuarios del portal del Senado sobre la variación en su nivel de confianza en la institución y, luego, se presentan los resultados obtenidos al someter la ecuación planteada a un análisis de regresión parcial.

Planteamiento de la ecuación de regresión

En el apartado anterior se corroboró que hay una diferencia significativa en el nivel de confianza ciudadana en el Senado entre los usuarios y los no usuarios del portal de la institución en la Internet. Sin embargo, este resultado no da claridad acerca de cuáles son algunas de las actitudes de los usuarios del portal del Senado que permitan explicar, en parte, la relación que existe entre el uso de la Internet y su nivel de confianza hacia la institución.

Con tal propósito se construyó una ecuación de regresión para estimar el poder explicativo de algunas actitudes de los usuarios del portal en su nivel de confianza ciudadana en el Senado. La ecuación se planteó en función de actitudes como: 1) la percepción ciudadana de transparencia en la información que suministra el Senado en su portal en la Internet (TII); 2) la percepción ciudadana de efectividad en la prestación de servicios a través de la Internet (EPI); 3) la

percepción ciudadana de privacidad en la información personal suministrada a través del portal del Senado (PII); 4) el uso satisfactorio de la Internet para interactuar con el Senado; 5) la edad de los usuarios del portal Senado; y 6) el nivel de estudios de los usuarios del portal del Senado.

Estas actitudes fueron definidas a partir de los factores tecnológicos, institucionales y socio-demográficos que se analizaron en el marco teórico de la presente investigación (Tolbert y Mossberger, 2006; Colesca, 2009).

La ecuación de regresión que se construyó inicialmente es la siguiente:

$$\text{CSR} = f(\text{TII} + \text{EPI} + \text{PII} + \text{UISS} + \text{EDAD} + \text{NEstudios}) \quad (1)$$

En esta ecuación, en donde se plantean algunas actitudes de los usuarios del portal del Senado como variables explicativas de su nivel de confianza en el Senado, señaladas previamente, se muestra la percepción ciudadana de privacidad en la información personal que se suministra a través del portal del Senado (PII). Esta variable, construida a partir de las preguntas 15 y 16 del cuestionario, no se tuvo en cuenta en la investigación debido a que la mayor parte de los usuarios del portal del Senado, más de un 60%, afirmaron que no han enviado información personal al Senado a través de su portal institucional para interactuar con la institución;⁴ en consecuencia no se obtuvo un número de casos suficiente para someter la variable a los análisis estadísticos propuestos. Por lo tanto, la ecuación de regresión planteada sobre la que se hizo el análisis de regresión fue:

$$\text{CSR} = f(\text{TII} + \text{EPI} + \text{UISS} + \text{EDAD} + \text{NEstudios}) \quad (2)$$

Antes de desarrollar el análisis de regresión es necesario comprobar que no existe una correlación muy alta entre las variables predictoras de la ecuación propuesta (Mayor a 0,70), ya que de presentarse se revelaría una colinealidad alta entre las variables que no va a permitir que se distinga con claridad la influencia que tiene cada una sobre la variable dependiente. Para examinar el nivel de colinealidad que existe entre las variables explicativas, la Tabla No. 18 muestra los resultados de la matriz de correlaciones entre las variables definidas en la ecuación de regresión.

⁴ Para medir la percepción ciudadana de privacidad en el manejo de la información personal suministrada a través del portal del Senado en la Internet, se preguntó a los usuarios del portal del Senado: Pregunta 14. En la solicitud de servicios a los funcionarios del Senado a través de la Internet: ¿Ha tenido que enviar información personal a través de formularios, foros o salas de chat? NO, SI.

Tabla No. 18 Matriz de correlación de variables predictoras y la variable dependiente

		UISS	EPI	NEstudios	EDAD	TII
CSR	B	.31	,29	-,08	,14	,07
	Sig	,04	,12	,59	,35	,66
	N	47	29	46	47	47
UISS	B		,47	,23	,28	,25
	Sig		,01	,12	,05	,08
	N		29	46	47	47
EPI	B			,21	,05	,30
	Sig			,29	,78	,11
	N			28	29	29
NEstudios	B				,29	,55
	Sig				,05	,00
	N				46	46
EDAD	B					,31
	Sig					,03
	N					47

Uno de los resultados que se destacan es la alta correlación que existe entre el uso satisfactorio de la Internet para interactuar con el Senado a través del portal y el nivel de confianza ciudadana en la institución ($r= 0.31$), este dato coincide con los hallazgos que aporta la literatura internacional (Norris, 2001; Tolbert y Mossberger, 2006; Colesca, 2009). También, la matriz de correlación muestra que factores socio-demográficos como el nivel educativo y la edad de los ciudadanos, que utilizan el portal del Senado para interactuar con la institución, no tienen mayor relación con su nivel de confianza en la misma, aun cuando el signo de las correlaciones coincide con lo que plantea la literatura internacional (Colesca, 2009).

Resultados de la aplicación del análisis de regresión

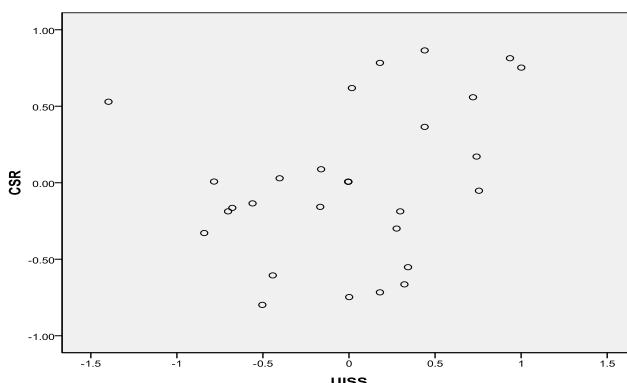
A partir de la ecuación de regresión enunciada previamente $CSR = f(TII + EPI + UISS + EDAD + NEstudios)$, con el fin de estimar el poder explicativo que tienen algunas de las actitudes de los usuarios del portal del Senado en su nivel de confianza hacia la institución, se presentan, a continuación, los resultados del análisis de regresión propuesto al inicio de este apartado. Ver Tabla No. 19.

Tabla No. 19 Regresión parcial de la satisfacción ciudadana con el uso de la Internet para interactuar con el Senado según variables predictoras

CSR					
Modelos de Regresión	Variables Predictoras	R	R ²	gl2	Significación
1	UISS	0.413	0.171	26	0.029
2	UISS, Nestudios	0.447	0.200	25	0.352
3	UISS, Nestudios, EPI	0.480	0.231	24	0.337
4	UISS, Nestudios, EPI, EDAD	0.503	0.253	23	0.419
5	UISS, Nestudios, EPI, EDAD, TII	0.511	0.262	22	0.609

El análisis de regresión muestra que la variable que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos, que utilizan el portal del Senado en la Internet para interactuar con la institución, es la única con un nivel de significación satisfactorio, para el 97,1% de los casos explorados. Esta variable explica en un 17,1% la variación en el nivel de confianza en el Senado de los usuarios del portal. Las otras variables predictoras tienen un nivel de significación muy bajo, por lo que se rechaza su poder explicativo sobre la variable dependiente. Adicionalmente, con el objetivo de observar la relación entre la variable que mide el nivel de satisfacción ciudadana con el uso de la Internet para interactuar con el Senado (UISS) y la variable que mide su nivel de confianza en la Institución (CSR), se presenta un gráfico de dispersión en donde se ve una tendencia lineal ascendente entre las dos variables antes mencionadas. Ver Gráfico No. 1.

Gráfico No. 1 Gráfico de dispersión entre el uso satisfactorio del portal del Senado y el nivel de confianza ciudadana en esta institución



A partir de esta tendencia se puede afirmar que existe una relación entre el uso satisfactorio de la Internet por parte de los ciudadanos que utilizan el portal institucional para interactuar con el Senado y su nivel de confianza en la institución, lo que coincide con los hallazgos que aporta la investigación que adelantaron Tolbert y Mossberger en 2006. Sin embargo, esta afirmación no es tan sólida debido al bajo número de casos ($N=26$) que fueron explorados en el análisis de regresión.

Por otro lado, en la matriz de correlación presentada en las páginas anteriores (Tabla No. 18), hay una correlación alta entre la variable de percepción ciudadana de efectividad en la prestación de servicios que ofrece el Senado en su portal y el uso satisfactorio de la Internet para interactuar con el Senado ($r= 0.47$), lo que supone que a mayor percepción ciudadana de efectividad, medida a partir de factores como la calidad y el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio por parte de los ciudadanos, tiende a ser más alto el nivel de satisfacción ciudadana del uso de la Internet para interactuar con el Senado.

En consecuencia, se adelantó un análisis de regresión para encontrar el poder explicativo de algunas actitudes de los usuarios del portal del Senado que condicionan su nivel de satisfacción en el uso de la Internet para interactuar con el Senado a través del portal institucional.

Tabla No. 20 Regresión parcial de la percepción ciudadana de transparencia en la información y de efectividad en la prestación de servicios, sobre el nivel de satisfacción del uso del portal del Senado

UISS					
Modelos de Regresión	Variables Predictoras	R	R ²	gl2	Significación
1	EPI	0,467	0.218	27	0,01
2	EPI, TII	0,546	0.298	26	0,098

El resultado del análisis de la regresión muestra que solamente la percepción ciudadana de efectividad en la respuesta a la solicitud de servicios a través del portal tiene un nivel de significación alto, del 99,99%, y explica en un 21,8% la variación que se produce en el nivel de satisfacción ciudadana en el uso de la Internet para interactuar con la institución.

Adicionalmente, en el análisis de la regresión se observa que, aunque la percepción de transparencia en la información, que consultan los ciudadanos usuarios del portal del Senado, no es suficientemente significativa para explicar

el nivel de satisfacción ciudadana en el uso de la Internet para interactuar con la institución, la relación, con signo positivo entre estas variables, indica que hay compatibilidad de los resultados obtenidos en esta investigación con los que han sido expuestos en la literatura internacional (Tolbert y Mossberger, 2006).

En síntesis, se puede establecer que existe una relación entre el uso satisfactorio de la Internet por parte de los ciudadanos para interactuar con el Senado y el nivel de confianza de éstos hacia la institución. Esta relación se fundamenta en los hallazgos que resultaron de los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las variables anteriormente descritas, en el que se muestra que los usuarios del portal del Senado en la Internet revelan un nivel promedio de confianza en el Senado, más alto que aquellos que lo hacen por mecanismos tradicionales.

Esta relación se determinó, en parte, por la percepción de los usuarios del portal del Senado frente a la efectividad en la respuesta a su solicitud de servicios a través del portal. Lo que nos lleva a concluir que esta percepción ciudadana de confianza en la institución puede explicarse, en parte, a través de la interacción con el Senado de la República por medio del uso de su portal institucional.

Conclusiones

En Colombia, en el 2008, se oficializó la aparición de la estrategia de gobierno en línea como una herramienta de interacción entre los ciudadanos y las instituciones públicas utilizando la Internet con el objetivo para fortalecer la democracia.

Para la consecución de este objetivo la estrategia ha dispuesto que las instituciones públicas, tanto a nivel local como a nivel nacional, construyan los portales institucionales abiertos al público a través de la Internet, en los cuales los ciudadanos no solamente puedan acceder a la información general que ofrece la institución sino que, también, puedan solicitar servicios y adelantar trámites ante los funcionarios públicos de las diferentes instituciones, buscando una mayor interacción y efectividad en las relaciones entre los ciudadanos y el gobierno, que mejore los niveles de confianza ciudadana en las instituciones públicas.

Partiendo de lo anterior, la presente investigación se centró en identificar a través de un estudio empírico-descriptivo si el uso de la Internet por parte de los ciudadanos, como herramienta para interactuar con el Senado de la República, produce un impacto en el nivel de confianza ciudadana en la institución que ayude a fortalecer la democracia en Colombia.

En la investigación se adelantó una encuesta a ciudadanos que solicitan servicios al Senado de la República con el objetivo de identificar quiénes son usuarios del portal del Senado en la Internet y quiénes no lo son. Al analizar estas sub-muestras, se encontró, a través de un test de comparación de medias,

que hay una diferencia significativa en el nivel de confianza ciudadana entre las personas que utilizan el portal del Senado, para solicitar servicios u obtener información del Senado, frente a quienes lo hacen por mecanismos tradicionales. En consecuencia, se analizaron algunas actitudes de los usuarios del portal del Senado, acerca de la institución, con el objetivo de identificar cuál de éstas permite explicar, en parte, la variación en su nivel de confianza frente a la institución.

Los resultados de la investigación muestran que el nivel de satisfacción ciudadana en el uso de la Internet, que se determina en parte por la percepción ciudadana de efectividad en la prestación de los servicios que ofrece el Senado a través de la Internet, tiene un poder explicativo sobre la variación en el nivel de confianza ciudadana a la institución de quienes utilizan herramientas como la Internet para interactuar con ésta. Lo que nos permite concluir que existe una relación entre el uso satisfactorio de la Internet por parte de los ciudadanos para interactuar con las instituciones públicas y el nivel de confianza ciudadana en éstas (Norris, 2001; Tolbert y Mossberger, 2006; Colesca, 2009). Sin embargo, los resultados obtenidos no permiten hacer conclusiones sólidas para establecer si el uso satisfactorio de la Internet, por parte de los ciudadanos, está relacionado con su nivel de confianza frente a las mismas, debido al bajo número de casos explorados en la investigación.

Referencias

- Anderson, C. y Tverdova Y. (2003). Corruption, political allegiances, and attitudes toward government in contemporary democracies. *American journal of Political Science*, 47 (I) 91-109.
- Canel, M. J. (2007). *Comunicación de las instituciones políticas*. Madrid, España: Tecnos.
- Colesca, S. (2009, Junio). Understanding trust in e-Government. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics* 3 (3), 7-15.
- Colombia, Departamento Admnistrativo Nacional de Estadística (2009). *Encuesta de Cultura Política 2008*. Bogotá, Colombia: DANE.
- Fukuyama, F. (2005). *Confianza*. Buenos Aires, Argentina: Atlántida.
- Hardin, R (2001). *Trust in Government*. En K. Cook (Comp.) *Trust in Society*. New York, USA: Russell Sage Foundation 3 – 39.

- Hiskey, J. y Selligson M. (2003, Winter). *Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia. Studies in Comparative International Government* 37 (4), 64-87.
- Kramer, R. (1999). Trust and distrust in organizations. Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology* 50, 569-598.
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Perspectives. En D. Gambetta (Ed.) *Trust: The Making and Breaking of Cooperative Relations*. Oxford, England: ed. Basil Blackwell, 94-107.
- (1996). *Confianza*. Santiago de Chile, Chile: Anthropos.
- Luján, N. (2001). *La construcción de confianza política*. D.F, México: Instituto Federal Electoral.
- Norris, P (2001). *Digital Divide. Civic engagement, information poverty, and the internet world wide*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.
- Seligson, M. y Rodríguez J.C. (2008). *Cultura política de la democracia en Colombia, 2008, El impacto de la gobernabilidad*. Bogotá, Colombia: Uniandes-Vanderbilt University.
- Tolbert, C. y Mossberger, K. (2006). The effects of the e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review* 66 (3), 354 – 369.

