



**UNIVERSIDAD  
ACADEMIA**  
DE HUMANISMO CRISTIANO

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE SOCIOLOGÍA

# **MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS DE LA OIRS VIRTUAL DE LA CONAMA REGIÓN METROPOLITANA**

Alumna tesista: Castro Olivares Marcela  
Alejandra

Profesor Guía: Pablo Cottet

Tesis para optar al grado de Licenciado en Sociología

Tesis para optar al título de Sociólogo

Santiago, 2010

## INDICE GENERAL

Presentación .....	1
--------------------	---

### CAPITULO PRIMERO; ANTECEDENTES GENERALES

1.- Antecedentes.....	3
1.1.- Institucionalidad ambiental, participación ciudadana y acceso a la información ambiental .....	3
1.2.- Modernización de la Gestión Ambiental: Sistema de Evaluación Ambiental (SEIA) y Oficina de Reclamos y Sugerencia (OIRS) .....	4
1.3.- Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública .....	6
1.4.- Modernización de la Oficina de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS): Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	9
1.5.- Acceso a la Información .....	10
1.6.- Internet en Chile .....	11
1.7.- Brecha digital en Chile .....	12
1.8.- Gobierno Electrónico en Chile.....	15
1.9.- Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) .....	16
1.10.- Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico.....	18
1.11.- La Agenda de Gobierno Electrónico .....	20
1.12.- Gestión del Ministerio de la Secretaría General de Gobierno.....	22
1.13.- Agenda Pro Participación Ciudadana.....	23
1.14.- Evaluación al Programa de Participación Ciudadana.....	25

### CAPITULO SEGUNDO; PRESENTACION DEL PROBLEMA

2.1.- Problema de investigación.....	27
2.2.- Pregunta de investigación.....	28
2.3.- Objetivo General.....	28
2.4.- Objetivos específicos .....	28
2.5.- Justificación de la Investigación .....	29

## CAPITULO TERCERO; MARCO TEORICO

3.- Marco Teórico.....	30
3.1.- Evolución de la teoría sociológica de comunicación.....	30
3.2.- Globalización.....	37
3.2.1.- La Globalización de la Comunicación.....	38
3.3.- La era de Internet: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).....	39
3.4.- La Sociedad de la información y del conocimiento.....	40
3.4.1.- La Cultura Digital.....	45
3.5.- La alfabetización informática, digital o cyberalfabetización.....	47
3.6.- Cybercultura.....	49
3.6.1.- Apropiación de las nuevas Tecnologías de Comunicación e Información.....	50
3.7.- Brecha digital en la cultura digital.....	52
3.8.- Modernización del Estado: Gobierno Electrónico (e-gobierno).....	54
3.9.- Trámites a través de Internet.....	58
3.10.- Referencias teóricas para analizar el problema.....	59
3.10.1.- Correo Electrónico de la OIRS de la CONAMA: mediador entre el Estado y la ciudadanía.....	60
3.10.2.- Posturas teóricas frente al efecto de las TICs en la relación Estado-ciudadano.....	62
3.10.3.- Participación Ciudadana en asuntos del Medio Ambiente.....	66
3.10.4.- Participación Ciudadana a través de Internet.....	67
3.11.- La Satisfacción del Usuario/a.....	69
3.11.1.- El Modelo de Satisfacción de Rachel Applegate.....	72
3.11.2.- Satisfacción de Usuarios/as del Correo electrónico de la OIRS de la CONAMA.....	74

## CAPITULO CUARTO; MARCO METODOLOGICO

4.-Marco Metodológico.....	75
4.1.- Tipo de Estudio Descriptivo.....	75
4.2.- Universo y Muestra.....	75
4.3.- Tamaño de la muestra.....	76
4.4.-Técnicas de recolección de datos.....	77
4.5.- Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.....	77
4.6.- Variables, Dimensiones e Indicadores.....	77

## CAPITULO QUINTO; ANALISIS ESTADISTICO

5.- ANÁLISIS ESTADÍSTICOS .....	81
5.1.- COMPOSICION DE LA MUESTRA .....	81
5.2.-CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.....	82
5.2.1.- Género.....	82
5.2.2.-Edad.....	82
5.2.3.- Nivel de estudios.....	83
5.2.4.- OCUPACIÓN DEL/LA USUARIO/A.....	84
5.2.5.- OCUPACION SEGÚN NIVEL DE EDUCACION.....	85
5.3.- ACCESO A INTERNET .....	88
5.3.1.- Disponibilidad de Internet en el hogar .....	88
5.3.2.- Lugar de acceso a Internet.....	89
5.3.3.- Disponibilidad de Internet en el hogar según ocupación del/la usuario/a .....	90
5.3.4.- Disponibilidad de Internet en el hogar según nivel de estudios del/la usuario/a.....	91
5.4.- MANEJO DE INTERNET: ALFABETIZACION DIGITAL .....	93
5.4.1.- Nivel de manejo computacional e Internet.....	93
5.4.2.- Nivel de manejo de Internet según nivel de estudios de los/as usuarios/as.....	94
5.4.3.- Nivel de manejo de Internet según edad de los/as usuarios/as .....	95
5.5.- IMPORTANCIA DE INTERNET.....	96
5.5.1.- Grado de importancia que le otorga el/la usuario/a al uso de Internet .....	96
5.5.2.- Frecuencia con la que utiliza Internet.....	97
5.5.3.- Actividades relevantes en Internet .....	98
5.5.4.- La frecuencia que utiliza Internet para comunicarse a través de correo electrónico según ocupación del/la usuario/a .....	101
5.5.5.- Beneficios que otorga Internet.....	102
5.6.- CORREO ELECTRONICO OIRS .....	104
5.6.1.- Medios por los cuales se sabe de la OIRS.....	104
5.6.2.- Representación de Instituciones.....	105
5.6.3.- RESPUESTA A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL/LA USUARIO/A .....	106
5.6.4.- Respuesta a la solicitud de información según el tipo de requerimiento que realizó el/la usuario/a.....	107
5.6.5.- TIEMPO DE RESPUESTA .....	108
5.6.6.- Tiempo de respuesta según requerimiento .....	109
5.6.7.- Calificación de los tiempos de respuestas.....	110
5.6.8.- Calificación de los tiempos de respuesta según los días de demora .....	111

5.6.9.- EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.....	111
5.6.10.- EVALUACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO DE LA OIRS .....	112
5.6.11.- Satisfacción de los/as usuario/as del correo electrónico de la OIRS .....	114
5.6.12.- Reincidencia del uso del servicio a través de correo electrónico .....	114
5.6.13.- Motivos por los que no volvería a utilizar el correo electrónico.....	115
5.6.14.- Volvería a utilizar el correo electrónico según respuesta.....	117
5.7.- IMAGEN DE LA CONAMA .....	117
5.7.1.- Motivos por los que se valora la imagen de la CONAMA .....	118
5.7.2.- Imagen de la CONAMA según tipo de respuesta .....	120
5.7.3.- Imagen de la CONAMA según evaluación de la calidad de la información.....	121
5.7.4.- Imagen de la CONAMA según tiempos de respuestas.....	122
5.7.5.- Imagen de la CONAMA según evaluación del correo electrónico .....	123
5.7.6.- Imagen de la CONAMA según satisfacción del/la usuario/a.....	123
5.7.7.- Volvería a utilizar el correo electrónico según imagen de la CONAMA .....	124
5.7.8.- Motivos por los que no volvería a utilizar el correo electrónico según imagen de la CONAMA.....	125
5.8.- ASPECTOS QUE MEJORARÍA DEL SERVICIO ENTREGADO .....	126
5.8.1.- Aspectos que mejoraría según respuesta .....	128
5.8.2.- Aspectos que mejoraría según evaluación de la calidad de la información.....	129
5.8.3.- Aspectos que mejoraría según evaluación del correo electrónico .....	130
5.8.4.- Aspectos que mejoraría según satisfacción del/la usuario/a .....	131
5.8.5.- Aspectos que mejoraría según imagen de la CONAMA .....	132
5.9.- RELACION CORREO ELECTRONICO OIRS – CIUDADANO.....	134
5.9.1.- Grado de confianza después de haber utilizado Internet como vía de comunicación con la CONAMA .....	134
5.9.2.- Relación CONAMA – Ciudadano/a .....	135

## **CAPITULO SEXTO; CONCLUSIONES**

6.- CONCLUSIONES .....	138
6.1.- Contexto sociodemográfico .....	138
6.2.- Acceso a Internet.....	139
6.3.- Nivel de manejo computacional e Internet .....	139
6.4.- Importancia y beneficios que otorga Internet .....	140

<b>6.5.- Grado de satisfacción y percepción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS de la CONAMA .....</b>	<b>141</b>
<b>6.6.- Evaluación de la información recibida y el correo electrónico de la OIRS CONAMA.....</b>	<b>142</b>
<b>6.7.- Satisfacción de los/as usuario/as e imagen de la CONAMA .....</b>	<b>143</b>
<b>6.8.- Satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico y nuevas formas de participación ciudadana .....</b>	<b>145</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>148</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>152</b>

## **Presentación**

En los últimos años se han suscitado en nuestro país variados conflictos ambientales que han puesto en el tapete una ciudadanía más organizada que se moviliza ante las problemáticas medio ambientales, posicionando la temática en los medios de comunicación masivos. Esto ha puesto en alerta a la institucionalidad ambiental, en adaptarse a los cambios estructurales de una sociedad globalizada. Por un lado, está la presión del mercado mundial que impone estándares internacionales de respeto y cuidado del medio ambiente, y por otro, están los grupos ecologistas con demandas conservacionistas.

Los cambios estructurales y culturales propios de una sociedad mediatizada por efecto del desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), han dado lugar a nuevas formas de Participación Ciudadana y Acceso a la Información Pública desde Internet, generando un fuerte impacto en todos los ámbitos de la sociedad, facilitando las comunicaciones tanto en la vida cotidiana como a nivel de Instituciones Públicas. Por ello, ha surgido la necesidad de modernizar la gestión pública en materia de Acceso a la Información de los Servicios Públicos del Estado. Con el objeto de potenciar una ciudadanía más informada, capaz de tomar decisiones e incidir en los planes y programas del Estado, uno de los desafíos más importantes es el ejercicio del derecho ciudadano al acceso a la información pública, de ahí la modernización de la Oficina

de información, Reclamos y Sugerencias, OIRS<sup>1</sup>, constituye uno de los instrumentos más visibles en materia de Acceso a la Información de cada una de las instituciones públicas. En relación a la Información del Estado del medio ambiente, la Comisión Nacional de Medio Ambiente, CONAMA es la Institución principal que provee dicha información. En este contexto surge la necesidad de implementar Tecnologías de Información y Comunicación.

A partir de lo expuesto anteriormente, el presente estudio comenzará una investigación exploratoria que ofrecerá un panorama de la experiencia de los/as usuarios/as a través del correo electrónico de la Oficina de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Comisión Nacional de Medio Ambiente, CONAMA.

---

<sup>1</sup> Por Decreto Supremo n° 680 del Ministerio del Interior, (Septiembre de 1990): establece la constitución de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias como unidades administrativas, cumpliendo con las funciones de informar, atender a las personas, responder a las consultas, estudiar las sugerencias y derivar los reclamos.



## **1.- Antecedentes**

### **1.1.- Institucionalidad ambiental, participación ciudadana y acceso a la información ambiental**

Las nuevas tecnologías de información y comunicación, como Internet, han establecido la reforma y modernización del Estado en Latinoamérica, lo cual ha sido prioridad en los gobiernos iniciando procesos de transformación institucional y modernización de la gestión del Estado desde inicios del siglo XXI. Asimismo, se ha potenciado el crecimiento económico, la creación de nuevas formas de participación ciudadana y el fortalecimiento del sector público como articulador de las demandas sociales.

Con el retorno de la democracia a Chile en 1990, la reforma se amplió no solo a los aspectos económicos sino que a las dimensiones políticas y sociales. En cuanto a la primera se restauraron las instituciones democráticas. En el ámbito social, se fortalecieron y mejoraron las políticas sociales.

Por otro lado, junto al crecimiento económico del país es evidente la degradación ambiental debido a la sobreexplotación de los recursos naturales como en minería, silvicultura y acuicultura. Por ello, a nivel gubernamental se enfatiza en la protección medio ambiental fortaleciendo la

institucionalidad ambiental<sup>2</sup>. En este contexto, es creada la Comisión Nacional de Medio Ambiente, CONAMA, en 1994 por la Ley de Bases Generales del Medio Ambiente, y que tiene por objeto “velar por el derecho de la ciudadanía a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, la protección del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y conservación del patrimonio ambiental”<sup>3</sup>. Asimismo, dicha Ley establece que la CONAMA tiene por función proponer e implementar políticas ambientales, coordinar el aparato público para llevar a cabo las políticas ambientales. Sin embargo, **la CONAMA no representa una autoridad ambiental centralizada, sino que es una figura coordinadora de las Instituciones del Estado, logrando que cada una introduzca las variables ambientales en las políticas, instrumentos y acciones que son de su competencia**<sup>4</sup>.

## **1.2.- Modernización de la Gestión Ambiental: Sistema de Evaluación Ambiental (SEIA) y Oficina de Reclamos y Sugerencia (OIRS)**

Por otra parte, la Ley 19.300 considera a la participación ciudadana como uno de sus objetivos a desarrollar<sup>5</sup>, estableciendo mecanismos de gestión ambiental que incluyan a la sociedad civil, para ello, en el año 1997, dicha ley indica la creación e institucionalización del Sistema de Evaluación de impacto ambiental (SEIA) como un espacio para la participación ciudadana en la

---

<sup>2</sup> Marimón, Vanesa, en “Acceso Ciudadano a la Información Pública Ambiental en Chile: Desafío Cultural para el Gobierno del Siglo XXI” (2007).

<sup>3</sup> Art. 5 de la Ley 19.300 de Bases Generales del Medio Ambiente.

<sup>4</sup> Marimón, Vanesa, en “Acceso Ciudadano a la Información Pública Ambiental en Chile: Desafío Cultural para el Gobierno del Siglo XXI” (2007: 5)

<sup>5</sup> Art. 4 de la Ley 19.300 de Bases Generales del Medio Ambiente.

toma de decisiones. A partir del Reglamento del SEIA hasta el año 2006, se han ingresado 248 programas de participación ciudadana de 305 Estudios de Impacto Ambiental sometidos a evaluación ambiental, con la participación de casi 20.000 personas<sup>6</sup> que presentaron sus observaciones a proyectos que posiblemente afectarían su calidad de vida y el medio ambiente.

En el año 1998 es creado el Programa de Mejoramiento en la Gestión (PMG) de los Servicios Públicos<sup>7</sup> con el objetivo principal de establecer el Acceso Ciudadano a la Información. A partir del año 2001 comienza a funcionar el Programa Marco Básico del PMG, con el objeto de perfeccionar este instrumento, contribuir y desarrollar áreas estratégicas para la gestión pública de los diferentes sistemas.

En este contexto, el Sistema de Oficinas de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) tiene por objetivo implementar un Modelo Integral de Atención al Usuario/a, con el motivo de elevar los estándares de calidad en atención, garantizando el ejercicio del derecho ciudadano no discriminatorio y acceso en igualdad de condiciones. La OIRS creada en 1990 por el Decreto Supremo n° 680 del Ministerio del Interior, señala que gran parte de las entidades públicas deben establecer OIRS, las cuales tienen que garantizar el derecho ciudadano a informarse, reclamar o sugerir rápida y oportunamente por toda persona o público usuario que lo solicite. La OIRS es una de las caras visible de una institución pública, es el instrumento de acceso a la información que tiene una comunicación más directa con el público usuario.

---

<sup>6</sup> Marimón, Vanesa, en “Acceso Ciudadano a la Información Pública Ambiental en Chile: Desafío Cultural para el Gobierno del Siglo XXI” (2007:6).

<sup>7</sup> Ley N° 19.553, de Febrero de 1998, que concede una asignación de modernización, Decreto N° 475 de Hacienda.

### 1.3.- Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública

En el marco de la agenda de la Modernización del Estado en 1994, el concepto de gestión pública cobra relevancia con la creación del Comité de Modernización de la Gestión Pública, puesto que es un instrumento clave a la hora de satisfacer las demandas que la ciudadanía exige al Estado. La modernización de la gestión pública se tradujo a nuevos desafíos que implicaban la necesidad de mayores capacidades e instrumentos de gestión. Por ello, el gobierno pone en marcha una serie de iniciativas orientadas a cambiar la cultura burocrática tradicional.

En octubre de 1997 es publicado el *Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública*<sup>8</sup>, el cual sistematiza las líneas de acción a seguir en el período 1997–2000, supone seis principios fundamentales:

- **Probidad y responsabilidad.** Los funcionarios del servicio público deben observar una conducta laboral correcta basada en los valores de la honestidad, integridad, lealtad en el desempeño de su función y en concordancia con la misión institucional.
  
- **Igualdad y no discriminación.** No deben existir distinciones entre los usuarios en cuanto al acceso al servicio público y a la calidad de la atención.

---

<sup>8</sup> Ministerio Secretaría General de la Presidencia y Depto. De Ingeniería Industrial-Universidad de Chile, “Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte” (Abril, 2003:37).

- **Transparencia.** Todo servicio público debe otorgar el acceso a la información sobre su organización y gestión. La transparencia es una condición de dialogo y concertación con los usuarios.
  
- **Accesibilidad y simplificación.** Se deben proveer los medios para simplificar trámites, disminuir tiempos de respuestas, agilizar procedimientos, ser creativos en la búsqueda de soluciones y procurar la existencia de normas y procedimientos claros y comprensibles para los usuarios.
  
- **Gestión participativa.** Se deben generar espacios de participación desde los funcionarios públicos para mejorar los servicios y desarrollar la capacidad de responder satisfactoriamente a las diversas necesidades de los usuarios.
  
- **Eficiencia y eficacia.** La oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad son elementos necesarios en la entrega de un servicio, de forma que cumple su objetivo de dar solución efectiva a un problema o necesidad concreta.

Para avanzar en materia de atención usuaria, en el año 2003 es promulgada la Ley 19.880 de Bases Generales de la Administración, la cual establece la transparencia de los actos administrativos de las entidades públicas tanto en el procedimiento como en los plazos de tramitación de las solicitudes, regulando la relación entre el Estado y las personas, garantizando el acceso no discriminatorio en igualdad de condiciones y oportunidades a los servicios públicos, en sus variados espacios de atención: oficinas de información, reclamos y sugerencia, teléfonos de información, buzones presenciales o virtuales, móviles y centros de documentación. En ese mismo año, el Gobierno de Chile, dicta el Instructivo Presidencial n° 004, que imparte instrucciones sobre la aplicación de la Ley 19.880, dejando estipulado en el punto siete que “corresponderá al Ministerio de la Secretaría General de Gobierno, por medio de su trabajo con las Oficinas de información, Reclamos y Sugerencias, asegurar el cumplimiento de los derechos que la Ley entrega al usuario”<sup>9</sup>.

En este contexto, a partir del año 2006, la Dirección Ejecutiva de la CONAMA determina en su Política de Calidad “Entregar servicios de excelencia hacia los/as usuarios/as, acercando la gestión ambiental del Gobierno a las personas, garantizando la participación ciudadana”. Para ello, se inicia la revisión y perfeccionamiento de los instrumentos de gestión con el objetivo de mejorar la prontitud y calidad de la información que requiera la ciudadanía.

A partir de ésta iniciativa, el PMG de la OIRS de la CONAMA implementó a mediados del año 2006 un Programa de Capacitación Técnica y Metodológica de Atención de Público, para los

---

<sup>9</sup> Instructivo Presidencial sobre Ley 19.880 de Bases Generales de la Administración (Oficio N° 004 19/06/03).

funcionarios, con el compromiso de implementar un mecanismo informático de procesamiento y respuesta a los requerimientos de información, medición de la satisfacción de los/as usuarios/as y la elaboración de informes para la toma de decisiones de la Institución<sup>10</sup>.

#### **1.4.- Modernización de la Oficina de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS): Programa de Mejoramiento de la Gestión.**

Con el surgimiento de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, el proceso de modernización de la gestión pública hace especial hincapié en la informatización del Estado a través del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación. A partir del año 2000 el concepto de Gobierno electrónico comienza a sonar fuertemente como un objetivo claro a seguir mediante el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, concretándose en el Instructivo Presidencial del año 2001 y la Agenda de Gobierno Electrónico del año 2002<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Marimón, Vanesa, en Acceso Ciudadano a la Información Pública Ambiental en Chile: Desafío Cultural para el Gobierno del Siglo XXI” (2007).

<sup>11</sup> Ministerio Secretaría General de la Presidencia y Depto. De Ingeniería Industrial – Universidad de Chile, “Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte” (Abril, 2003), Pág. 29.

## **1.5.-Acceso a la Información**

En el contexto de la modernización de la gestión pública, el acceso a la información pública es reconocido como un derecho fundamental para la participación ciudadana en las decisiones de la gestión estatal. Aunque Chile no posee una legislación específica para el derecho de acceso a la información ambiental, existe una normativa que permite acceder a la información pública, aquella es la Ley 19.653 sobre Probidad Administrativa de los Órganos de la Administración del Estado (1999)<sup>12</sup> que establece que cualquier persona u organización puede solicitar la entrega de documentos públicos o antecedentes sin necesidad de probar especial interés o derecho comprometido. Asimismo, existe un marco legal internacional que reconoce y regula el derecho al Acceso a la Información Ambiental, ésta es la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo firmada en 1992 por 180 países, entre éstos Chile, con el objetivo de promover el Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Justicia que afecten al medio ambiente<sup>13</sup>. Igualmente, en nuestro país surgió la reforma constitucional (2005) que alude al Acceso Ciudadano a la Información, específicamente a la Publicidad de los Actos y Resoluciones del Estado, y de sus fundamentos<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> Ley 19.653 sobre Probidad Administrativa de los Órganos de la Administración del Estado (1999): establece el derecho de la ciudadanía a la información pública de los órganos de la administración del Estado y de las empresas privadas o de capitales mixtos que prestan servicios de utilidad pública.

<sup>13</sup> Principio 10 de la Declaración de Río.

<sup>14</sup> Art. 8 de la Ley 20.050 publicada el 26 de Agosto de 2005 en el marco de la Reforma Constitucional.



Los mecanismos más importantes de Acceso de la Información Ambiental y Participación Ciudadana que ofrece la CONAMA, son: el sitio Web [www.conama.cl](http://www.conama.cl) el Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA), el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental ([www.e-seia.cl](http://www.e-seia.cl)) y la Oficina de información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

El “Estudio sobre Acceso Público a la Información, Participación y Justicia en la Toma de Decisiones en Asuntos Ambientales en Chile” (PARTICIPA, RIDES, CIPMA Y TERRAM, 2001), destacó que los principales avances son la elaboración y difusión de instrumentos de información ambiental. Otro estudio sobre acceso a la información realizado en el año 2006 (PARTICIPA, 2006), incluyó un total de 210 solicitudes de información a municipios, ministerios, instituciones del Poder Judicial y empresas públicas, obteniendo como resultado un escaso avance en condiciones para acceder a la información pública.

## **1.6.- Internet en Chile**

En gran parte del mundo, los primeros usos de Internet en los años ochenta impulsaron el advenimiento de una nueva era de la comunicación, en teoría permitiría la libre circulación de la información, asimismo, el surgimiento de nuevos patrones de interacción social traspasando los límites de tiempo y espacio, sustituyendo las clásicas formas de interacción humana limitadas territorialmente (Castells: 2001).

Entre las herramientas de Internet, el correo electrónico representa ser el más usado por las personas, en actividades tales como trabajo, traspaso de información e interacción con familiares y amigos, generando la apropiación de Internet en todos los ámbitos de la vida social. Este fenómeno ha sido capaz de movilizar a las personas a través de la comunicación transversal que entrega Internet, reduciendo el tiempo y el espacio.

Según el Informe de desarrollo humano (PNUD, 2001), Chile es uno de los países líderes potenciales en materia de uso de tecnologías avanzadas, ha invertido en un alto nivel de conocimiento y divulgado el uso de las tecnologías, sin embargo, las innovaciones en ésta materia son escasas. Aunque, el acceso a Internet de la población chilena es más bajo que países desarrollados como Estados Unidos y Gran Bretaña, es mayor que otros países europeos como Italia y Hungría.

### **1.7.- Brecha digital en Chile**

Si bien, el avance tecnológico que ha alcanzado Chile lo sitúa por sobre varios países de la región, estudios realizados demuestran la distancia entre la incorporación de las tecnologías y la masificación del acceso y uso de los ciudadanos. Esto indica la existencia de desigualdad social, ya que no todas las personas tienen acceso a Internet y las mismas capacidades para usar un computador e Internet.

Un estudio realizado por la ONU (ONU, 2002), reveló que la penetración de Internet en Chile ascendía a un 12,5%. Según el Ministerio Secretaría General de Gobierno, la penetración de Internet en el país ha evolucionado de distinta forma, dependiendo del segmento en que los usuarios se conectan a Internet. En el segmento hogar se observa un crecimiento explosivo desde el año 1998 al 2000, de un 17% a un 65% aproximadamente, el que se mantiene atenuadamente durante los siguientes años. El segmento Educación y Gobierno presenta un crecimiento sostenido, con una tasa del 40% en el año 1999, 52% en el 2001 a un 60% en el 2003 aproximadamente. Aunque, el segmento Empresa no ha tenido un crecimiento explosivo, superó al segmento anterior en el año 2000. Desde ese entonces, ha sufrido una especie de aletargamiento en el proceso de incorporación de Internet, aumentando solo 10 puntos porcentuales del año 2000 al 2003<sup>15</sup>.

Según el estudio WIP-Chile 2004, la mayoría de los chilenos tiene acceso a Internet en el establecimiento educacional y en el trabajo más que en el hogar. Por ello, es que el Ministerio de educación habría impulsado nuevas iniciativas, dotando de conexión a la Red a las escuelas y liceos. El porcentaje de conectados desde el trabajo es mayor en Santiago con un 32,2% que en regiones, con un 17,1%, demostrando el bajo uso de tecnologías de información y comunicación en los ambientes laborales en regiones.

---

<sup>15</sup> Fuente: Estudio “Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Chile”, IDC Chile y Depto. Estudios Cámara Nacional de Comercio (Mayo, 2002) en Ministerio Secretaría General de la Presidencia y Depto. De Ingeniería Industrial – Universidad de Chile, “*Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte*” (Abril, 2003).

La brecha digital en Chile, también se daría en el tipo de conexión dejando al descubierto las diferencias de ingresos precedentes, un 53,1% de los/as usuarios/as tiene algún tipo de conexión de banda ancha (ADSL, Cable Módem, WLL) y un 44, 7% se conecta vía módem telefónico (WIP-Chile, 2004). Sin dudas, esto tendría consecuencias en el acceso a la información que el Gobierno ofrece, ya que es imposible hacer algunos trámites en línea vía Internet con una conexión de módem telefónico.

No obstante, todavía hay bastante por hacer en cuanto a la **alfabetización digital** de la población, un 52,9% de los no usuarios/as (quienes no usan Internet) encuestados/as indicó no tener computador, un 45,5% declaró no saber usar Internet y un 26,9% afirmó no tener interés (WIP-Chile, 2004). La negación a aprender y actualizarse se presenta más en los adultos y adultos mayores que en niños y adolescentes, como los denomina A. M. Raad: “*nativos cibernéticos*”.

Pese a las brechas de tipo económico, generacionales y motivacionales, la brecha digital en Chile no está tan acentuada como en otros países, debido a la presencia de los “*Proxy users*”, personas no usuarias de Internet que acceden a la red de forma indirecta, a través de terceras personas, tales como familiares y amigos (Fernández Medina, 2005). Estos datos pueden no aparecer en las cifras reales. Por lo tanto, no es solo la brecha económica la que se debe superar, si no que también la barrera motivacional.

A raíz de la brecha digital es que varios países de la región han intensificado sus esfuerzos por modernizar el aparato estatal, promulgando políticas públicas que promueven el acceso a las TICs a la ciudadanía, mejorando los servicios que ofrece el Estado en sus distintas Instituciones, promoviendo la participación ciudadana a través del acceso a la información y estrechando la relación con los/las ciudadanos/as.

### **1.8.- Gobierno Electrónico en Chile**

A comienzo de los años 90 se inicia un largo proceso de transformación institucional, seguido del advenimiento de la democracia en 1990 y con un contexto mundial de transformaciones y movimientos sociales, según la mayoría de los autores expertos (The Economist, 1996) debido a dos fenómenos: **Globalización y las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.**

Los conceptos de reforma y modernización del Estado suenan fuertemente como una prioridad entre las principales tareas del Gobierno. Esta reforma que implica la modernización del Estado tiene tres relevantes dimensiones: crecimiento económico, político, entendiéndose por una profunda democratización institucional y en lo social, la creación de políticas sociales básicas en educación, salud, vivienda y subsidios sociales.

En la década de los 90, las reformas hacen especial hincapié en la informatización del Estado a través del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación. En 1990 es creado el Grupo Informático del Ministerio del Interior, del cual surgen variadas iniciativas, concretándose como una prioridad en el Instructivo Presidencial del 11 de mayo de 2001 (Lagos, 2001).

En 1994 la gestión pública se vuelve un tema relevante a incluir en la agenda de Modernización del Estado, con la creación del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión. Una dimensión que cobra mayor importancia es la modernización electrónica de la gestión del Estado, mejorando su accionar en relación a los servicios públicos, transformando la cultura burocrática tradicional.

### **1.9.- Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME)**

Desde el año 2000 ya existe mayor claridad en relación al concepto de Gobierno Electrónico, con la creación del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME)<sup>16</sup>, iniciativa del Gobierno del Presidente Ricardo Lagos. Dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el PRYME, tiene por objetivo: *“generar durante el mandato del Presidente Ricardo Lagos, un estado de servicios a los ciudadanos, debiendo contar para ello con una estructura flexible y con una gestión eficiente, participativa y transparente”* (SEGPRES, 2001). Su funcionamiento está basado en los siguientes principios orientadores:

---

<sup>16</sup> Ídem, Pág. 43.

- a) Estado democrático y participativo
- b) Estado transparente
- c) Estado unitario descentralizado
- d) Estado que supere las desigualdades
- e) Estado fuerte para requerimientos presentes y futuros
- f) Estado eficiente, que asegure calidad de vida y desarrollo sustentable
- g) Estado regulador

**Líneas de acción relativas al servicio a los ciudadanos:**

- a) Infraestructura electrónica del Estado: inventario de Tecnologías de la Información, Desarrollo de Recursos Humanos, Intranet del Estado, Fortalecimiento de unidades electrónicas;
- b) Portal de trámites y ventanillas únicas;
- c) Proyectos de acceso electrónico: quioscos y terminales públicos;
- d) Compras públicas;
- e) Catastro de proyectos e iniciativas de Gobierno Electrónico de los servicios públicos.

## 1.10.- Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico

El 11 de mayo de 2001, el Presidente Ricardo Lagos promulgó el *Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico*<sup>17</sup>, entendiéndose como “*el uso de las NTIC para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana*”.

El proceso de incorporación de NTIC alcanza el nivel de política de Estado, definiendo tres ámbitos de acción: Atención al Ciudadano, Gestión Interna y Desarrollo de la Democracia.

**Atención al Ciudadano:** considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano, que permiten al Estado brindar sus servicios en forma eficiente y eficaz y con independencia del espacio físico. Las iniciativas a implementar son:

- Uso progresivo e interrelacionado de las NTIC.
- Fomento y promoción del acceso a los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales.
- Integración entre servicios públicos.
- Orientación hacia Ventanillas Únicas.
- Identificación vía Cedula de Identidad o clave de acceso basada en ella.
- Fomentar el uso de autorizaciones electrónicas basadas en el nivel de seguridad al que se aspira o al que está obligado el ciudadano.

---

<sup>17</sup> Ídem, Pág. 44.



**Buen Gobierno (Gestión Interna):** establece en la Administración Pública nuevas formas y procesos internos que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios. Algunas de las iniciativas en este ámbito son:

- Rediseño y simplificación de proceso en los Servicios Públicos apoyados en el uso y desarrollo de las NTIC.
- Desarrollo de programas continuos de enseñanza y entrenamiento.
- Disponer de sistemas de información que apoyen funciones internas de los Servicios Públicos, para permitir, facilitar y promover comunicaciones mediante el uso de las NTIC.
- Prestar servicios a otras reparticiones. Conexión y utilización de la red del Ministerio del Interior.
- Introducción de indicadores de gestión relativos a porcentajes de trámites brindados electrónica o presencialmente.
- Evaluación de impacto de las NTIC en los funcionarios públicos.

**Desarrollo de la Democracia:** permiten al ciudadano, a través de las NTIC, jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación. Algunas de las iniciativas son:

- Adoptar medidas para facilitar a los ciudadanos el acceso a información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, e instancias de participación ciudadana y transparencia.

- Desarrollo de páginas Web informativas de fácil acceso y comprensivas, vinculando esta información a portales de búsqueda generales, tanto públicos como privados.

Hasta el año 2001 las iniciativas se concentraban principalmente en el ámbito de Buen Gobierno con una cobertura del 49%, seguido de un 27% en Atención al ciudadano y 10% en el Desarrollo de la democracia. Hacia el año 2003, este panorama se ha acentuado, del total de iniciativas aprobadas un 80% corresponde a Buen Gobierno, un 10% a Atención a Ciudadano, un 3% a Desarrollo de la Democracia y un 7% cubre estos tres ámbitos.

### **1.11.- La Agenda de Gobierno Electrónico**

En los últimos años, en nuestro país la Informática ha tenido un importante desarrollo, generando un fuerte impacto en todos los ámbitos de la sociedad. Esto ha facilitado las comunicaciones tanto en la vida cotidiana como a nivel de instituciones públicas. En el marco de La Agenda de Gobierno Electrónico<sup>18</sup>, publicada en octubre del 2002, se definen un conjunto de instrumentos que promueven el desarrollo del Gobierno Electrónico. Estas son las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): *“término que abarca todas las formas de tecnología, incluyendo telefonía e informática, usadas para crear, almacenar, intercambiar y utilizar información en sus variadas formas, tales como: datos, voz, imágenes, películas, multimedia y*

---

<sup>18</sup> Agenda de Gobierno Electrónico, publicada por el Comité de Ministros de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones, Octubre del 2002.

*otras formas*”<sup>19</sup>.

### **Etapas del Gobierno Electrónico**<sup>20</sup>:

- **Información (“Presencia”).** Es información en línea que ofrecen los distintos organismos a través de Internet, sobre la oferta de servicios y las actividades o acciones propiamente tales de dicha institución. Los usuarios pueden contactarse a través de teléfono o correo (no e-mail) que aparecen en el sitio web.
- **Interacción.** Consiste en la comunicación simple entre el organismo y el usuario o ciudadano, contiene esquemas básicos de búsqueda de información y permite la descarga de archivos y formularios, y el uso de correo electrónico.
- **Transacción.** Permite una interacción electrónica de comunicación bidireccional entre el ciudadano y el servicio, como una forma alternativa a la atención presencial en las dependencias de la institución.
- **Integración.** En esta etapa es posible realizar transacciones en línea, la interacción es personalizada, permitiendo hacer inscripciones, pagos, etc.

---

<sup>19</sup> Definición de La Agenda de Gobierno Electrónico, en “Estrategia de Gobierno Electrónico en Chile XXI”

<sup>20</sup> Ídem, Pág. 12

- **Gobierno Electrónico Unificado.** Consiste en la existencia de una Ventanilla Única para la realización de cualquier trámite, permite que todas las redes, las prestaciones de servicios a disposición de las instituciones públicas estén interconectadas.

### **1.12.- Gestión del Ministerio de la Secretaría General de Gobierno**

Desde el año 2003 el Ministerio de la Secretaría General de Gobierno ha liderado el proceso de modernización y desarrollo de la OIRS, así como también la implementación del Modelo Integral de Atención al Usuario/a para una efectiva participación ciudadana, garantizando el ejercicio de los derechos ciudadanos y el acceso a la información en igualdad de oportunidad<sup>21</sup>, a través de la División de Organizaciones Sociales (DOS), entidad del Estado dependiente del Ministerio General De Gobierno, y que tiene la función de coordinar e implementar la política pública de participación ciudadana, en pro de su objetivo principal el cual es mejorar la comunicación entre el Gobierno y las organizaciones sociales, facilitando la expresión de necesidades de la ciudadanía y mejorando el acceso a la información sobre los programas y planes del Gobierno.

---

<sup>21</sup> Francisco Estévez, Director de la División de Organizaciones Sociales, DOS, en Desafíos de sistemas OIRS: “Hacia un gobierno más participativo para todos” (23/11/06).

### **1.13.- Agenda Pro Participación Ciudadana**

Las TICs han permitido el desarrollo de las comunicaciones mediante Internet, lo que ha significado un importante desafío para el Gobierno en materia de acceso a la información ciudadana, ya que, la implementación de Portales Virtuales Institucionales ha logrado reforzar ciertas prácticas burocráticas, tales como mejorar los servicios e información destinados a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública. Estableciendo nuevas formas de relación Estado – Ciudadano fundada en tres dimensiones:

**a) Información al Alcance de Todos**, se traduce al acceso de todos los ciudadanos a los servicios públicos del Estado a través de Portales Virtuales. Considerando una dimensión geográfica (donde accede), social (quien accede) y horaria (cuando accede);

**b) Mayor Beneficio**, es decir, el beneficio demandado por el ciudadano a través de las TICs, sea superior que obtenerlo a través de forma presencial en una oficina;

**c) Seguridad, Privacidad y Registro**, es decir, privacidad de la persona al momento de acceder a la información y de las transacciones que se efectúen. Además, manteniendo un registro de las auditorias de las transacciones que se realicen.

Con la finalidad de promover el acceso de los ciudadanos a la información de los servicios públicos a través de las Tecnologías de Información, los servicios deben orientarse a atender a los ciudadanos mediante Ventanillas Únicas que entreguen un servicio integral que permita al usuario acceder en cualquier tiempo, lugar y forma. Para una completa atención al ciudadano las ventanillas únicas deben contener los principales vínculos: pago o información; identificar los cambios legales y de proceso; asegurar que se cumplan con los estándares nacionales e internacionales deseados; asegurar plena colaboración con otras entidades públicas.

En el marco de la modernización del Estado y de las demandas de una ciudadanía más organizada y participativa, el gobierno publica en Septiembre del año 2006 **La Agenda Pro Participación Ciudadana**. La Agenda contiene una serie de iniciativas con el fin de promover la participación ciudadana, el acceso a una información oportuna, fortalecimiento a la asociatividad, respeto a la diversidad y la no discriminación. Para ello desarrolla dos líneas de trabajo: **a) Fortalecer el sistema de validación y evaluación de las OIRS**; b) Instalación de Portales Ciudadanos, soportes de información pública actualizada y de calidad, destinada a los ciudadanos y asociaciones. El modelo cuenta con cuatro plataformas de información:

1) **El Portal Virtual** [www.portalvirtual.cl](http://www.portalvirtual.cl), que centra toda la información pública tanto del quehacer del Estado como de las organizaciones de la sociedad civil.

2) **Portales Territoriales**, de atención presencial para la información de oportunidades de participación ciudadana provistas tanto por el Estado como por organizaciones de la sociedad civil relevantes.

3) **El Portal Móvil Infobus**, que se viene desarrollando desde el año 2000, permitirá acercar información a personas que habitan en localidades alejadas de las zonas urbanas, con una escasa conectividad a la Red de información pública.

4) **Un Registro de los Dirigentes de las organizaciones de la sociedad civil**, que permita a las instituciones tener información de los potenciales beneficiarios, así como también generar programas para fortalecer la sociedad civil.

#### **1.14.- Evaluación al Programa de Participación Ciudadana**

Desde el 2006 hasta mediados del 2007, la Dirección de Presupuestos (DIPRES)<sup>22</sup> efectuó una evaluación al Programa de participación Ciudadana y a la gestión desarrollada por la División de Organizaciones Sociales (DOS). El Sistema de Atención Integral Ciudadana (SIAC) ha tenido muy buenos resultados en su evaluación<sup>23</sup>, el Sistema OIRS cuenta con 161 instituciones adscritas, de las cuales el 87% cuentan con un Sistema Integral de Atención de Usuarios/as<sup>24</sup>. Sin embargo, plantea aún mayores desafíos para las OIRS, en tanto, “sean la base de un Sistema de Portales Ciudadanos virtuales, presénciales y descentralizados de los diferentes Servicios y Ministerios, donde las personas podrán acceder a programas y beneficios e información de cómo

---

<sup>22</sup> Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

<sup>23</sup> Evaluación efectuada recientemente por la Dirección de Presupuestos, DIPRES, en Evaluación de la DIPRES abre nuevos desafíos a la DOS (24/08/07).

<sup>24</sup> Fuente: Desafíos del sistemas OIRS: “Hacia un gobierno mas participativo para todos” (23/11/06).

integrarse a los procesos participativos de las políticas” (Estévez, 24/08/07). Asimismo, podrá contar con una administración más profesionalizada, lo que requerirá tanto la capacitación de los funcionarios para una atención integral como también incorporación de encuestas de satisfacción de usuarios/as.

Desde esa perspectiva, cabe señalar que es relevante saber si la relación ciudadano – correo electrónico de la OIRS de la CONAMA satisface las necesidades de los usuarios/as en calidad general, expectativas específicas, prontitud, contenido y utilidad efectiva.



## **2.1.- Problema de investigación**

En el marco de la modernización de la gestión del Estado, la CONAMA tiene un papel relevante en garantizar el acceso a la información y la participación ciudadana, el correo electrónico de la OIRS en el portal virtual de la CONAMA es uno de los mecanismos de comunicación que tiene un mayor acceso por los usuarios/as (personas naturales, ONG, etc.), además cuenta con un registro de las transacciones realizadas ya sea por solicitudes de información, denuncias ambientales, sugerencias, etc. Sin embargo, existe la necesidad de validar y evaluar dicho mecanismo, la falta de un instrumento de evaluación dificulta la tarea de retroalimentar el sistema y brindar acceso a información de calidad. **Por ello, el presente estudio tiene por objetivo evaluar la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS en relación a las nuevas formas de participación ciudadana y acceso a la información.**

Para obtener información –emanada por los propios usuarios/as- se creará y probará una encuesta dirigida que permita tener una visión global de los factores que influyen en el acceso a la información. Asimismo, aportar información sobre la funcionalidad del correo electrónico de la OIRS estableciendo relación y discusión con las distintas posturas teóricas sobre el Gobierno Electrónico y su relación con la ciudadanía.

## **2.2.- Pregunta de investigación:**

**¿Cuál es el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as sobre el correo electrónico de la OIRS a través del portal institucional de la CONAMA?**

## **2.3.- Objetivo General**

**Describir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as sobre el correo electrónico de la OIRS a través del portal institucional de la CONAMA.**

## **2.4.- Objetivos específicos**

- Conocer el vínculo entre la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico y las nuevas formas de participación ciudadana y el acceso a la información.
- Describir el grado de satisfacción y percepción de los usuarios/as sobre el correo electrónico de la OIRS del portal institucional de la CONAMA.
- Validar un instrumento adecuado para la evaluación de la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS del portal institucional de la CONAMA.

## **2.5.- Justificación de la Investigación**

Es importante comprender y analizar este espacio virtual, en que se desarrolla el nuevo vínculo entre Estado y ciudadanía, asimismo, las nuevas formas de participación ciudadana y el acceso a la información. Para ello, el aporte de ésta investigación es desarrollar e implementar una metodología de evaluación que permita desde la Sociología acercarse a escenarios tan distintos y nuevos como son los virtuales. Por lo que, es relevante profundizar desde las perspectivas que tienen los usuarios/as, desde su propia experiencia con el correo electrónico de la OIRS de la CONAMA. Internet es entonces, un objeto de estudio y al mismo tiempo un medio para el estudio de la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico.

### **3.- Marco Teórico**

El marco teórico propone un recorrido que comienza con reflexiones generales, las que se van estrechando hasta llegar a los conceptos particulares. Para responder a la pregunta principal: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios/as sobre el correo electrónico de la OIRS a través del portal institucional de la CONAMA?, se efectuará una revisión desde la perspectivas de la teoría sociológica de comunicación.

#### **3.1.- Evolución de la teoría sociológica de comunicación**

Desde la perspectiva sociológica, la comunicación se entiende como la transmisión de un mensaje de un emisor hacia un receptor, que puede ser desde un individuo a un otro o a un grupo, lo cual genera una interacción entre quien transmite y quien recibe el mensaje. Asimismo, ésta interacción se desarrolla en un contexto social con características propias de tipo sociales, culturales, políticas, económicas y temporales.

Antes del nacimiento de la sociología de la comunicación, existía una teoría matemática de la comunicación basada en una concepción del proceso de comunicación como línea recta entre un punto inicial y un punto final, en época de guerra la información adquiere el valor de “símbolo calculable de estrategias” respondiendo a modelos científicos propios de las ciencias exactas. Sin embargo, ésta teoría impregnará escuelas y corrientes de investigación muy distintas, incluso opuestas, sobre los medios de comunicación, adoptando un carácter interdisciplinario.

Más tarde la sociología de la comunicación introduce a este modelo formal otras variables más complejas, como las implicaciones culturales que surgen de la mediación simbólica, particularmente de los medios de comunicación masivos, tales como el cine, la televisión, la radio e Internet. Es decir las consecuencias que puede tener el mensaje en los individuos a través de los medios. Ésta área ha sido abordada principalmente desde la teoría funcionalista de la comunicación de Lasswell, el funcionalismo sistémico de Niklas Luhmann, la teoría fenomenológica de Alfred Schutz, del interaccionismo simbólico de Erving Goffman y de la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas.

Desde un enfoque microsociológico de la escuela de Chicago en EE.UU. (1910), el concepto de comunicación estaba vinculado al proyecto de construcción de una ciencia social basada en el empirismo. En los años treinta el politólogo Lasswell, propone el estudio sistemático de los medios de comunicación y la elaboración de indicadores que demuestren las tendencias. En 1948, dota de un marco conceptual a la sociología funcionalista de los medios de comunicación, priorizando el análisis de los “efectos de los medios de comunicación en los receptores”, la evaluación de sus conocimientos, sus comportamientos, sus actitudes, sus emociones, sus opiniones y sus actos<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Mattelart, Armand, Historia de las Teorías de la Comunicación, Paidós, 1997. Pág. 30.

Para la sociología funcionalista, los medios de comunicación eran nuevos instrumentos de la democracia moderna y mecanismos de regulación de la sociedad.

En los años cincuenta del siglo pasado, la sociología funcionalista de la comunicación integra un punto intermediario entre el punto inicial y el punto final del proceso de comunicación, cuestionando del mismo modo el “efecto directo en los receptores” de la teoría mecanicista de Laswell y rechazando al mismo tiempo el argumento del “efecto masificador” de la “sociedad de masas”. Estudios realizados en los años cuarenta, acreditan la “teoría de los intermediarios” a través de dos investigaciones a cargo de Lazarsfeld y colegas<sup>26</sup>. El primero mide la influencia de los medios de comunicación en 600 electores de la campaña presidencial de 1940; el segundo estudia el comportamiento de consumidores de la moda. En ambos se observa que los procesos de decisión individuales responden a un flujo de comunicación como un proceso en dos etapas, en el que la función de los “líderes de opinión” resulta decisiva. En la primera etapa están las personas que están directamente expuestas a los medios de comunicación, por ello están relativamente bien informadas; en la segunda, están quienes frecuentan menos los medios de comunicación y que dependen de otros para obtener información<sup>27</sup>. Ésta segunda etapa, sería la etapa de los *intermediarios*.

---

<sup>26</sup> The People's Choice, 1944 y Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass communication, 1955.

<sup>27</sup> Mattelart, Armand, Historia de las Teorías de la Comunicación, Paidós, 1997. Pág. 35.

En 1948, Norbert Wiener vaticina que la organización de la sociedad se proyectaría sobre la base de la “información”, manifiesta más bien el advenimiento del ideal de una “sociedad de la información”. Sin embargo, ésta incluiría ciertos riesgos, tales como la *entropía*, es decir, la tendencia de la naturaleza a destruir el orden, colaborando con la degradación biológica y el desorden social. Lo único que puede luchar contra ésta tendencia son las redes de información y las máquinas que la manejan, estudiadas por la *cibernética*<sup>28</sup>. Por ello, la sociedad de la información debe existir sin trabas, es decir, sin impedimentos de acceso a la información, la mercantilización de ésta y la práctica del secreto<sup>29</sup>. Wiener, a pesar de ser un científico matemático, propone el modelo circular de comunicación retroactivo donde la función del receptor es tan importante como la función del emisor en este sistema circular de la comunicación, oponiéndose al modelo lineal de comunicación, junto a otros investigadores norteamericanos de diversas disciplinas como la antropología, la lingüística, las matemáticas, la sociología o la psiquiatría se oponen a la teoría matemática de la comunicación, respaldados por la escuela de Palo Alto o colegio invisible afirman que la teoría matemática de la comunicación debe reservarse a los ingenieros de telecomunicaciones y la comunicación debe ser estudiada por las ciencias humanas.

Las escuelas de pensamiento crítico, como la escuela de Francfort, reflexionan sobre las consecuencias de los nuevos medios de comunicación, dudando del real servicio a la democracia y resultando sospechosos de violencia simbólica, poder y dominación.

---

<sup>28</sup> Término acuñado por Norbet Wiener en su libro: *Cibernética o el control y comunicación en animales y maquinas*, 1948.

<sup>29</sup> Mattelart, Armand, *Historia de las Teorías de la Comunicación*, Paidós, 1997. Pág. 47.

En el año 1964, **Marcuse**, filósofo de la escuela de Francfort, publica *El hombre unidimensional*, donde sostiene que las nuevas formas de dominación política son encubiertas por la racionalidad de las tecnologías y la ciencia, manifestándose en un modelo de organización de la sociedad que, en lugar de liberar al individuo, lo somete. La racionalidad técnica e instrumental ha reducido el discurso y el pensamiento a una dimensión única, anulando el espacio del pensamiento crítico<sup>30</sup>.

A principio de los años sesenta, **Habermas**, publica *El espacio público*, donde construye el marco histórico en que se produce el declive del espacio público, el cual se había originado en Inglaterra a fines del s. XVII y, en Francia en el s. XVIII. En aquel tiempo, el espacio público era un espacio de mediación entre el Estado y la Sociedad, permitiendo la discusión pública en reconocimiento del poder de la razón y el intercambio de argumentos y opinión pública entre individuos. Asociado a esto define el principio de *Publicidad*, como aquello que entrega información de interés general a la opinión pública. Con el desarrollo de las leyes de mercado, el razonamiento es sustituido por el principio de publicidad y de comunicación pública, las formas de comunicación están cada vez más inspiradas en un modelo comercial de “*fabricación de la opinión*”<sup>31</sup>.

Asimismo, **Adorno y Horkheimer**, exponen que a partir de la manipulación de la opinión, la estandarización, la masificación y la individualización de lo público, el ciudadano se convierte en

---

<sup>30</sup> Ídem, Pág. 56

<sup>31</sup> Ídem, Pág. 57



un consumidor con un comportamiento emocional, disolviendo la comunicación pública en actitudes estereotipadas<sup>32</sup>.

Para Marcuse, como para Adorno y Horkheimer, la ciencia y la técnica se dedican a beneficiar la reproducción del sistema de dominación y de sometimiento. Sin embargo, Habermas reflexiona sobre la decadencia de la política, ya que, el Estado-sujeto reduce los problemas a su aspecto técnico, dependiendo de una gestión racional que restaura las formas de comunicación en el espacio público. A partir de ello, se puede agregar que el proceso comunicativo es aún más complejo, ya que involucra no sólo el mensaje, sino que el significado que el receptor le da al mensaje dependiendo de sus propios conocimientos, cultura e ideología.

Según Luhmann, en una sociedad compleja, el sistema social se subdivide en sistemas con sus propias características, produciendo su propia información definidora, reduciendo la incertidumbre y la inseguridad. Sin embargo, son cerrados a flujos externos de información no necesaria, inconveniente o desestabilizadora que ocasione inseguridad, por ello, considera que la comunicación es siempre selectiva. En el año 2000, **Luhmann** publica *La realidad de los medios de masas*, a partir de un enfoque más bien abstracto, ilustra el concepto de comunicación desde la cultura a los medios de comunicación, entregándole un valor definidor y autorregenerador de la funcionalidad de los sistemas. Por lo que, la acción es desplazada del centro de la teoría sociológica por la comunicación.

---

<sup>32</sup> Ídem, Pág. 57

La dinámica de comunicación que sugiere Luhmann, consiste en buscar el equilibrio del sistema a través de filtrar y distribuir la información, con el objetivo de simplificar, orientar e informar, mantener actualizada a la comunidad, convirtiendo la historia en memoria que otorga identidad, lo cual da sentido y hace la diferencia. Por lo tanto, lo que hace la diferencia y los sistemas es la comunicación y no los individuos que aparecen en los entornos y en los ambientes de los mismos sistemas.

Sin embargo, la realidad expresada por la información que entregan los medios de comunicación, no necesariamente es lo real, cada sistema tiene sus propios significados y valores, pues, son autorreferentes (la idea de la autopoiesis), es decir, la información remite al emisor. Por ello, la función de los medios no es hacer justicia, ofrecer valores, contar la verdad o servir a ideologías, sino que su función es simplificar la complejidad, hacer entendible la información y mantener informados a los sistemas para garantizar el equilibrio y la supervivencia reduciendo la incertidumbre.

### 3.2.- Globalización

El termino “globalización” nace en los años ochenta a partir de la geoeconomía y de sus redes técnicas de la transmisión de información en tiempo real. El ámbito financiero se internacionaliza desligándose del Estado-nación, debilitando al Estado, más tarde se extenderá a las redes de flujos económicos y culturales. La Globalización es un sistema de distintas actividades que funcionan como unidad en tiempo real a escala planetaria (Castells, 2004).

En las últimas décadas, a nivel mundial, han emergido grandes movimientos y transformaciones en los distintos ámbitos de la sociedad, tales como en economía, política y en lo social y cultural. La ciencia ha logrado grandes avances tanto en conocimiento como en tecnología, dotando al ser humano de herramientas capaces de transformar la naturaleza, permitiéndole innovar en medicina, en tecnologías que permiten mejorar las condiciones de vida, simplificando la manera de comunicarse, de acceder a la información, al conocimiento, de movilidad, acelerando los ritmos, etc. De este modo, transformando paulatinamente la forma de ver el mundo. *La Globalización, “como proceso histórico, es el resultado de la innovación humana y el progreso tecnológico. Se refiere a la integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros. En algunos casos este término hace alusión al desplazamiento de personas (mano de obra) y a la transferencia de conocimientos (tecnología) a*

*través de las fronteras internacionales*”<sup>33</sup>.

Garretón, menciona tres dimensiones del concepto de Globalización: “la primera es Económica y se refiere a la interconexión existente entre los mercados comerciales de los distintos países, dentro de un espacio de libertad de mercado, integrando nuevas tecnologías y flujos de mercado. La segunda es Cultural principalmente por la transformación de los códigos de comunicación expansiva a través de redes de información, estrechando el tiempo y el espacio. La tercera, es la dimensión Política que supondría instituciones de gobierno mundial, sin embargo, el Estado nacional se ha visto debilitado por las dos dimensiones anteriores, pues, en la medida que tiende a predominar una sola potencia mundial y dominan los poderes fácticos en la escena transnacional<sup>34</sup>. Este debilitamiento del Estado podría tener influencia en la información que entrega a los ciudadanos, acentuando el distanciamiento entre el Estado y el ciudadano.

**3.2.1- La Globalización de la Comunicación** se constituye a partir de un sistema tecnológico de sistemas de información, telecomunicaciones, de redes y flujos de comunicación, tales como medios de comunicación masivos y multimedia a través de Internet, articulando todo el planeta en una red de flujos (Castells, 2004).

---

<sup>33</sup> Fondo Monetario Internacional, “La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?”, 2000. Disponible en la Web: <http://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm#II>

<sup>34</sup> Garretón, Manuel, La Sociedad en que viviremos. LOM, Stgo, 2000. Cáp. 2, Pág. 26

### **3.3.- La era de Internet: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)**

Existen variadas definiciones del concepto de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la mayoría de los autores<sup>35</sup> coinciden en denominar a las TICs como una herramienta tecnológica desde el punto de vista más técnico. Sin embargo, de la función que cumplen las TICs es posible discernir matices que van desde la acción básica de captar, manipular o distribuir información hasta el cambio de una cultura de gestión pública, es decir de la manera en que el Estado se comunica y se relaciona con los ciudadanos (Criado, Ramilo y Salvador, 2002).

Los cambios que afectan a los Gobiernos y a la gestión pública en general, no se traducen solo a cambios estructurales administrativos, de procesos, de tecnología, etc, sino también, incluyen cambios de valores y comportamientos en relación a los propios funcionarios que componen el organismo y a la ciudadanía, no hay que olvidar que la función principal del Gobierno es servir a la comunidad, por ende, el trato y la relación del Estado con los ciudadanos es el fin último de la modernización en la gestión pública.

Según la definición del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, PRYME, Internet constituye la base material y tecnológica de la sociedad en red, es la estructura y el medio de

---

<sup>35</sup> Ferrer, Carlos. “Incorporación de Tecnologías de Información en la Empresa chilena: un imperativo para la competencia actual”, Dolmen, Stgo, 1998

organización que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación social, gubernamental, empresarial e individual. Internet no es simplemente una herramienta tecnológica, sino que corresponde a un cambio histórico estructural, así como lo era la época industrial, el nuevo paradigma socio-técnico tiene como base a Internet, el cual es un medio de comunicación que permite articular y organizar a la sociedad constituyéndose como un sustento material y comunicacional de las relaciones personales, de trabajo, de ciudadano-Estado, de intercambio cultural, etc.

### **3.4.- La Sociedad de la información y del conocimiento**

A raíz de estos dos fenómenos: Globalización y las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, surge un nuevo orden social denominado *Sociedad de la Información*, según especialistas en el tema, afirman que en la segunda mitad de los años 70 (FUNDESCO, 1983; Troffler, 1973), aparecen los primeros indicios de transformación de la sociedad industrial en una sociedad donde el control industrial comenzaba a ser sustituido por el control y manejo de la información.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL: 2003), define el concepto de Sociedad de la información, como “el paradigma emergente de los profundos cambios en el nuevo milenio, fundamentalmente impulsados por la disponibilidad de nuevos medios para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales novedosas”.

Hacia fines de los años 80 y en la década de los 90, este fenómeno se va concretando con el surgimiento de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, de este modo, la sociedad de la Información comenzó a formarse a partir de la fusión de los medios de comunicación globalizados, donde el uso del conocimiento, la información y la comunicación desempeñan un rol decisivo en la economía, política y lo social y cultural<sup>36</sup>.

Este sistema ha incrementado la economía y la integración social impulsando a los gobiernos y las empresas de todo el mundo a incorporar este sistema, como una herramienta de poder, estrategia comercial, transparencia e hipermodernidad (Castells, 1998), generando cambios en las relaciones económicas, sociales, culturales y políticas. Las relaciones económicas ya no están mediadas solo por factores de producción, capital y trabajo como la postura clásica, sino que están mediadas sobre la base de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Del mismo modo, las relaciones sociales se han expandido, ahora es posible interactuar con familiares, amistades y pares en tiempo real y espacio ilimitado, es decir, desde cualquier lugar es posible acceder a Internet y al mismo tiempo interactuar con varias personas. Las relaciones culturales en Internet han generado nuevas tendencias de comunicación a través de distintos espacios como blogs, chats, páginas de Internet, etc., dando cabida a una diversidad de intereses, valores y causas que han permitido el acceso a la Información, la participación en grupos tales como comunidades virtuales, el ejercicio del ciberactivismo, etc. En política, se han dado nuevas formas de participación ciudadana, modificando la relación Estado-ciudadano, a través de una

---

<sup>36</sup> PRYME, Gobierno Electrónico en Chile: Estado del arte, 2002

creciente interacción con el Estado, lo cual genera acercamiento, transparencia, más libertad y privacidad en relación a la disminución de la burocracia.

En relación a la sociedad del conocimiento, Castells identifica al informacionalismo como el sistema de producción económico – tecnológico, donde el conocimiento es la principal fuente de productividad a diferencia del antiguo modelo industrial. Afirma que “la productividad, competitividad, eficiencia, comunicación y poder en las sociedades se constituye en buena medida a partir de la capacidad tecnológica de procesar información y generar conocimiento” (Castells, 2004). Las características de este paradigma son:

- La información como materia prima
- La capacidad de las nuevas tecnologías de penetrar en toda la actividad humana, expandiendo sus efectos en toda la sociedad.
- La “morfología de red”, es decir, una interconexión e interacción crecientes penetrando en toda la sociedad.
- La flexibilidad, entendida como la “reorganización y reescritura de las reglas”.
- La convergencia creciente de las tecnologías y las industrias de la microelectrónica, las telecomunicaciones, y la informática, englobados como “sistemas de información”.

La emergencia del conocimiento como principal fuente de productividad ha generado transformaciones en la comunicación mediada por la tecnología, rechazando el efecto masificador de la comunicación, estratificando y diferenciando a los receptores según sus capacidades para buscar información, elaborar conocimientos y utilizarlo para beneficio propio o



solo a acceder a “un número limitado de opciones preempaquetadas” (Castells, 1997:404). En el contexto político, la escasa transparencia de las instituciones, la burocratización de los procesos de comunicación podría afectar el acceso a la información.

Para García Canclini, el concepto de sociedad de la información sostiene que los avances tecnológicos y las transformaciones modernizadoras se nutren de la industrialización de la información; mientras que, el concepto de sociedad del conocimiento considera el desarrollo social y cultural a través de la integración a la revolución digital e informacional, para lo cual es necesario el acceso directo y simultáneo a la información democratizando la educación, mejorando el bienestar de las personas y generando oportunidades de participación ciudadana en la arena política local y nacional. Es decir, la democratización del conocimiento se produciría a partir del acceso directo a la información.

Sin embargo, es relevante dar cuenta de la diversidad cultural, de las múltiples formas de pertenencia, cohesión social, y de la pluralidad de las demandas. En la últimas décadas se multiplicaron los usos de tecnologías avanzadas, tales como Internet, por grupos indígenas y sectores más vulnerables de la sociedad, lo cual da cuenta de la capacidad de grupos excluidos del sistema educativo y económico, de pasar a la “segunda oralidad” de los medios audiovisuales y electrónicos (García Canclini, 2004).

Por lo tanto, las reflexiones sobre la “sociedad del conocimiento” no pueden dejar de analizar las desigualdades a causa de discriminación étnica, racial, cultural, económica y territorial. Pese a que la aplicación de programas tecnológicos tanto en instituciones como empresas está en proceso de entregar una mayor calidad y cobertura a nivel nacional, es evidente la existencia de la brecha digital, generando otro tipo de desigualdades, tales como oportunidades laborales, movilidad ocupacional. Según, González-Manet, muchos se quedarán atrás en esta carrera, ya que aún existe gran parte de la población en el mundo que vive bajo la línea de la pobreza. Este es un panorama inquietante en el que emerge el nuevo concepto llamado: brecha digital<sup>37</sup>.

En definitiva el conocimiento corresponde a las capacidades cognitivas de los individuos, en cambio la información es un conjunto de datos estructurados, siendo esta última de carácter más bien inactivo.

---

<sup>37</sup> González-Manet. Ensayo: Estrategia informática para el Tercer Mundo. Cubarte, 2008.

<http://www.paginadigital.com.ar/articulos/2008/2008prim/cartas7/informatica-230708.asp>

### 3.4.1.- La Cultura Digital

Se entiende por cultura, un conjunto de valores y creencias que conforman el comportamiento, si este se vuelve repetitivo generando costumbres (Castells, 2003:57).

El origen de la cultura digital radicaría en el uso de las Tecnologías de Comunicación e Información (TICs), permitiendo la comunicación y movilización, llevando a cabo un proceso de mediatización transversal, donde las TICs están presentes en los múltiples espacios de la vida cotidiana. Según Ana María Raad<sup>38</sup>, algunas características atribuidas a la transversalidad de esta cultura son:

- *El desplazamiento de los escenarios de socialización tradicionales*, como la familia, la escuela, la plaza, han dado lugar a nuevos espacios como la televisión e Internet, cediendo el reconocimiento y la comunicación a través de estos.
- *El tiempo como experiencia*, las relaciones se dan en tiempo presente, ahora la interacción y conexión es inmediata.
- *El fin del espacio como territorio*, los espacios ya no son asumidos como tales, sino como interconectados, causando que el aquí y ahora tengan nuevos significados.
- *El surgimiento de realidades particulares*, evidenciadas en su interacción en espacios como Internet.
- *El desdibujamiento de los límites y las fronteras culturales*, a partir de una sociedad

---

<sup>38</sup> Raad A. M. (2003): “Reflexiones sobre la participación de una cultura digital”, en Araya, R.: *América Latina Punto Gov. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. FLACSO. Pág. 209.

híbrida donde lo “trans” y lo “meta” toman cada vez más fuerza, lo que conlleva a no poder visualizar con claridad los contornos de la realidad.

De este modo, los cambios recién mencionados han ido modificando las formas de relacionarse con los otros en todos los ámbitos de la vida cotidiana, en el sistema de producción, de consumo y en el traspaso de conocimientos, lo cual hace cada vez más complejo comprender este fenómeno. Así es como también, las nuevas tecnologías han reproducido y producido nuevos significados a tal punto de desarrollar una cultura digital, la cual evoluciona y se configura continuamente paralelamente a la multiculturalidad propia de los procesos culturales de América Latina, donde la masificación de las tecnologías se han integrado con las culturas locales, dando significado a la apropiación, los usos y valoraciones a las nuevas tecnologías culminando en una cultura híbrida y holista (Raad, 2003:210). Sin embargo, existen otras interpretaciones con tendencia al llamado *fetichismo tecnológico*, argumentado que estos cambios culturales sólo estarían resueltos por la adquisición de tecnologías, omitiendo aspectos sociales y teorías a largo plazo. Según Newmann, las tecnologías no operan por si solas generando un cambio socio-cultural, “*sino que ofrecen oportunidades y potencialidades, que en el proceso de interacción con la cultura van adquiriendo formas y resultados particulares*”<sup>39</sup>. Tales como el incremento de la democratización y la descentralización de poderes, como es en el caso del Estado, instalando nuevos temas en las agendas públicas, modernizando la infraestructura de

---

<sup>39</sup> Citado por A. M. Raad en “Reflexiones sobre la participación de una cultura digital”, en Araya, R.: *América Latina Punto Gov. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. FLACSO. Pág. 209

comunicación de los gobiernos con los ciudadanos, aumentando la participación e integración de las minorías a través del acceso a Internet.

La inclusión en este sistema implica adaptación a su lógica, a su lenguaje y a sus códigos (Castells, 1998). Existe la necesidad de impulsar la alfabetización digital como una herramienta útil para lograr una inserción equitativa dentro de la sociedad, *La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* establece la promoción del conocimiento de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación en los países de América Latina y el Caribe, para lograr el desarrollo y la equidad es relevante la alfabetización digital.

### **3.5.- La alfabetización informática, digital o cyberalfabetización**

Se entiende por alfabetización “la habilidad para utilizar los símbolos gráficos que representan el lenguaje hablado, de manera que, el saber colectivo se exteriorice y fije en el espacio y tiempo” (Bawden: 2002), según el autor, la alfabetización básica sólo consistiría en leer y escribir. Sin embargo, el concepto de alfabetización va mucho más allá, en las últimas décadas se ha ido desarrollando en relación a una información de creciente complejidad y a las tecnologías en auge, éstas son las llamadas “alfabetizaciones de destrezas”.

La Royal Society of Arts<sup>40</sup>, define la alfabetización informática como: “la acreditación de aquellas destrezas prácticas en tecnologías de la información necesarias para el trabajo y para la vida diaria”. Oxbrow, afirma que “es el desarrollo de destrezas para el uso de las tecnologías”. Sin embargo, otras definiciones sitúan la alfabetización informática o digital más allá del reduccionismo tecnológico basado exclusivamente en las destrezas tecnológicas, incluyendo el efecto social que generan tanto las tecnologías como el conocimiento.

Bernal Pérez, define el concepto de **Cyberalfabetización** como: “*el conocimiento y manejo de las herramientas digitales*”. Desde un enfoque más bien ético del acceso a la información digital, el autor afirma que “*las habilidades para orientarse satisfactoriamente en la red ayudarán también a las personas a descubrir, usar y evaluar las fuentes de información que posibiliten su desarrollo, tanto profesional como humano*”. La alfabetización digital, implicaría la apropiación de nuevos conocimientos, que van más allá del uso de las tecnologías, de habilidades y conocimientos prácticamente mecánicos.

*La capacitación* para una ciudadanía participativa es uno de los objetivos relevantes de la inclusión digital, considerada factor importante en el desarrollo del individuo, permitiendo su inserción en la sociedad de manera más participativa mediante el conocimiento de herramientas y medios de acceso a la información.

---

<sup>40</sup> Royal Society of Arts (RSA). RSA Computer Literacy and Informcion Technology.2 ed. Oxford: Heineman, 1993.

### 3.6.- Cybercultura

Uno de los primeros autores en definir Cybercultura, es David Silver<sup>41</sup>, quién a pesar de reconocer la dificultad de conceptualizar este fenómeno, propone que ésta es *“una colección de cultura y productos culturales que existen en Internet y/o son accesibles a través de ella, así como las historias contadas de las mismas”*. Afirma que la dificultad en definir cybercultura radica en que se construye a partir de un conjunto de diversas interacciones sociales en línea, por medio de distintas formas de comunicarse como a través de correo electrónico, chats, blogs y paginas webs. Estas interacciones se vuelven aun más complejas debido a la diversidad de personas que se apropian de estas tecnologías dando nuevos significados.

Por otra parte, Heidi Figueroa Sarriera (1997), afirma que cybercultura se refiere a “los modos de vida, las formas de construcción del yo y el otro, así como las formas en que fluyen transversalmente las dimensiones políticas y económicas en la espiral de dominación/resistencia dentro del nuevo y escurridizo escenario llamado ciberespacio”. Por lo tanto, lo que se entiende por cultura digital no se limitará sólo al espacio virtual o uso de Internet, sino que incluirá todos a aquellos espacios mediados por las nuevas tecnologías de la información, tanto fuera como dentro del espacio virtual (Raad:2005). El uso social que se le da a las tecnologías, dependiendo de las realidades particulares de cada persona, van adquiriendo sentido y relevancia culminando en una apropiación real, ya que las personas no son meros consumidores pasivos, sino

---

<sup>41</sup> David Silver es el fundador del Centro de Recursos de Estudios Ciber culturales.

productores activos de sentidos. Y en ésta dirección, la tecnología pondría ser hasta movilizadora en relación al nivel de educación y al status social que podría adquirir un individuo.

### **3.6.1.- Apropiación de las nuevas Tecnologías de Comunicación e Información**

Actualmente la nueva tendencia social y organizacional se instala sobre la base de la información. Así es como éste fenómeno ha conseguido penetrar en la vida social de las personas, desde la apropiación y uso de las nuevas tecnologías y conocimientos mediante la alfabetización digital. Castells define el concepto de “*Hipertexto personalizado*” como un texto de cada uno ya que cada individuo con su experiencia lee, lo que quiere leer; es así que toda persona usuaria de Internet hace una apropiación según su *habitus*, es decir, a partir de la estructuración social adquirida mediante las prácticas (Bourdieu y Wacquant, 1995:83), por lo tanto para el presente estudio se debiera esperar que los distintos usuarios/as harán una apropiación diferente de las comunicaciones en Internet.

En este sentido, existe un tipo de *cultura virtual* que está constituida principalmente mediante procesos virtuales de comunicación de base electrónica. Sin embargo, esta virtualidad es real, es parte de la construcción de los sistemas de representación, de las relaciones humanas, de la obtención de información, de la formación de opinión, de la participación ciudadana. Esta virtualidad es una realidad. **Esto es lo que caracteriza a la era de la información: “Es principalmente a través de la virtualidad como se procesa la creación de significado. Las**



*personas no pertenecen a mundos únicos y aislados, están conectados en torno a lo social, por lo que procesan la información y buscan significados de acuerdo a sus experiencias personales y a lo que perciben mediante la vida cotidiana”<sup>42</sup>.*

*Para González-Manet, Internet no es solo un nuevo medio de información y comunicación sino que, con otros sistemas multimedia, info juegos y realidad virtual, es un “nuevo espacio social”, electrónico, telemático, digital e informacional, al que suele denominársele “el tercer entorno”*

Se denomina “tercer entorno” porque incluye no solo el ambiente físico natural rural o urbano y la humanidad, sino los datos digitalizados que permiten emerger a Internet como un nuevo espacio de acciones de usuarios, relaciones sociales y poder simbólico, que genera su propia cultura, su cibercultura, sus propios valores y normas<sup>43</sup>.

En este ámbito, la comunicación virtual se ha desarrollado rápidamente y ha desplazado a las tradicionales formas de comunicación, principalmente, por la siguiente ventaja: la inmediatez de la comunicación virtual. De ésta manera, tenemos sistemas de comunicación en tiempo real o sincrónico (Chat y mensajería instantánea) y las conversaciones asincrónicas, como es el sistema de mensajería electrónica o correo electrónico, los foros de discusión y las listas de distribución.

---

<sup>42</sup> Castells, Manuel, La Galaxia Internet... Edición en Bolsillo, 2003. Pág. 260.

<sup>43</sup> González-Manet, La Era de las Nuevas Tecnologías. Ed. Pablo de la Torre. La Habana, 1998.

Por otra parte, Jesús Martín Barbero, experto en comunicaciones, habla no solo de una cultura digital si no que hay más en relación a los usos de las nuevas tecnologías: **el poder que entrega el saber usar las tecnologías, genera cierto dominio en las relaciones culturales**<sup>44</sup>. **Saber manejar información, adquirir conocimientos entrega seguridad y dominio en como las personas se movilizan y se comunican con el resto.**

El acceso a la información a través de Internet también tiene que ver con las destrezas y habilidades para el uso de Internet, el interés o motivaciones. En algunos casos, las personas no hacen uso del computador por no tener computador, por no saber usarlo, por no saber usar Internet o simplemente por no tener interés. También, hay quienes no asocian los beneficios de Internet con las necesidades personales, de la misma forma, está la desconfianza en realizar trámites on-line, en entregar datos personales y la ausencia del propio idioma y temas de proximidad a la propia realidad (Fernández Medina, 2005).

### **3.7.- Brecha digital en la cultura digital**

En el ámbito de la política, la modernización y tecnologización de la información y de las formas de comunicación entre el Estado y los ciudadanos, ofrece variados beneficios tales como, más acceso a la información y participación ciudadana, lo que implicaría más poder para los ciudadanos, asimismo profundizar la democratización de las decisiones y hacer más eficiente las

---

<sup>44</sup> Martín Barbero Jesús (2002): El oficio del cartógrafo: *travesías latinoamericanas de la comunicación y cultura*.

funciones de las instituciones públicas. Sin embargo, una de las principales desventajas que plantea Internet es que sus beneficios son proporcionales a las oportunidades que se le asignan a los distintos ámbitos de la sociedad (Araya: 2005), es decir, frente a la desigualdad entre los estratos socioeconómicos, sociodemográficos actuales, se reproduce la exclusión entre quienes tienen acceso y quienes no tienen acceso a Internet. Ahora la exclusión digital se suma a las exclusiones económicas, políticas y culturales que la preceden. Pese a que Internet es calificado como una herramienta de inclusión social, acercando de los ciudadanos a las instituciones públicas, y a los esfuerzos realizados por los gobiernos de América Latina por modernizar su gestión, la exclusión en la vida social aun persiste.

El concepto de brecha digital surge en la década de los 90, es difícil precisar quien fue la primera persona que lo acuñó, pero la mayoría de los autores coinciden en que su significado alude a la inequidad en el acceso a Internet. Este concepto tiene dos claras dimensiones: la brecha digital entre países y otra al interior de los países (Araya: 2005). Para Norris (2001), tiene tres dimensiones: una *brecha global*, entre países; *brecha social*, al interior de una nación y *brecha democrática*, entre quienes participan y quienes no participan de los asuntos públicos en línea. Para efectos del presente estudio, solo es relevante la brecha digital al interior del país y sobre todo la brecha digital en la participación de los asuntos públicos.

Para Araya, la exclusión generada por la brecha digital radica en distintos tipos de discriminación: en el uso y acceso y entre diferentes grupos dentro de un país. La discriminación más evidente y la que lleva varias décadas instalada, es la socioeconómica, es decir, la brecha entre ricos y pobres. También coexisten otros tipos de brechas entre zonas demográficas rurales y urbanas, periféricas y céntricas, generacionales (entre grupos etareos), de género y de raza. Estudios realizados en EE.UU. afirman que minorías de negros y latinos acceden menos que los blancos y asiáticos bajo las mismas condiciones socioeconómicas y de acceso. Es así como también, jóvenes acceden más que adultos debido a intereses y motivaciones, en relación a esto Vilches<sup>45</sup> se refiere a los adolescentes como *nativos digitales*, y quienes sufren el impacto de esta nueva cultura cibernética serían los llamados *inmigrantes digitales*, los adultos quienes experimentarían la emigración hacia la cultura informática. Las distancias entre estos dos tipos son infinitas, y la posibilidad de comunicación y de coordinación conductual se vuelve muy difícil, casi imposible.

### **3.8.- Modernización del Estado: Gobierno Electrónico (e-gobierno)**

El Gobierno Electrónico, e-government o e-gobierno es una de las formas de expresiones de la Sociedad de la Información, del mismo modo un ámbito de la modernización del Estado, estableciendo el uso estratégico de las tecnologías informáticas, tanto a nivel de instituciones

---

<sup>45</sup> Vilches, Lorenzo: La migración digital en Estudios de televisión de Gedisa. Weblog.educ.ar

públicas como en relación con la comunidad, es decir, ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado (Araya Dujisin, 2005).

El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) define el concepto de Gobierno Electrónico, como un gobierno capaz de *“facilitar el acceso, mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información, servicios y/o dialogo con la administración pública, a todos los niveles jerárquicos, organizaciones y territoriales”*.

El impacto que ha desatado Internet en todos los ámbitos de la sociedad, también ha repercutido en la política, generando altas expectativas en relación a la democracia y en la forma tradicional de hacer las cosas. Según la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, 2004), el Gobierno Electrónico ofrece las siguientes promesas:

### **Desde el punto de vista del Gobierno**

1. Aumento de la eficiencia
2. Generación de ahorros
3. Mayor transparencia en la gestión
4. Mayor cercanía a la ciudadanía

### **Desde el punto de vista de la ciudadanía:**

1. Acceso a más Información de calidad
2. Supervisar a las autoridades
3. Aumentar los espacios de influencia
4. Eficiencia en el uso del tiempo y los recursos

Araya ofrece observar el Gobierno Electrónico desde tres perspectivas: detrás de la pantalla, la pantalla y frente a la pantalla. Aludiendo a la reorganización interna de la administración del Estado, a la dimensión tecnológica, es decir la Web y a los usuarios/as del servicio entregado.

- *Detrás de la Pantalla*, se refiere a la organización y reorganización de todos los procesos internos para el desarrollo del Gobierno Electrónico. Los principales desafíos son: implementación de una Intranet, un sistema operativo para el control de abastecimiento, sistema de fiscalización, capacitación de los funcionarios en materia de tecnología, etc.
- *La Pantalla*, es el mediador más visible entre gobierno y ciudadanía, es la página Web del gobierno. Sin embargo, va más allá de la mera tecnicidad del proyecto de gobierno electrónico, es la cara visible del Estado, como se muestra y se vincula a la ciudadanía, ofreciendo tres dimensiones relevantes: información, comunicación y servicios a través de éste medio digital. La primera dimensión corresponde a una de las **primeras etapas** del e-gov, focalizada en tener presencia en la pantalla, entregando información descriptiva sobre su misión, su estructura organizacional, los programas y acciones que lleva a cabo

la institución. La segunda enfatiza en la interacción con los usuarios, desarrollando herramientas de comunicación que van desde correos electrónicos hasta herramientas más sofisticadas de comunicación en línea, en tiempo real. La dimensión de servicios, va más allá, permite que el usuario obtenga beneficios a través de la Web, éstos van desde la entrega de información como orientación general hasta un servicio en línea, como trámites, llenado de formularios, inscripciones, pagos de impuestos, etc. Unidas éstas tres dimensiones ofrecen un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

- *Frente a la pantalla*, la tercera perspectiva para observar el gobierno electrónico se ubica “frente a la pantalla”, metáfora utilizada por el autor para referirse a los usuarios y ciudadanos que esperan recibir los servicios y beneficios del Estado. Bajo ésta perspectiva uno de los objetivos principales del gobierno electrónico es masificar el acceso a las tecnologías de información, a través de la oferta de servicios por medios digitales para incentivar el uso de Internet, o a través de políticas públicas que lleguen donde los incentivos del mercado no lo hacen.

Los incentivos tienen que ver con la entrega de servicios de alta calidad en línea, lo que permite a los ciudadanos más comodidad, rapidez y confidencialidad que a través de realizar algún trámite de manera presencial. Sin embargo, este tipo de incentivos que favorecen el acceso a las tecnologías de información, por muy atractivos que sean, a veces no es suficiente frente a las bajas tasas de acceso a Internet en América Latina. Para contrarrestar este

escenario es necesario Políticas Públicas de Acceso a Internet, que permitan ampliar el acceso a las TICs, corrigiendo las desigualdades sociales y habilitando a la ciudadanía para su utilización. En América Latina se han implementado soluciones comunitarias, como Telecentros, acceso a Internet en las escuelas y bibliotecas públicas.

Asimismo, para mejorar la calidad de la información y la comunicación, es preciso consultar y retroalimentar el proyecto de gobierno electrónico a través de las opiniones de los usuarios, a partir de las facilidades y las herramientas que permite Internet.

Una **tercera etapa** que representaría la mayor expresión del gobierno electrónico es la disposición de trámites en línea en plataformas electrónicas, incrementando la eficacia de la gestión administrativa (Estado) y simplificando los trámites, la burocracia (ciudadano).

### **3.9.- Trámites a través de Internet**

Los trámites disponibles en Internet varían dependiendo de la intensidad de la interacción. Estos son desde la obtención de una información hasta transacciones más complejas que implican la oferta de un servicio completo a través de Internet, estas son operaciones en línea que reemplazan la acción presencial de hacer un trámite.

Los trámites se pueden clasificar en tres tipos:



- ✓ *Trámite informativo*, es un servicio de carácter informativo de orientación, facilitando la realización de un determinado trámite, o la respuesta a una consulta. Lo cual, implica un grado básico de interacción entre usuario e institución.
  
- ✓ *Transacción simple*, estos trámites implican un mayor grado de interacción, van más allá de la simple obtención de información, ya que permiten un grado básico de transacción. En este tipo de trámites es posible obtener un formulario, un cupón de pago, realizar una inscripción o enviar una declaración de impuestos.
  
- ✓ *Transaccional complejo*, es la prestación de un servicio completo a través de Internet, permitiendo la realización de algún pago, obtención de un certificado o la realización de una postulación.

### **3.10.- Referencias teóricas para analizar el problema**

En la primera etapa del marco teórico, se examinó históricamente la evolución de la sociología de la comunicación desde un contexto sociopolítico. Este seguimiento, permitió elaborar un panorama actual de nuestra sociedad, donde se observó el fenómeno globalizador, la importancia de la sociedad de la información y el conocimiento, la importancia de las tecnologías de información, la alfabetización digital y la implementación del Gobierno electrónico.

En este contexto, se manifiesta el perfil socioeconómico, el acceso a Internet, el manejo e importancia de Internet, las dimensiones de la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico y como esta influye en el acceso a la información y la participación ciudadana. Desde esta perspectiva, la referencia teórica que mejor se ajusta al problema serán las posturas teóricas frente al vínculo entre la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la CONAMA y la participación ciudadana.

### **3.10.1.- Correo Electrónico de la OIRS de la CONAMA: Mediador entre el Estado y la ciudadanía**

Entre los elementos estratégicos del Gobierno Electrónico, el correo electrónico de la OIRS de la CONAMA se ubica en la primera etapa de dicho proyecto, ya que es una herramienta de comunicación, permitiendo una básica interacción con los usuarios o ciudadanos, dando respuestas a consultas, reclamos y sugerencias. Asimismo, cumpliendo con el principio participativo que impone el Art. 4º de la Ley 19.300 del Medio Ambiente, que establece “el deber del Estado en facilitar la participación ciudadana”, “estableciendo mecanismos que aseguren la participación informada” (Art. 26º). Para ello existe un derecho fundamental de Acceso Ciudadano a la Información, ante el cual la CONAMA ha establecido ciertos compromisos del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) de la OIRS, con el propósito de implementar un mecanismo informático de procesamiento y respuesta a los requerimientos de información.

Ésta práctica presenta varias ventajas para el usuario/a, tales como ahorrar tiempo y recursos. Cada ciudadano puede interactuar con la autoridad correspondiente, transmitiendo los requerimientos, demandas o sugerencias específicas. Desde la perspectiva de la autoridad pública, la ventaja es la retroalimentación en cuanto a sus acciones de gestión administrativa en relación a los usuarios, fortaleciendo la transparencia de la gestión, la confianza de la ciudadanía y credibilidad en la institución.

El correo electrónico es un instrumento relevante en el acceso a la información ambiental, el servicio que ofrece a la ciudadanía es de carácter *informativo*, es decir, entrega información orientadora, en algunos casos para otro tipo de trámites, respondiendo a consultas, reclamos y sugerencias, lo que implica un grado básico de interacción entre el/a usuario/a y la CONAMA.

Este servicio ha logrado reforzar ciertas *prácticas burocráticas*, tales como mejorar los servicios e información destinados a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública, aumentado significativamente el *acceso a la información* para los ciudadanos, lo cual mejora la *transparencia* y la posibilidad de fiscalizar la gestión pública, estableciendo nuevas formas de relación Estado – Ciudadano fundadas en tres dimensiones de calidad:

a) *Información al alcance de todos*, se traduce al acceso de todos los ciudadanos a los servicios de la CONAMA a través del correo electrónico. Considerando una dimensión geográfica (donde accede), social (quien accede) y horaria (cuando accede);

b) *Mayor Beneficio*, es decir, el beneficio demandado por el usuario/a a través del Internet, sea superior que obtenerlo a través de forma presencial en una oficina;

c) *Seguridad, Privacidad y Registro*, es decir, privacidad de la persona al momento de acceder a la información y de las transacciones que se efectúen, tales como reclamos o sugerencias.

### **3.10.2.- Posturas teóricas frente al efecto de las TICs en la relación Estado-ciudadano**

La tecnología ha transformado instrumentalmente las formas de comunicación, sin duda que tiene consecuencias en la relación Estado-Ciudadanía, se complejiza aún más, ampliando las percepciones y expresiones de los ciudadanos, los límites de la acción se ven difuminados, no se amplía el espacio físico, sino que se extienden las relaciones sociales. Sin embargo, ésta relación contiene beneficios mutuos para el Gobierno, en acoger ideas, propuestas y críticas que implican retroalimentar su acción, fortaleciendo la democracia y aumentando su legitimidad. Para los ciudadanos el Estado actúa como prestador de servicios.

Uno de los propósitos principales del e-gobierno es mejorar la relación Estado-Ciudadanía, a través de: *mayor eficiencia, transparencia en la gestión y participación ciudadana*. La primera sostiene que la incorporación de tecnologías de la información produce mayor eficiencia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la generación de nuevos servicios; la segunda tiene asidero en la presión que ejerce la ciudadanía en el mundo entero por la transparencia de los gobiernos, por tanto la demanda de acceso a la información,

que ha llevado a la incorporación de nuevas tecnologías; la tercera propone que Internet tiene un gran potencial para establecer una nueva relación entre el Gobierno y los ciudadanos, lo cual otorga la posibilidad de participar en la gestión del Estado, poder generar reclamos, recibir información, mejorar la comunicación y fiscalizar la labor pública (Araya Dujisin, 2005). En este contexto, a continuación se exponen el rol del Gobierno y del ciudadano:

**El rol del Gobierno:** según estándares oficiales, el papel del Gobierno es ser democrático, regulador, benefactor, protector de la privacidad y seguridad; debe facilitar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Actualmente, es el mayor contratista, comprador y usuario de TIC, desde ésta perspectiva el gobierno es visto como un comunicador y proveedor de servicios.

**El rol del Ciudadano:** el ciudadano es usuario de las TICs, por ello, es concebido como un cliente del Estado, receptor de los servicios y la información que ofrece. Asimismo, es fiscalizador de la gestión del Estado, identificando problemas, irregularidades y participando en la toma de decisiones.

A continuación se mencionan algunos conceptos fundamentales para la relación Estado-ciudadano:

**Servicios electrónicos (e-servicios):** son servicios en línea que provee el Gobierno, tales como trámites, consultas, reclamos, sugerencias y participación, es decir, todo acto en el cual el Estado mantiene una relación con los ciudadanos. El acceso a la información es relevante para que los ciudadanos conozcan los servicios que ofrece el Estado tanto en línea como fuera, y como acceder a los mismos. Asimismo, los servicios requieren de transparencia para reducir la corrupción (Araya Dujisin, 2004:99).

Sin embargo, el excesivo enfoque en los servicios podría implicar una menor atención en el uso de las TICs como una herramienta para fortalecer la capacidad de resolver problemas de los ciudadanos, el ejercicio de derechos, la apropiación de la tecnología de manera que puedan hacer uso de ella y construir una ciudadanía más capacitada con mayor conciencia política (Reilly, 2004:102). De lo contrario, el Gobierno corre el riesgo de ser un Estado paternalista, asistiendo al ciudadano y no entregándole las herramientas para el ejercicio de sus derechos y de la propia subsistencia.

**Democracia electrónica (e-democracia):** es la incorporación de las TICs al sistema político, ampliando el espacio para la participación ciudadana en igualdad de condiciones, sin discriminación, fomentando el debate y la toma de decisiones, contribuyendo al ejercicio del

derecho ciudadano y la formación de redes comunitarias (Araya Dujisin, 2004:99). Según Martín Hagen, “democracia electrónica es todo sistema político democrático en el cual las computadoras y la redes sociales se usan para llevar a cabo funciones cruciales del proceso democrático, como información, comunicación y agregación de intereses, y toma de decisiones” (tanto deliberación como votación) (Hagen; 1997:2). La aplicación de las TICs a un sistema democrático carente de instancias legítimas de participación, podría dificultar aun más la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones dentro del sistema político.

El rol de la e-democracia, del e-gobierno y el aporte de las TICs son relevantes para la consolidación de una Sociedad de la Información y el Conocimiento inclusiva y plural. En este contexto, el e-gobierno a través de las TICs puede aumentar la oferta de información disponible a través de medios tecnológicos como las paginas web; fomentar la participación ciudadana a partir de la comunicación vía correo electrónico con los funcionarios públicos, asimismo, sondeos opinión pública y plebiscitos electrónicos. Estas iniciativas permitirían el acceso a la información pública, la participación ciudadana, atención a los requerimientos ciudadanos, solución a las consultas, reclamos y sugerencias y la transparencia de la gestión pública. Por ello, las TICs no responden únicamente a estrategias técnicas en el ámbito administrativo, sino también a un orden político y social, ya que implica no sólo la ampliación de los servicios que ofrece el Gobierno a través de las TICs, sino que implica un cambio en la forma en que los ciudadanos se relacionan con el gobierno fortaleciendo la ciudadanía.

### **3.10.3.- Participación Ciudadana en asuntos del Medio Ambiente**

“La participación ciudadana es el mecanismo que otorga legitimidad al vínculo Estado – ciudadanía, y es un componente fundamental en el fortalecimiento de la gobernabilidad desde abajo, desde lo social” (Araya Dujisin, 2001). La Declaración de Río establece en términos generales, que el acceso a la información facilita la participación ciudadana en la toma de decisiones, asimismo, proporciona a los individuos y comunidades herramientas para proteger el medio ambiente. Existen distintas formas de participación: cuando la ciudadanía participa directamente en una organización o una institución pública, se denomina participación “activa”, también se puede participar de manera individual (solicitando información) y de manera colectiva (grupos de interés, organizaciones, partidos políticos, etc.). La participación es un instrumento que permite elevar la calidad de vida de las personas, además fortalece la ciudadanía y el capital social.

**Las principales desventajas de la participación ciudadana son:** los ciudadanos carecen de conocimientos necesarios para comprender la información ambiental, ésta puede ser malinterpretada y crear alarma injustificada, la revelación de información puede crear ventajas comerciales a los competidores o elevar los costos administrativos al tener que mantener a la comunidad informada (Araya Dujisin, 2001).



**Las principales ventajas de la participación ciudadana son:** la transparencia en la toma de decisiones del Estado genera la confianza de los ciudadanos hacia el gobierno. Asimismo, aumenta el control y fiscalización de las acciones públicas (Araya Dujisin, 2001).

#### **3.10.4.- Participación Ciudadana a través de Internet**

La participación ciudadana se puede dar en las distintas etapas del gobierno electrónico, a medida que se abren canales de comunicación se intensifica la interacción entre los ciudadanos y la institución respectiva. El ejercicio de participación va desde una consulta o petición de información, reclamos por un mal servicio hasta trámites en línea.

Desde el punto de vista del Estado, es posible realizar elecciones o consultas ciudadanas, asimismo, una diversidad de herramientas para la retroalimentación, como encuestas, grupos de discusión y modalidades de democracia más deliberativas como foros electrónicos o más personalizadas a través de correo electrónico. Según Araya, existen tres niveles de intensidad de la participación a través de medios electrónicos:

- *Nivel consultivo:* se trata de democracia de opinión pública a través de testeos a los cuales se somete a la población, sin ningún compromiso resolutivo.
- *Nivel resolutivo:* el procedimiento es consultar a la población a través de Internet sobre materias de interés público con carácter resolutivo, esto es democracia directa o plebiscitaria.

- *Nivel deliberante*: se trata de un compromiso cívico online. Este es uno de los modelos más complejos y más democráticos.

En el contexto del proyecto de gobierno electrónico de la CONAMA, el correo electrónico es una herramienta de comunicación, permitiendo una básica interacción con los usuarios o ciudadanos, dando respuestas a consultas, reclamos y sugerencias. Asimismo, cumpliendo con el principio participativo que impone el Art. 4º de la Ley 19.300 del Medio Ambiente, que establece “el deber del Estado en facilitar la participación ciudadana”, “estableciendo mecanismos que aseguren la participación informada” (Art. 26º).

Según el informe del PNUD 2002, la profundización de la democracia permite contar con instrumentos que garanticen la responsabilización de los gobiernos; la participación de las personas en la decisiones que determinen su vida; la posibilidad de impugnar al poder. La apropiación de estos instrumentos por parte de los ciudadanos es el camino para obtener satisfacción de las necesidades sociales y políticas, que pueden resumirse en un aceptable nivel de vida; disponer de conocimientos y educación que habiliten a la toma de decisiones y al debate abierto e informado y la participación en la vida comunitaria, en la toma de decisiones y en la gestión pública. (PNUD; 2002:58). La apropiación de las tecnologías de información y comunicación y la disposición de conocimientos por parte de los ciudadanos, son aspectos relevantes al momento de la participación ciudadana a través de Internet.

### 3.11.- La Satisfacción del Usuario/a

La satisfacción de los/as usuarios/as es el resultado que el sistema o la Institución desea alcanzar, para lograr esto depende del servicio prestado y de los valores y expectativas del propio usuario/a, del tiempo invertido, el dinero si fuera el caso y el sacrificio entendido como el esfuerzo que el usuario debe efectuar (Di Domenico, 1996). El usuario/a determina diferentes niveles de satisfacción a partir de la combinación del servicio prestado y el sacrificio, los niveles son:

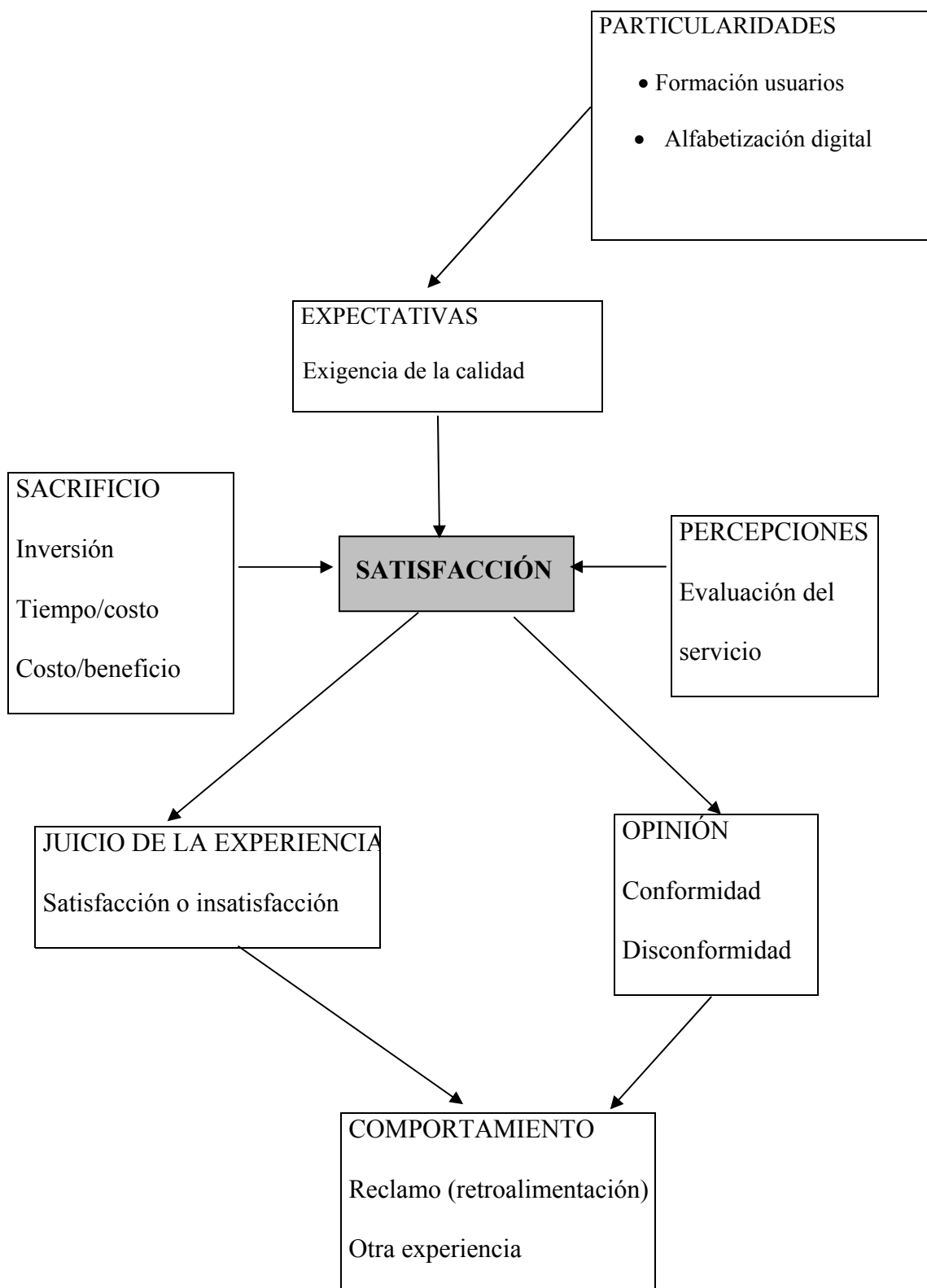
1. *Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:* estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario/a evalúa negativamente el servicio, lo que puede dar lugar a una reclamación, es posible que no volverá a utilizar el servicio.
2. *Sacrificio modesto/prestación modesta:* provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, lo más probable es que el usuario/a no emita un juicio sobre el servicio, lo que dará lugar a la incertidumbre acerca de volver a utilizar el servicio, las necesidades posteriores de información determinaran una nueva experiencia en la misma institución.
3. *Sacrificio elevado/satisfacción elevada:* provoca una satisfacción contenida, por lo tanto, el juicio es moderadamente positivo. El usuario/a puede volver a repetir la experiencia, la incertidumbre es menor.

4. *Sacrificio modesto/prestación elevada*: provoca un máximo nivel de satisfacción, el juicio es positivo, por ello el usuario/a adquiere confianza y continuará utilizando el servicio. Ahora existe un elemento que proporciona más que satisfacción, es decir, confianza.

La confianza es una de las últimas estrategias del *márqueting*, la fidelización de los usuarios/as ha proporcionado mayor éxito, especialmente en las instituciones de servicio, además tiene un menor costo fidelizar a los clientes que conseguir nuevos.

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
1. Sacrificio elevado/prestación modesta	insatisfacción máxima, reclamación
2. Sacrificio modesto/prestación modesta	insatisfacción, incertidumbre
3. Sacrificio elevado/prestación elevada	satisfacción contenida, oportunidad
4. Sacrificio modesto/prestación elevada	máxima satisfacción, confianza

La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen los usuarios/as, más que sobre la calidad técnica del mismo, si un sistema de información es percibido como malo, deficiente o insatisfactorio por el usuario/a, continuara siendo un sistema malo, pues no es suficiente que un sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario/a y que este lo perciba. Por lo tanto, la visión que tiene el usuario/a será determinante para el éxito o fracaso del sistema de información.



### 3.11.1.- El Modelo de Satisfacción de Rachel Applegate<sup>46</sup>

Applegate propone tres modelos de satisfacción:

1. **El modelo de satisfacción material** se constata si el producto responde a la demanda, la medida del rendimiento es a través de cuatro variables: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención.
2. **El modelo de satisfacción emocional** de vía simple: los usuarios/as están emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. Existen dos variables que miden esta satisfacción, la evaluación y el comportamiento. El usuario/a se puede comportar positiva o negativamente dependiendo si está satisfecho, en el último caso puede presentar sus quejas, si expresa sus quejas a través de un reclamo, la institución tiene la oportunidad de corregir la situación.

Otros autores especifican aun más estos modelos, distinguen dos tipos de satisfacción: la satisfacción subjetiva del usuario/a corresponde a la satisfacción emocional, y la satisfacción objetiva corresponde a la satisfacción material. La satisfacción subjetiva puede ser una medida apropiada para la evaluación de la OIRS, a través de tres propósitos: descriptivo, para determinar el rendimiento del correo electrónico de la OIRS; como diagnóstico, para determinar el rendimiento de los aspectos individuales del correo electrónico de la OIRS; y de

---

<sup>46</sup> Rachel Applegate, "Models of Satisfaction" en Enciclopedia of Library and Information Science, New Cork: M. Dekker, 1994, 60, p. 199-227

actitud, para medir el comportamiento de los usuarios/as. Si la satisfacción emocional predice la actitud futura de los usuarios/as, significa que conocer la satisfacción de los usuarios/as es valioso.

- 3. El modelo de satisfacción emocional de vía múltiple**, la satisfacción del usuario/a no solo depende de las preguntas que se respondan o de los resultados (satisfacción material), sino de otros factores, tales como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este modelo permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada “positiva falsa”, que corresponde a usuarios/as satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Existen tres aspectos que afectan a la satisfacción emocional de vía múltiple: la disconformidad, la ubicación del producto y el rendimiento del producto (satisfacción material). **La disconformidad** se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento. **La ubicación del producto** contiene una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el “ambiente” del servicio en general. **El rendimiento del producto** puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción.

### **3.11.2.- Satisfacción de Usuarios/as del Correo electrónico de la OIRS de la CONAMA**

La definición que hace Applegate del concepto de satisfacción de usuarios/as, es el enfoque más adecuado para el análisis y comprensión de la satisfacción que tienen los/as usuarios/as del servicio entregado por la OIRS de la CONAMA a través del correo electrónico. El usuario/a solicita información acerca de temáticas relacionadas con el medio ambiente, busca respuestas a sus preguntas, solución a sus consultas, reclamos y sugerencias de manera oportuna y de calidad. Por lo tanto, la satisfacción es emocional de vía simple, el usuario/a ésta satisfecho cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. (Applegate, 1993. Ver en el marco teórico).



## **4.-Marco Metodológico**

### **4.1.- Tipo de Estudio Descriptivo**

La presente investigación es de tipo descriptiva, puesto que pretende determinar las variables que constituyan la variable “satisfacción de usuarios del correo electrónico de la OIRS de la CONAMA”. Una vez operacionalizada estas variables describen de manera genérica el problema, lo que hace necesario la comprobación y descripción de los datos que reflejan el estado de la situación del problema (Hernández, Sampieri, Fernandez y Baptista, 1998).

### **4.2.- Universo y Muestra**

El universo del estudio está representado por todos los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS de la CONAMA Región Metropolitana. Los/as usuarios/as son personas naturales interesadas en la información sobre medio ambiente, que han solicitado información a través del correo electrónico de la OIRS CONAMA Región Metropolitana. Existen tres tipos de solicitudes de información: consultas, reclamos y sugerencias. A partir de ello, el tipo de muestra es Probabilística estratificada con asignación proporcional<sup>47</sup>, esto quiere decir que el tamaño de la muestra dentro de cada estrato es proporcional al tamaño del estrato dentro de la población. La muestra se obtendrá de los archivos de solicitudes de información.

---

<sup>47</sup> Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, Metodología de la Investigación, 2 ed, McGraw-Hill, México (1998: 230)

### 4.3.- Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra, se aplicó la fórmula del tamaño de la muestra de acuerdo al tipo de población finita, es decir, se conoce cuántos elementos tiene la población. Para la presente investigación la población se compone de 362 casos, se estableció un nivel de confianza del 95% equivalente a un coeficiente ( $Z\alpha$ ) igual a 1,96 de la distribución normal de la teoría estadística, con un margen de error (e) de 0,05. Como no se conoce un valor aproximado del parámetro (p) que se quiere medir, se utilizó el valor p igual a 50%. Además, se aplicó el factor de corrección para poblaciones finitas ( $N - 1$ ).

#### Cálculo de la muestra para población finita:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Reemplazando se obtiene lo siguiente:

$$\frac{362 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (362 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50} = 187$$

Lo anterior nos da un valor de  $n = 187$

#### **4.4.-Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección y producción de información, el estudio cuenta con una base de datos otorgada por la OIRS de la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), dicha base corresponde al registro de atención de usuarios/as del correo electrónico de la OIRS de la CONAMA del año 2009 en la Región Metropolitana. Para recoger la información se aplicará técnicas cuantitativas, a través de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas y abiertas.

#### **4.5.- Instrumento de recolección de datos: Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento compuesto por preguntas, permite registrar las entrevistas como unidad, es decir los sujetos entrevistados y registrar las respuestas. Las preguntas serán abiertas y cerradas.

#### **4.6.- Variables, Dimensiones e Indicadores**

Las principales variables de investigación son:

**Socio-económica:** caracterización del perfil socio-económico, acceso a Internet y formación educacional del usuario.

**Manejo de Internet:** comprende las dimensiones prácticas del uso de Internet y el nivel de uso del computador.

**Importancia simbólica de Internet:** es el interés, las motivaciones y los beneficios que el/a usuario/a le otorga a Internet y al correo electrónico.

**Percepción:** es la evaluación que hace el/a usuario/a del servicio. De la misma forma dependen explícitamente de las “particularidades” del usuario/a, es decir, de los elementos cognitivos y de las características que el usuario/a le otorga al proceso de búsqueda.

**Juicio de la experiencia,** es la conformidad o disconformidad con el servicio prestado. El usuario puede tener un “comportamiento” positivo o negativo dependiendo de los resultados esperados.

**Seguridad y privacidad:** Personalización del acceso a la información.

**Relación Gobierno-ciudadano/a:** relación que se expresa a través del correo electrónico, como intermediario entre el/a usuario/a y la CONAMA. Al mismo tiempo, comprendiendo las dimensiones de Participación ciudadana y Acceso a la información.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Socio-económica</b>	Del usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Edad</li> <li>2. Sexo</li> <li>3. Ocupación</li> <li>4. Nivel de educación</li> </ol>
	Acceso a Internet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internet en el hogar</li> <li>2. Lugar de acceso a Internet</li> </ol>
<b>Manejo de Internet</b>	Alfabetización digital	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de uso del computador</li> <li>2. Nivel de uso de Internet</li> <li>3. Manejo de programas computacionales</li> </ol>
<b>Importancia simbólica de Internet</b>	Interés y relevancia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importancia de Internet</li> <li>2. Actividades relevantes en Internet</li> <li>3. Frecuencia de uso de Internet</li> </ol>
	Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejor calidad de vida</li> <li>2. Solución de problemas y dudas</li> <li>3. Tiempo invertido para lograr el servicio prestado.</li> </ol>
<b>Percepción</b>	Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respuesta o solución adecuada</li> <li>2. Calidad de la información recibida</li> <li>3. Tiempo de entrega de la información</li> <li>4. Satisfacción con el servicio prestado</li> </ol>
	Correo electrónico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calificación del correo electrónico.</li> <li>2. Gestión eficiente</li> </ol>
<b>Juicio de la experiencia</b>	Correo electrónico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reincidencia del uso del servicio a través del correo virtual.</li> <li>2. Imagen de la CONAMA.</li> <li>3. Aspectos a mejorar del servicio.</li> </ol>
<b>Seguridad y</b>	Internet	Nivel de confianza que tiene en Internet.

<b>privacidad</b>	Correo electrónico	Nivel de confianza que tiene en el correo electrónico de la OIRS.
	Información	Nivel de confianza que tiene en la información recibida.
	Comunicación	Nivel de confianza que tiene en la privacidad de la comunicación.
<b>Relación gobierno- ciudadano/a</b>	Correo electrónico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a la Información</li> <li>2. Participación ciudadana</li> <li>3. Gestión de la CONAMA</li> <li>4. Rapidez</li> <li>5. Comodidad</li> <li>6. Bajo costo</li> </ol>

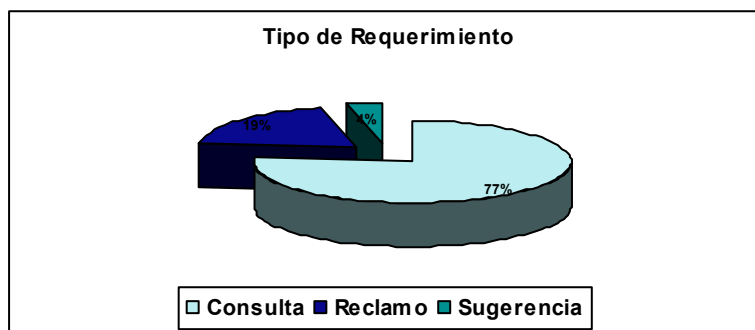
## 5.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO

### 5.1.- COMPOSICION DE LA MUESTRA

La muestra incluyó a los/as usuarios/as que solicitaron información a la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) de la Región Metropolitana, a través del correo electrónico de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de dicha institución.

Luego del proceso de clasificación, digitación, tabulación y depuración de la base de datos, se definió una muestra de 187 casos proporcionado al número de usuarios/as que solicitó información

De la misma forma, la muestra es equitativa según el tipo de requerimiento que realizó el/la usuario/a. En el cuadro N° 1 se observa que el tipo de requerimiento con mayor proporción de usuarios/as es la consulta con un 77%, los reclamos corresponden a un 19,3%, y con menor proporción las sugerencias son de un 3,7% de la muestra.



**Gráfico 1: Proporción de la muestra según tipo de requerimiento**

## 5.2.-CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

### 5.2.1.- Género

La distribución de la muestra según el sexo de los/as usuario/as es relativamente equitativa, con un 49% de mujeres y un 51% de hombres.

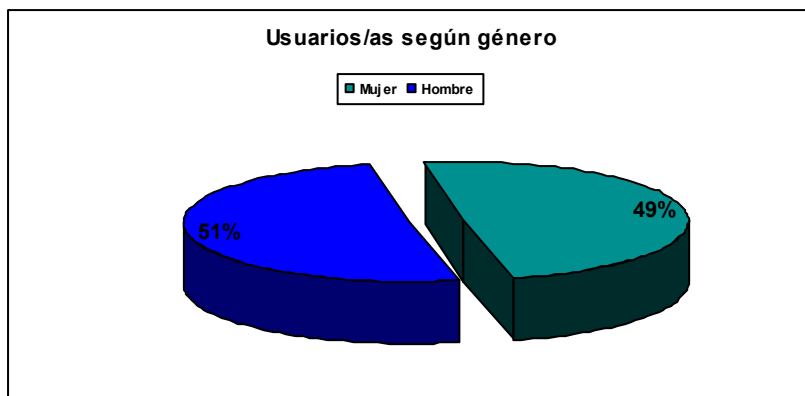
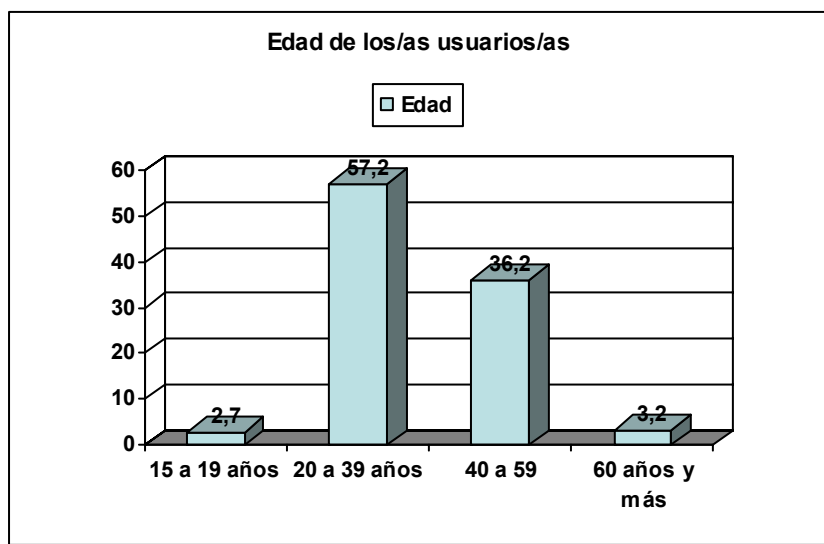


Gráfico 2: Proporción de la muestra según género

### 5.2.2.-Edad

La muestra está compuesta mayoritariamente por personas entre los 20 y 39 años, este indicador expresado en términos porcentuales alcanzó un 57,2%. En una segunda posición porcentual el segmento etareo de 40 a 59 años alcanzó un 36,9% de los/as encuestados/as. Por ello, se entiende que la mayoría de los/as usuarios/as pertenece al grupo etario laboralmente activo.



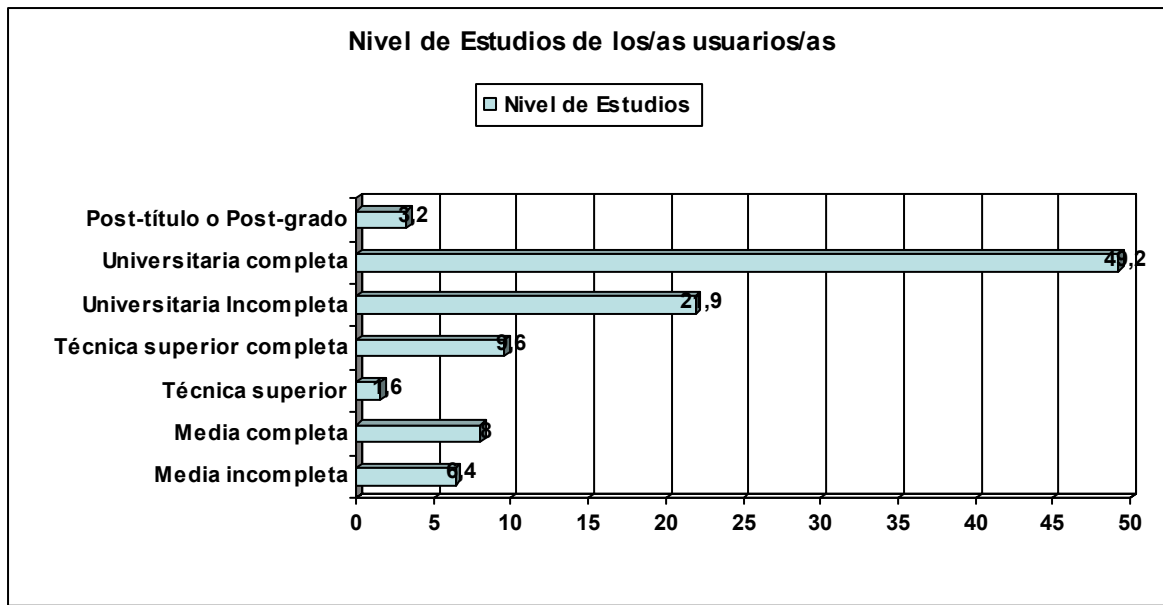


**Gráfico N° 3: Proporción de la muestra según edad**

### 5.2.3.- Nivel de estudios

Como se aprecia en el cuadro N° 4 más de un 80% de los/as usuarios/as posee un nivel educativo alto. De este porcentaje se desprende que un 49,2% de los encuestados tiene estudios universitarios completos, un 21,9% tiene estudios universitarios incompletos y un 9,6% tiene estudios técnicos superior completos.

Por lo tanto, es posible afirmar que existe un equilibrio sustantivo en los niveles educacionales de los/as usuarios/as. Lo cual indica que un alto porcentaje de las personas que realizan una solicitud de información a través del correo electrónico de la CONAMA posee un alto nivel educacional.



**Gráfico N°4: Proporción de la muestra según Nivel de estudios de los/as usuarios/as**

#### **5.2.4.- OCUPACIÓN DEL/LA USUARIO/A**

Como se aprecia en el cuadro N° 5 la principal ocupación de los/as encuestados/as es profesional con un 30,5%, mientras que un 16% es trabajador dependiente y un 15,5% es estudiante superior. Los empresarios representan un 9,6% y las dueñas de casa un 8% de la muestra.

Este indicador muestra que existe desigualdad en el tipo de ocupación que tienen los/as usuarios/as, un alto porcentaje de las personas que realizan una solicitud de información a través del correo electrónico de la CONAMA tiene una ocupación profesional, mientras que un bajo porcentaje tiene por ocupación las labores del hogar. Esto podría estar afectando el acceso a la información a través de Internet y la participación ciudadana de las personas que no tienen una

ocupación fuera del hogar.

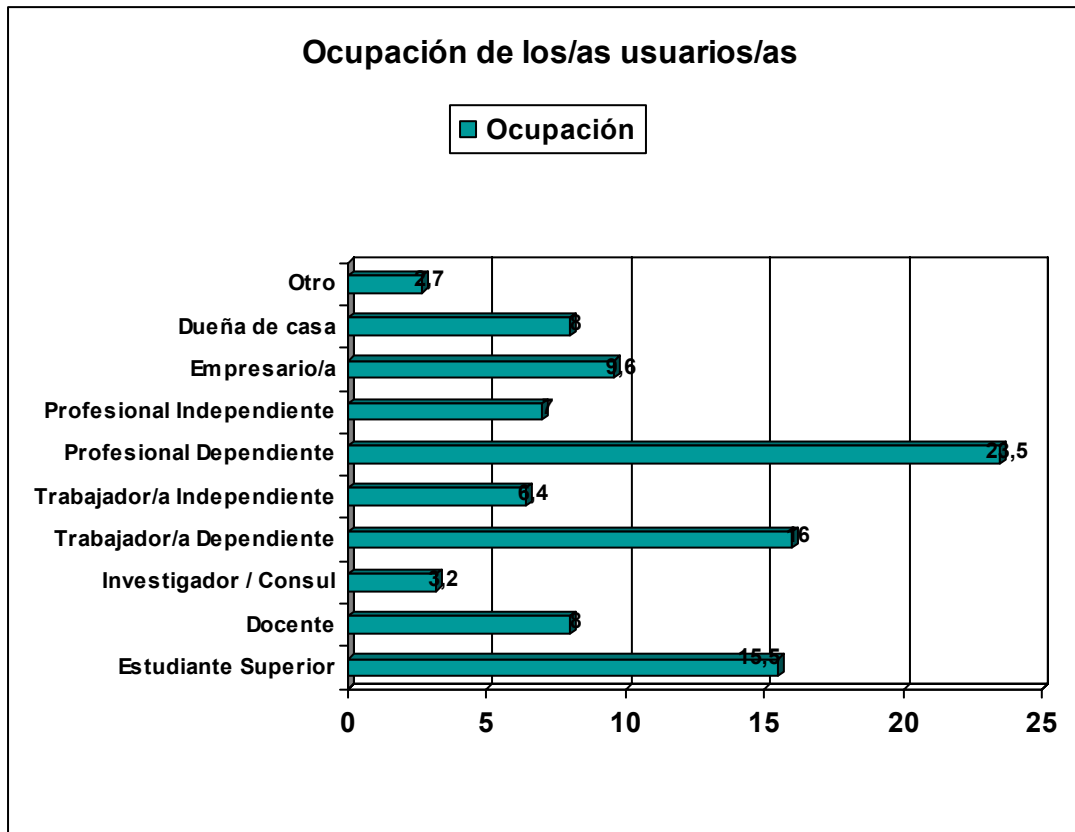


Gráfico N° 5: Proporción de la muestra según ocupación del/la usuario/a

### 5.2.5.- OCUPACION SEGÚN NIVEL DE EDUCACION

Como se aprecia en el cuadro N° 1 el 100% de los estudiantes se encuentra cursando una carrera de pregrado, el 80% de los docentes tiene estudios superiores completos, el 100% de los investigadores y de los profesionales tienen estudios superiores completos, sólo un 6,8% de los

profesionales independientes y un 16,7% de los empresarios posee estudios de post-grado o post-título. El 80% de los trabajadores dependientes posee estudios universitarios completos. El 50% de los trabajadores independientes ha cursado estudios superiores, mientras que el otro porcentaje restante posee estudios medios. El 80% de las dueñas de casa solo ha alcanzado estudios medios incompletos.

En definitiva, se puede afirmar que existe homogeneidad en las ocupaciones de los/as usuarios/as según los niveles educacionales alcanzados. Sin embargo, un bajo porcentaje de quienes hacen uso del correo electrónico tienen un bajo nivel educacional, esto podría estar afectando el acceso a la información a través de Internet para quienes poseen un bajo nivel educacional.

**Cuadro N° 1**

**Distribución de la muestra según ocupación del/la usuario/a**

	Nivel de estudios que alcanzó el/la usuario/a							Total
	Media incompleta	Media completa	Técnica superior incompleta	Técnica superior completa	Universitaria Incompleta	Universitaria completa	Post-título o Post-grado	
Estudiante Superior					100,0%			100,0%
Docente			20,0%			80,0%		100,0%
Investigador / Consul						100,0%		100,0%
Trabajador/a Dependiente		20,0%		40,0%	20,0%	20,0%		100,0%
Trabajador/a Independiente		50,0%		25,0%	25,0%			100,0%
Profesional Dependiente						93,2%	6,8%	100,0%
Profesional Independiente						100,0%		100,0%
Empresario/a				16,7%		66,7%	16,7%	100,0%
Dueña de casa	80,0%	20,0%						100,0%
Otro					60,0%	40,0%		100,0%
<b>Total</b>	<b>6,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>9,6%</b>	<b>21,9%</b>	<b>49,2%</b>	<b>3,2%</b>	<b>100,0%</b>

### Nivel de educación según ocupación del/la usuario/a

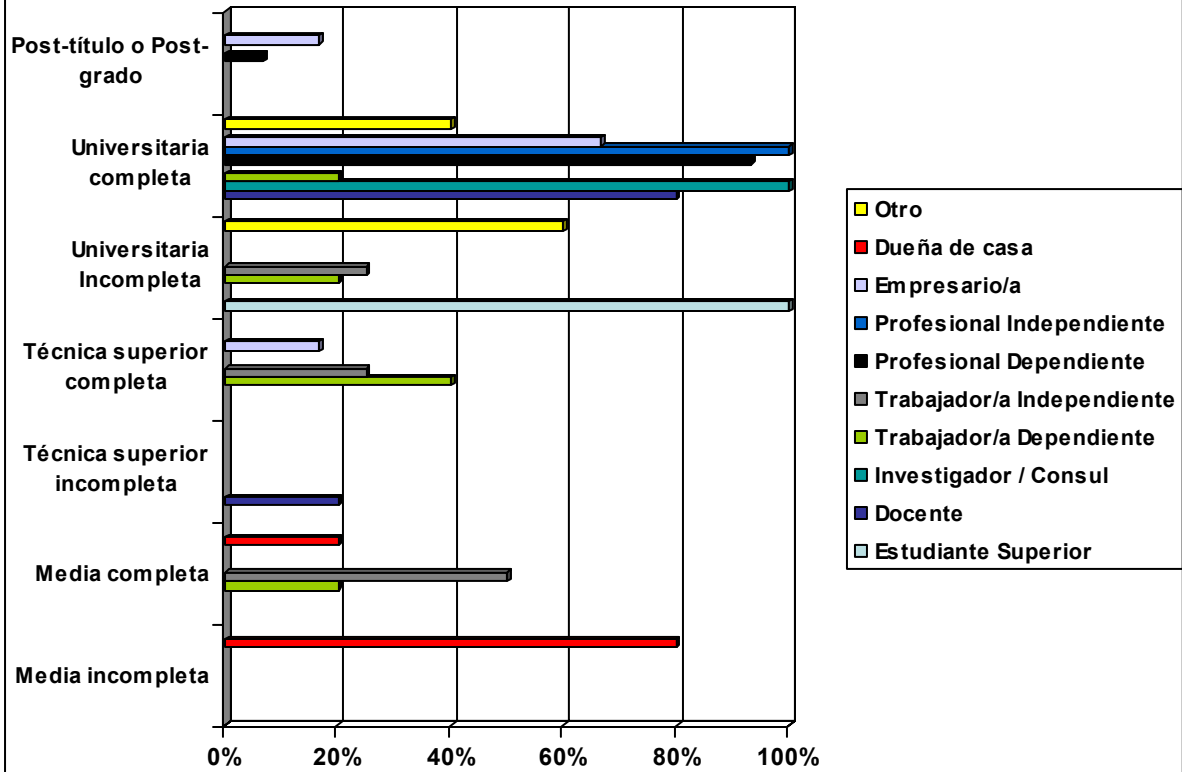


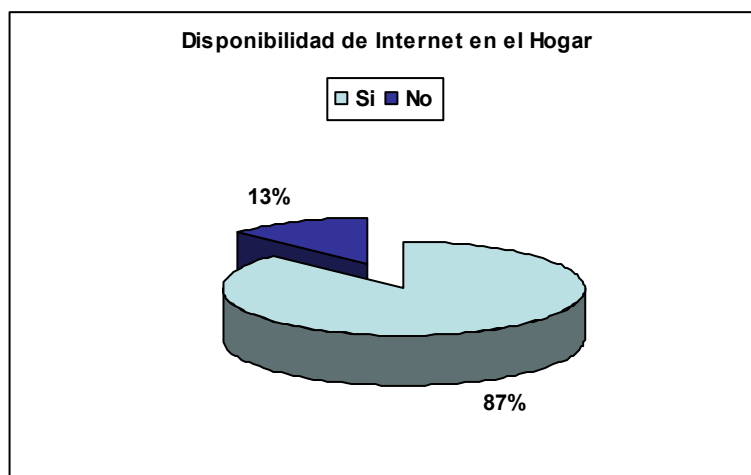
Gráfico N° 6: Ocupación según el nivel de educación del/la usuario/a

### 5.3.- ACCESO A INTERNET

Las diferencias sociales entre los/as usuarios/as también se expresan en la disponibilidad de Internet en el hogar y el acceso a Internet. La falta de estos recursos podría generar una brecha digital que compromete seriamente el acceso a la información y la participación ciudadana.

#### 5.3.1.- Disponibilidad de Internet en el hogar

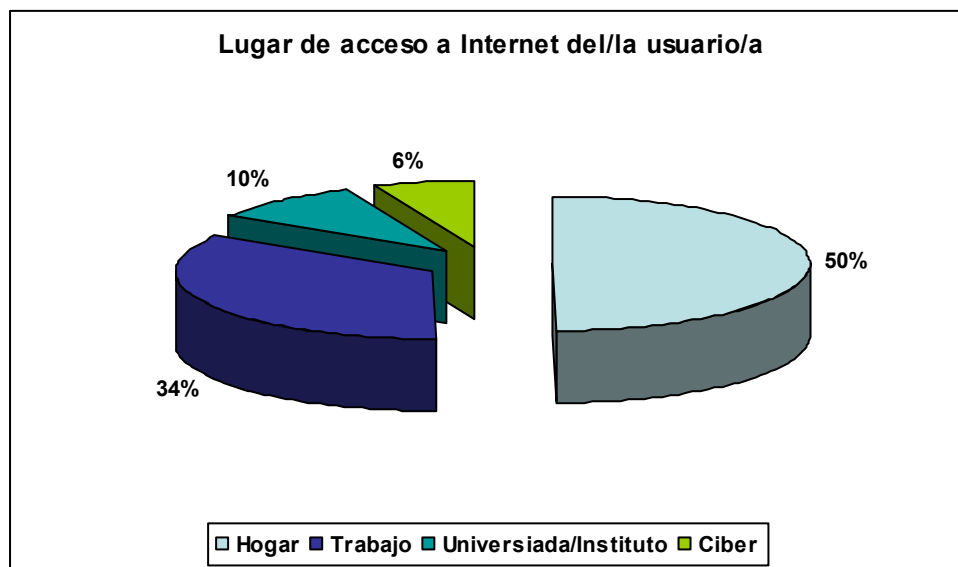
Como se aprecia en el gráfico N° 7, el 87% de los/as usuarios/as encuestados/as posee acceso a Internet en el hogar, manifestando una baja brecha digital en el acceso. Si bien, ésta herramienta tecnológica ha penetrado en todos los sectores de la sociedad, el mercado la ha distribuido heterogéneamente según los recursos. Sin embargo, ésta situación no se ha producido entre los/as usuarios/as, ya que presentan un alto nivel socioeconómico y cultural.



**Gráfico N° 7: Proporción de la muestra según disponibilidad de Internet en el Hogar.**

### 5.3.2.- Lugar de acceso a Internet

Como se aprecia en el gráfico N° 8, el 50% de los/as usuarios/as encuestados/as accede a Internet normalmente desde su hogar, un 34% lo hace desde su lugar de trabajo y un 10% desde la Universidad o Instituto. Este indicador refleja que más de un 90% de los/as usuarios/as no utiliza el ciber para acceder Internet.



**Gráfico N° 8: Proporción de la muestra según el principal lugar de acceso a Internet del/la usuario/a.**

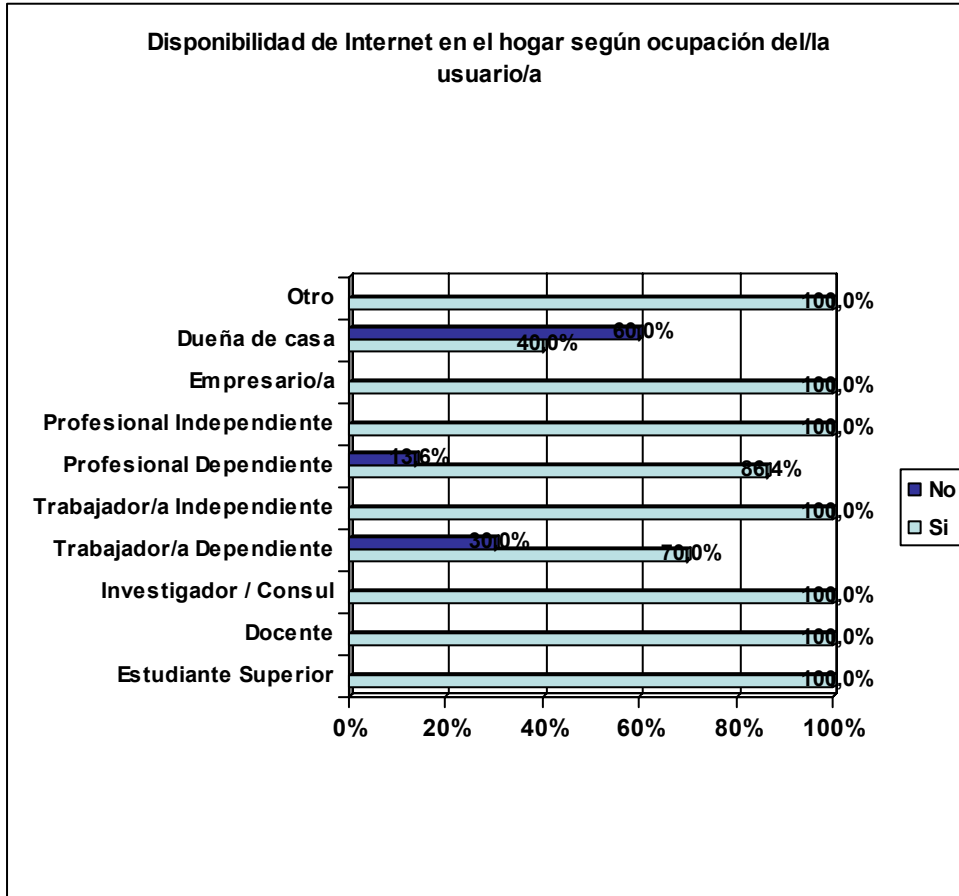
### 5.3.3.- Disponibilidad de Internet en el hogar según ocupación del/la usuario/a

Como se observa en el cuadro N° 2, el 100% de los estudiantes superior, de los docentes, de los investigadores, de los trabajadores independientes, de los profesionales independientes y de los empresarios dispone de Internet en su hogar, mientras que un 40% de las dueñas de casa posee Internet en su hogar. En términos macrosociológicos, ésta brecha digital indica que los/as usuarios/as que poseen un elevado capital económico, social y cultural tienen más posibilidades de acceso a Internet desde el hogar.

**Cuadro N° 2: Disponibilidad de Internet en el hogar según ocupación del/la usuario/a**

	Ocupación principal del/la usuario/a									Total
	Estudiante Superior	Docente	Investigador / Consul	Trabajador/a Dependiente	Trabajador/a Independiente	Profesional Dependiente	Profesional Independiente	Empresario/a	Dueña de casa	
Si	100,0%	100,0%	100,0%	70,0%	100,0%	86,4%	100,0%	100,0%	40,0%	87,2%
No				30,0%		13,6%			60,0%	12,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%





**Gráfico N° 9: Disponibilidad de Internet en el hogar según ocupación del/la usuario/a.**

#### **5.3.4.- Disponibilidad de Internet en el hogar según nivel de estudios del/la usuario/a**

Como se aprecia en el cuadro N° 3, el 100% de quienes alcanzaron estudios medios completos, estudios técnicos superior incompletos, estudios superiores incompletos y estudios de post-grado poseen Internet en el hogar. Mientras que, de quienes alcanzaron estudios medios incompletos, solo un 25% posee Internet en el Hogar. Este indicador demuestra la correlación entre estudios

alcanzados y la posibilidad de poseer Internet en el hogar, en términos macrosociológicos, ésta brecha digital indica que los/as usuarios/as que tienen menos estudios alcanzados tienen menos posibilidad de acceder a Internet desde su propio hogar.

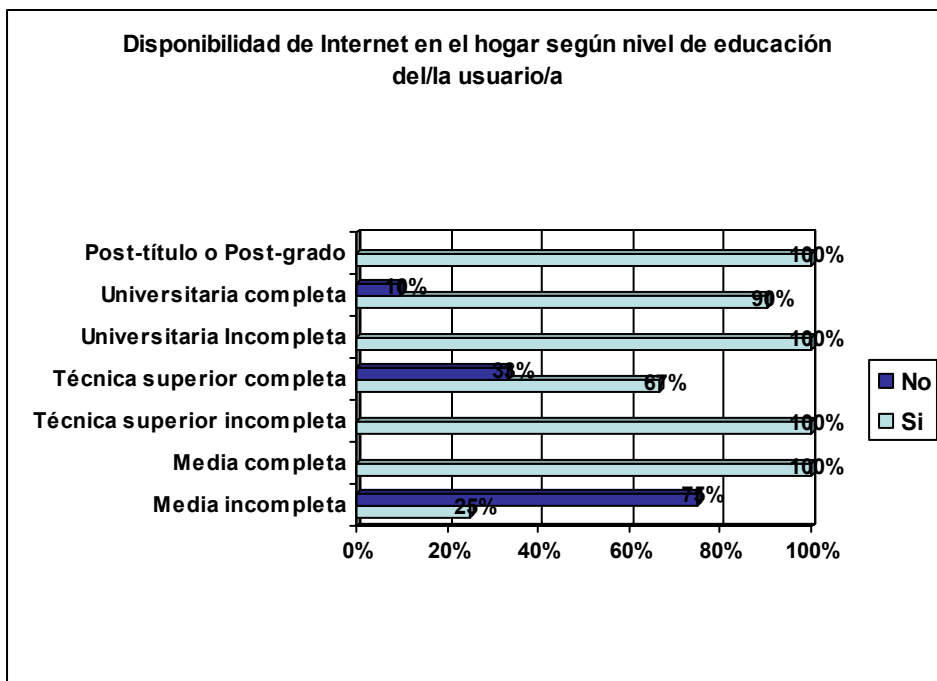
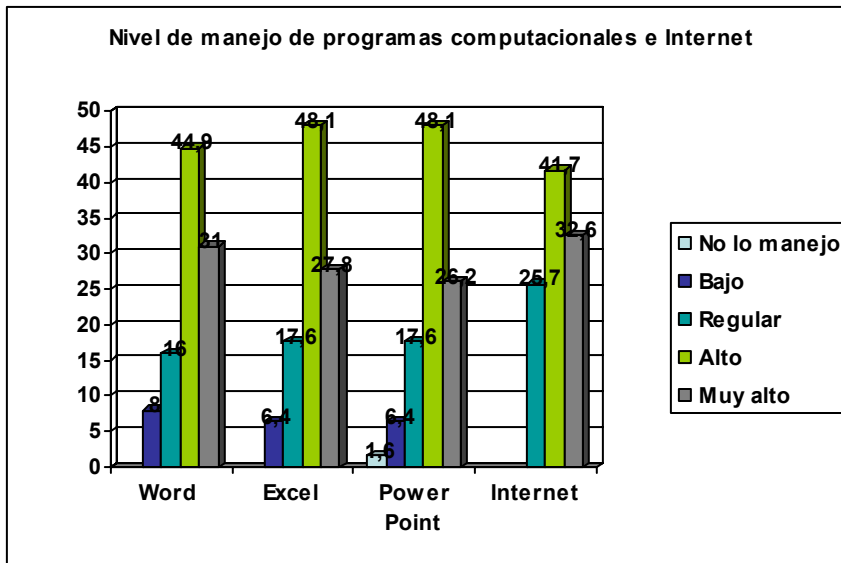


Gráfico N° 10: Disponibilidad de Internet en el hogar según nivel de educación del/la usuario/a.

## **5.4.- MANEJO DE INTERNET: ALFABETIZACION DIGITAL**

### **5.4.1.- Nivel de manejo computacional e Internet**

El gráfico N° 11 indica que prácticamente todos los/as usuarios/as saben utilizar programas computacionales e Internet, esto es muy importante porque si lo visualizamos desde los objetivos del Gobierno Electrónico en cuanto al acceso a la información a través de Internet, los/as usuarios/as están alfabetizados digitalmente. Mas del 70% de los/as usuarios/as presentan un alto nivel en el manejo de los programas computacionales, en relación a Internet, han interiorizado su uso, por lo que es posible afirmar que existe una alta alfabetización digital en más de un 70% de los/as encuestados/as. Los/as usuarios/as cuentan con destrezas tecnológicas necesarias para el trabajo y la vida diaria, sin embargo, el concepto de alfabetización digital no se reduce a las prácticas tecnológicas, sino que también genera un efecto social en cuanto a las nuevas formas de comunicación entre las personas.



**Gráfico N° 11: Proporción de la muestra según nivel de manejo de programas computacionales Internet.**

#### **5.4.2.- Nivel de manejo de Internet según nivel de estudios de los/as usuarios/as**

El nivel de manejo de Internet también se expresa en el nivel de estudios que tienen los/as usuarios/as, como se observa en el cuadro N° 4, quienes tienen un alto nivel de estudios presentan un alto y muy alto nivel de manejo de Internet, sin embargo, quienes poseen estudios medios también presentan un alto y regular nivel de manejo de Internet. Por otra parte, quienes poseen estudios técnicos incompletos manifiestan tener un nivel regular de manejo de Internet. A partir de ello, se entiende que aunque todos poseen alfabetización digital, los/as usuarios/as que tienen un alto nivel educacional poseen un alto nivel de alfabetización digital.

#### **Cuadro N° 4: Nivel de manejo de Internet según nivel de estudios de los/as usuarios/as**

**Tabla de contingencia Nivel de estudios que alcanzó el/la usuario/a \* ¿Cuál es el nivel de manejo que tiene de Internet?**

% dentro de Nivel de estudios que alcanzó el/la usuario/a

	¿Cuál es el nivel de manejo que tiene de Internet?			Total
	Regular	Alto	Muy alto	
Media incompleta	25,0%	75,0%		100,0%
Media completa	40,0%	60,0%		100,0%
Técnica superior incompleta	100,0%			100,0%
Técnica superior completa	33,3%	50,0%	16,7%	100,0%
Universitaria Incompleta	36,6%	12,2%	51,2%	100,0%
Universitaria completa	16,3%	43,5%	40,2%	100,0%
Post-título o Post-grado		100,0%		100,0%
Total	25,7%	41,7%	32,6%	100,0%

#### **5.4.3.- Nivel de manejo de Internet según edad de los/as usuarios/as**

Con la llegada de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), también se suscitaron brechas generacionales en cuanto a las capacidades, intereses, manejo de la tecnología y de la información. La alfabetización digital también se expresa en el grupo etario al que pertenecen los/as usuarios/as. Como se aprecia en el cuadro N° 5, el 60% de los/as usuarios/as que tienen entre 15 y 19 años poseen un muy alto nivel de manejo de Internet.

**Cuadro N° 5: Nivel de manejo de Internet según grupo etario de los/as usuarios/as**  
**Tabla de contingencia edadrec \* ¿Cuál es el nivel de manejo que tiene de Internet?**

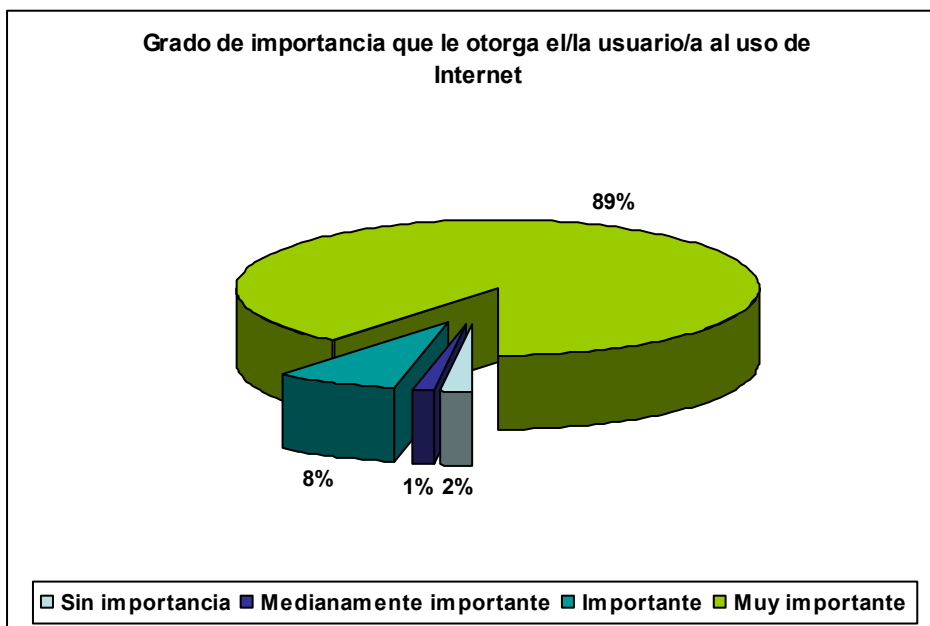
% dentro de edadrec

	¿Cuál es el nivel de manejo que tiene de Internet?			Total
	Regular	Alto	Muy alto	
15 a 19 años		40,0%	60,0%	100,0%
20 a 39 años	25,2%	33,6%	41,1%	100,0%
40 a 59	30,4%	49,3%	20,3%	100,0%
60 años y más		100,0%		100,0%
Total	25,7%	41,7%	32,6%	100,0%

## 5.5.- IMPORTANCIA DE INTERNET

### 5.5.1.- Grado de importancia que le otorga el/la usuario/a al uso de Internet

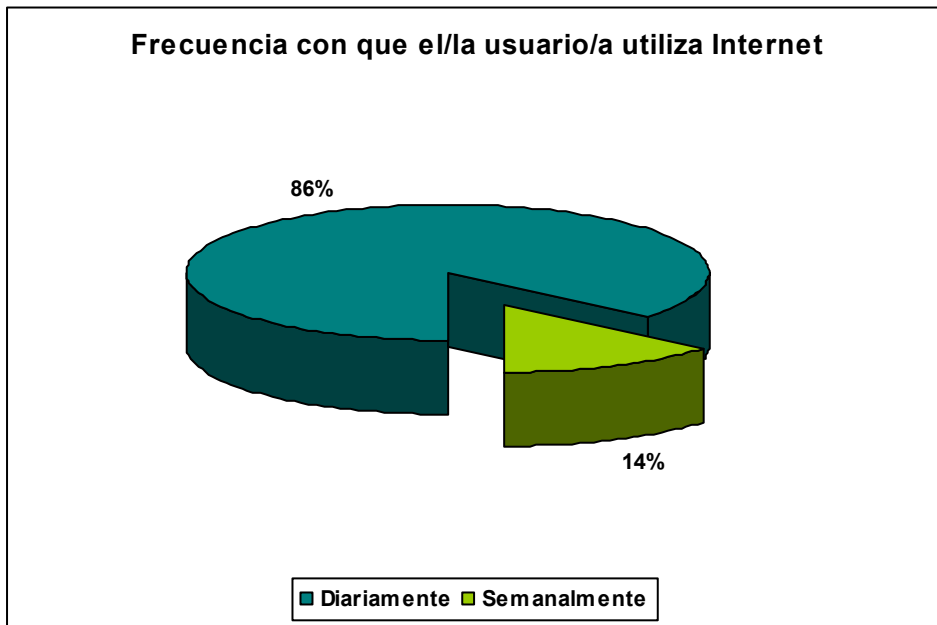
Internet como herramienta de información y comunicación es relevante en la vida cotidiana de las personas, como se aprecia en el gráfico N° 13, el 89% de los/as usuarios/as afirma que Internet es “*muy importante*”. Por ello, los/as usuarios/as se han apropiado de ésta herramienta, utilizándola no sólo para obtener información, sino que es parte de las relaciones humanas en la vida cotidiana.



**Gráfico N° 12: Proporción de la muestra según grado de importancia que le otorga el/la usuario/a a Internet.**

### **5.5.2.- Frecuencia con la que utiliza Internet**

Como se aprecia en el gráfico N° 13, el 86% de los/as usuarios/as afirma que utiliza Internet diariamente, mientras que el 14% restante afirma que lo hace semanalmente. Este indicador revela que los/s usuarios/as utilizan con frecuencia Internet. Por ello, es que gran parte de las interacciones humanas se realizan en este espacio virtual, donde se produce una cultura virtual en base a una comunicación de base electrónica.



**Gráfico N° 13: Proporción de la muestra según la frecuencia con que el/la usuario/a utiliza Internet.**

### 5.5.3.- Actividades relevantes en Internet

Internet como instrumento de comunicación para las relaciones sociales (sean éstas en el ambiente de trabajo, las amistades, la educación, los trámites, etc) es utilizado con frecuencia por los/as usuarios/as. Este doble indicador: “actividades y frecuencia”, determina que la comunicación a través del *correo electrónico* tiene una frecuencia de uso de un 87,3%. En una segunda posición porcentual, la *búsqueda de información en Internet* tiene una frecuencia de un 81%. En una tercera posición porcentual, la *búsqueda de información para aprender y estudiar* posee una frecuencia de 80%. Otra importante actividad realizada en Internet es la *lectura de*



*prensa* con una frecuencia de un 77%.

El creciente uso de Internet para realizar actividades relevantes en la vida cotidiana de las personas, evidencia no sólo el uso tecnológico para adquirir nuevos conocimientos, sino que el efecto social que ha generado ésta herramienta en cuanto a la interacción social causada por la comunicación a través de correo electrónico.

Dentro de las afirmaciones negativas, los *juegos y entretenimiento* tienen un 82% de negación, en una segunda posición porcentual, la actividad de *realizar compras* aparece con un 60,1% de negación y el uso de *mensajería instantánea* (chat, msn, etc.) percibe un 32,3% de negación. Este indicador muestra que todavía existe un bajo uso de Internet para realizar juegos y entretenimiento entre los/as usuarios/as, asimismo, aún existe desconfianza para realizar compras a través de Internet y la mensajería instantánea tiene un alto porcentaje de uso, reafirmando la interacción social a través de Internet.

De la misma forma, los/as usuarios/as afirmaron realizar “a veces” ciertas actividades que presentan suspicacia como: *utilizar servicios en línea* con un 52% de frecuencia, *hacer compras* con un 31% de frecuencia y *comunicación a través de mensajería instantánea* con un 29% de frecuencia. A pesar de la penetración de Internet en el país, aun persiste algo de desconfianza frente al hacer trámites, hacer compras y tener una comunicación directa a través de Internet.

### ¿Para qué actividades y con que frecuencia utiliza Internet?

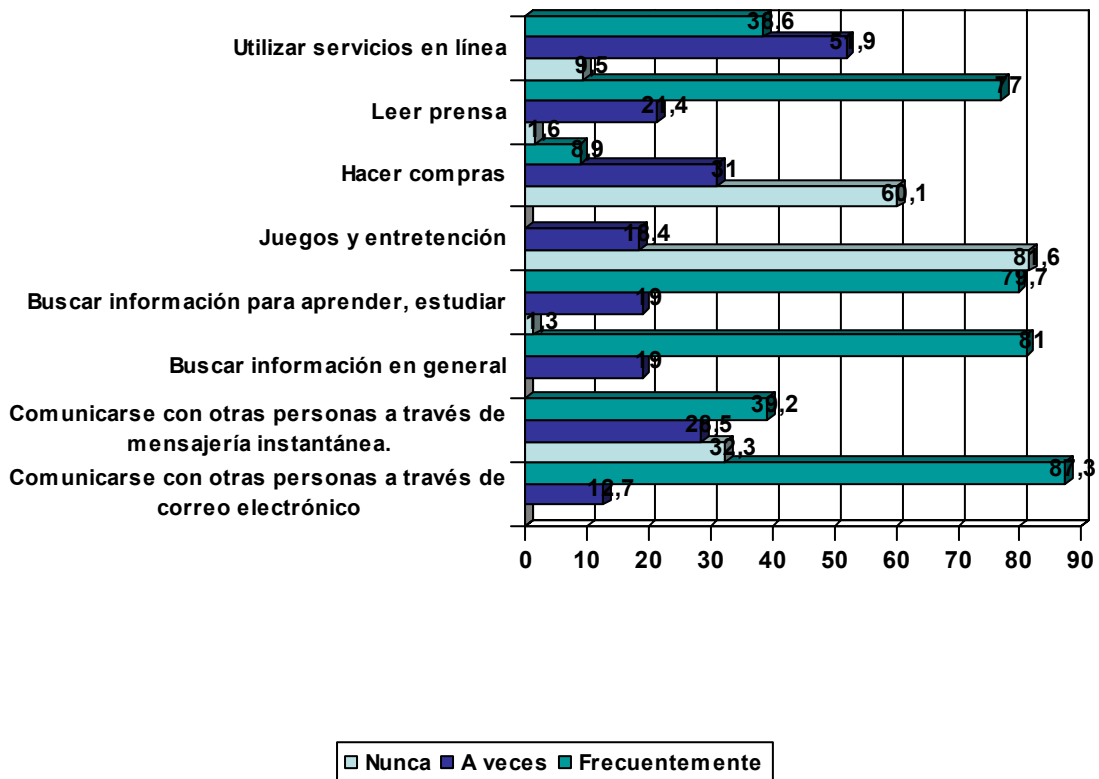


Gráfico N° 14: Frecuencia de uso y actividades relevantes en Internet.

**5.5.4.- La frecuencia que utiliza Internet para comunicarse a través de correo electrónico según ocupación del/la usuario/a**

Como se observa en el cuadro N° 5, la mayoría de los/as usuarios/as tiene un alto nivel de comunicación a través de Internet. El 100% de los/as estudiantes, investigadores, profesionales y empresarios se comunica con otras personas a través de correo electrónico. Este indicador disminuye a un 60% de uso de este medio de comunicación en los docentes y dueñas de casa. Lo cual muestra como este fenómeno ha conseguido penetrar en la vida social de las personas, desde la apropiación y uso de las nuevas tecnologías y conocimientos produciendo un potencial capital social en cuanto a las redes de comunicación entre las personas.

**Cuadro N° 5**

**La frecuencia con que utiliza Internet el/la usuario/a para comunicarse con otras personas según su ocupación.**

	¿Con que frecuencia utiliza Internet para comunicarse con otras personas a través del correo electrónico?		Total
	A veces	Frecuentemente	
Estudiante Superior		100,0%	100,0%
Docente	40,0%	60,0%	100,0%
Investigador / Consul		100,0%	100,0%
Trabajador/a Dependiente	10,0%	90,0%	100,0%
Trabajador/a Independiente	25,0%	75,0%	100,0%
Profesional Dependiente		100,0%	100,0%
Profesional Independiente		100,0%	100,0%
Empresario/a		100,0%	100,0%
Dueña de casa	40,0%	60,0%	100,0%
Otro		100,0%	100,0%
Total	9,6%	90,4%	100,0%

### **5.5.5.- Beneficios que otorga Internet**

A través del indicador *Importancia de Internet*, se observa el reconocimiento que hacen los/as usuarios/as de los beneficios que otorga dicha herramienta tecnológica en el espacio cotidiano. Como se aprecia en el gráfico N° 15, más de un 70% de los/as encuestados/as posee una opinión más bien positiva sobre la percepción que estiman de Internet, valoran la ayuda que ofrece Internet para resolver dudas y problemas, además reconocen que pueden realizar actividades que antes requerían de más tiempo y esfuerzo, asimismo, afirman que Internet mejora la calidad de vida en general. Sin embargo, frente a la afirmación: *“El uso de Internet me ayuda a mejorar mis ingresos”*, casi el 50% de los/as usuarios/as afirmó estar en desacuerdo, mientras que un 21% aproximadamente afirmó estar de acuerdo con ésta afirmación.

### Beneficios que otorga Internet

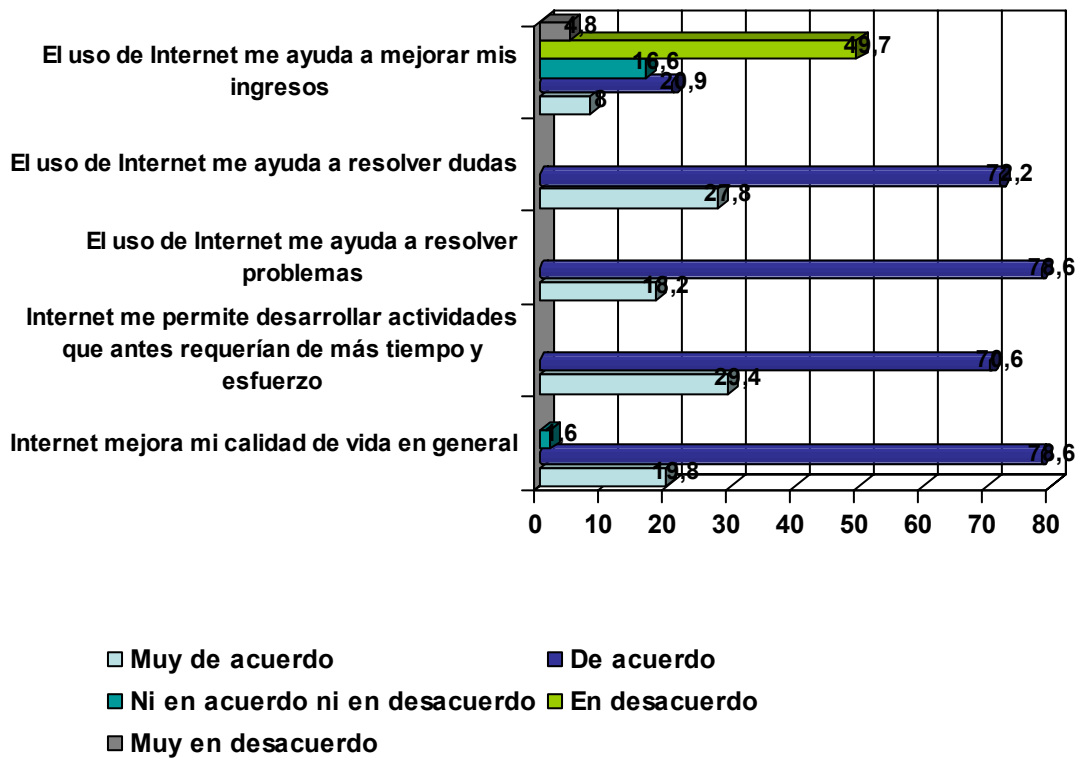


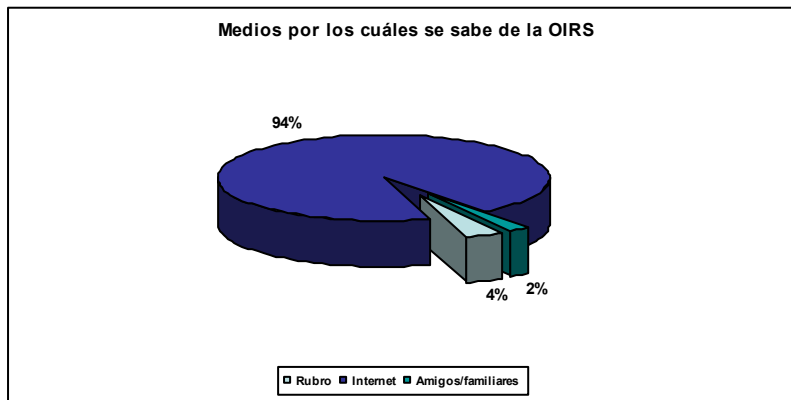
Gráfico N° 15: Beneficios que otorga Internet.

## **5.6.- CORREO ELECTRONICO OIRS**

Contar con la evaluación por parte de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS, es importante, ya que independiente del requerimiento que solicitaron a la CONAMA, las características de este grupo son bastante homogéneas. Para responder a la pregunta del presente, se cuenta con la evaluación de: la respuesta o solución entregada al requerimiento realizado por el/la usuario/a, la calidad de la información concedida, el tiempo de entrega de la información, la calificación del correo electrónico y de la información entregada, la satisfacción con el servicio prestado, la imagen que tienen los/as usuarios/as de la CONAMA y los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían de la CONAMA.

### **5.6.1.- Medios por los cuales se sabe de la OIRS**

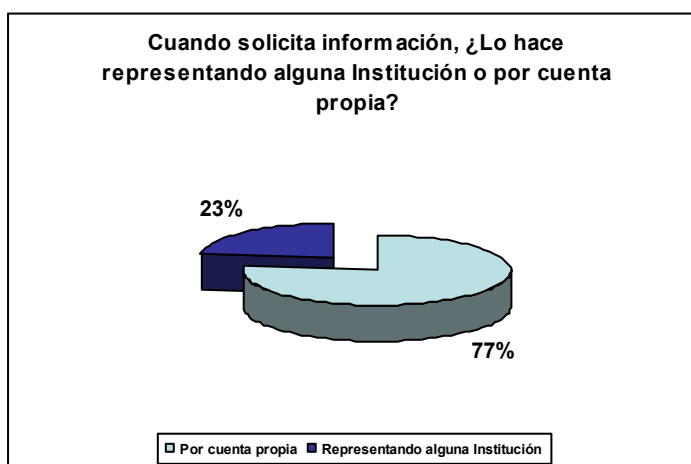
En el gráfico N° 16 se observa que el 94,3% de los/as usuarios/as encuestado/as se enteró de la existencia del correo electrónico de la OIRS a través de Internet. Lo cual reafirma el alto uso de Internet como medio para acceder a la información por parte de los/as usuarios/as.



**Gráfico N° 16: Medios por los cuáles el/la usuario/a se enteró de la existencia del correo electrónico de la OIRS.**

### 5.6.2.- Representación de Instituciones

El gráfico N° 17, muestra que del total de los/as entrevistados/as, un 77,2% realiza su solicitud de información a través del correo electrónico de la OIRS por cuenta propia, mientras que el 22,8% restante lo hace representando alguna institución. Lo cual indica que la mayoría de las solicitudes son realizadas por personas particulares.



**Gráfico N° 17: Proporción de la muestra según representa alguna Institución o no.**

### 5.6.3.- RESPUESTA A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL/LA USUARIO/A

Como se aprecia en el gráfico N° 18, el 45% de los/as usuarios/as tuvo una respuesta positiva a su requerimiento de información, de este porcentaje se desprende que un 34% afirma haber tenido una respuesta adecuada, y un 11% tuvo una respuesta muy adecuada. Mientras que un 25% afirma que tuvo una respuesta medianamente adecuada, un 16% afirma que no tuvo respuesta, un 14% tuvo una respuesta inadecuada.

El nivel de respuesta a solicitudes de información es alto, las respuestas muy adecuadas, adecuadas y medianamente adecuadas alcanzan un 70%.

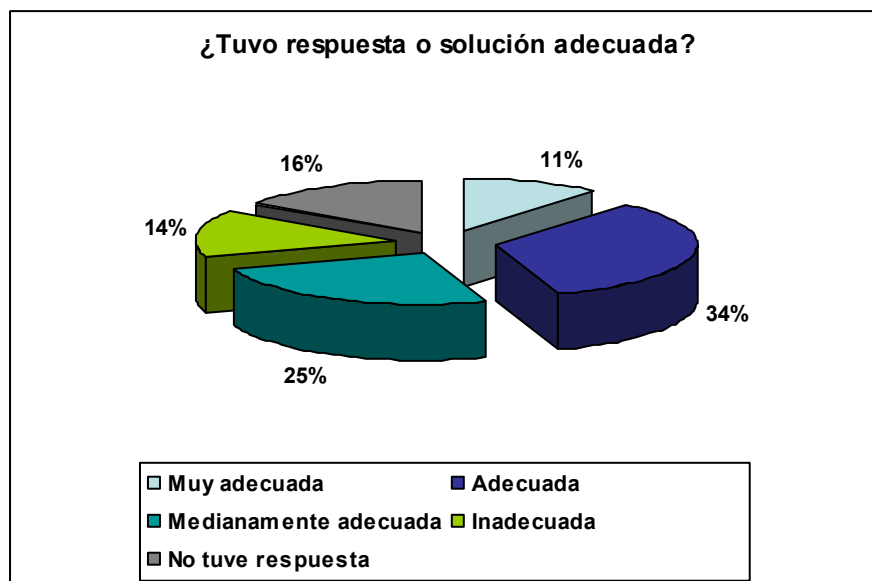


Gráfico N° 18: Proporción de la muestra según la respuesta que tuvo el/la usuario/a.



#### **5.6.4.- Respuesta a la solicitud de información según el tipo de requerimiento que realizó el/la usuario/a**

Como se observa en el cuadro N° 6, el nivel de respuestas a solicitudes de **consulta** es el más alto alcanzando un 75%, del cual se desprende un 35,4% de respuestas adecuadas, un 25% de respuestas medianamente adecuadas y un 14,6% de respuestas muy adecuadas, mientras que un 12,5% dice haber tenido una respuesta inadecuada y un 12,5% no tuvo respuesta a su consulta.

El nivel de respuestas a **reclamos** alcanza un 50%, con respuestas medianamente adecuadas y respuestas adecuadas. Mientras que un 25% no tuvo respuesta y un 25% tuvo una respuesta inadecuada.

Las respuestas a **sugerencias** alcanzaron un 71,6% con un 43% de respuesta adecuada y un 28,6% de respuesta medianamente adecuada. Por otra parte, un 28,6% restante no tuvo respuesta.

Este indicador determina que los requerimientos que presentan un mayor porcentaje de “no respuesta” son el reclamo y la sugerencia, lo que podría generar una mayor insatisfacción en los/as usuarios/as, aún mas para quienes realizaron un reclamo.

## Cuadro N° 6

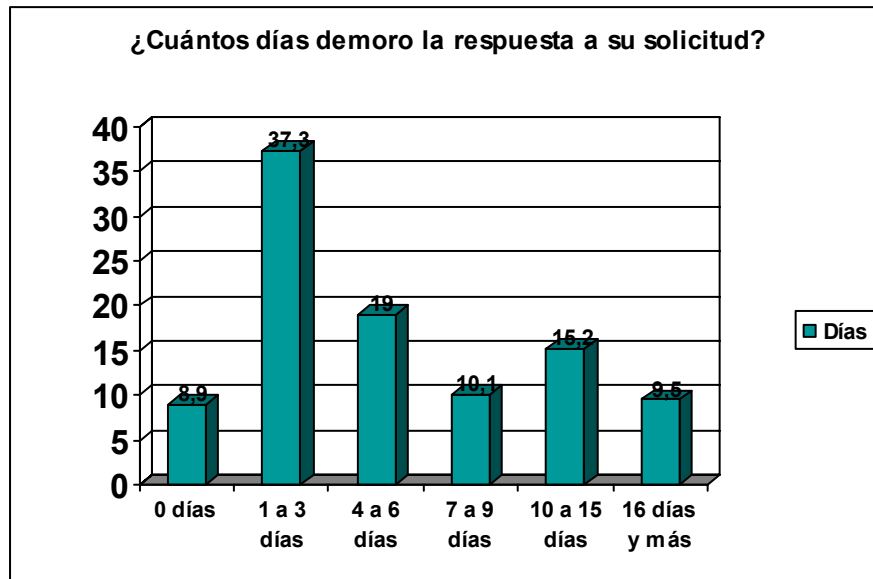
### Respuesta a la solicitud de información según el tipo de requerimiento que realizó el/la usuario/a

Tabla de contingencia ¿Qué tipo de requerimiento realizó? \* Ud. tuvo una respuesta:

	Ud. tuvo una respuesta:					Total
	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Inadecuada	No tuvo respuesta	
Consulta	14,6%	35,4%	25,0%	12,5%	12,5%	100,0%
Reclamo		25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Sugerencia		42,9%	28,6%		28,6%	100,0%
Total	11,2%	33,7%	25,1%	14,4%	15,5%	100,0%

#### 5.6.5.- TIEMPO DE RESPUESTA

En el gráfico N° 19 se aprecia que en los casos que hubo respuesta, un 37,3% de los/as usuarios/as afirma que la respuesta a su solicitud demoro entre 1 y 3 días, mientras que el 19% declara que la respuesta a su solicitud demoró 4 a 6 días, un 15,2% dijo que la respuesta demoró 10 a 15 días, el 10,1% declaró que la respuesta demoro entre 7 y 9 días, solo el 9% tuvo una respuesta inmediata y un 9,5% tuvo una demora excesiva con más de 16 días. Este indicador determina que los tiempos de respuestas han cumplido en su mayoría con lo reglamentado.



**Gráfico N° 19: Tiempo de respuesta**

#### **5.6.6.- Tiempo de respuesta según requerimiento**

Como se observa en el cuadro N° 7, los requerimientos que presentan un menor tiempo de respuesta son: las consultas y las sugerencias, respondiendo en menos de 3 días sobre un 50% las consultas y en un 80% las sugerencias. Por el contrario el requerimiento que presenta un mayor tiempo de respuestas es el reclamo, respondiendo por sobre 10 días en un 33,3%. Este indicador demuestra que los/as usuarios/as que realizaron un reclamo, podrían estar mayormente insatisfechos por la demora de respuesta o la no respuesta.

**Cuadro N° 7: Tiempo de respuesta según el tipo de requerimiento que realizó el/la usuario/a**  
**Tabla de contingencia ¿Qué tipo de requerimiento realizó? \* ¿Cuántos días demoro la respuesta a su solicitud?**

	¿Cuántos días demoro la respuesta a su solicitud?						Total
	0 días	1 a 3 días	4 a 6 días	7 a 9 días	10 a 15 días	16 días y más	
Consulta	9,5%	45,2%	16,7%	4,8%	11,9%	11,9%	100,0%
Reclamo			33,3%	33,3%	33,3%		100,0%
Sugerencia	40,0%	40,0%		20,0%			100,0%
Total	8,9%	37,3%	19,0%	10,1%	15,2%	9,5%	100,0%

### 5.6.7.- Calificación de los tiempos de respuestas

Como se observa en el gráfico N° 20, el 63% de los/as usuarios/as considera que los tiempos de respuesta a su solicitud fueron adecuados, mientras que el 37% restante cree que los tiempos de respuesta fueron excesivos.



**Gráfico N° 20: Calificación de los tiempos de respuesta**

### 5.6.8.- Calificación de los tiempos de respuesta según los días de demora

El cuadro N° 8, indica que más del 60% de los/as usuarios/as considera que la demora de la respuesta a su solicitud por sobre 10 días es excesivo, asimismo, califican que la inmediatez de la respuesta hasta 3 días es adecuada a la solicitud.

**Cuadro N° 8: Calificación de los tiempos de respuesta según los días de demora de la respuesta**

Tabla de contingencia ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta? \* ¿Cuántos días demoro la respuesta a su solicitud?

	¿Cuántos días demoro la respuesta a su solicitud?						Total
	0 días	1 a 3 días	4 a 6 días	7 a 9 días	10 a 15 días	16 días y más	
Excesivo	3,4%	5,1%	25,4%	5,1%	40,7%	20,3%	100,0%
Adecuado a la solicitud	12,1%	56,6%	15,2%	13,1%		3,0%	100,0%
Total	8,9%	37,3%	19,0%	10,1%	15,2%	9,5%	100,0%

### 5.6.9.- EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

La entrega de información es uno de los objetivos principales de la OIRS. Contar con la evaluación por parte de los/as usuarios/as que solicitaron dicha información a través del correo electrónico de la OIRS es un indicador relevante, el cual reveló que los/as usuarios/as, calificaron con nota 5,3 aproximadamente la información recibida.

**Cuadro N° 9: Evaluación de la calidad de la información recibida por el/la usuario/a**

**Estadísticos**

¿Qué nota de 1 a 7 le pondría a la calidad de la información?

N	Válidos	158
	Perdidos	0
Media		5,29

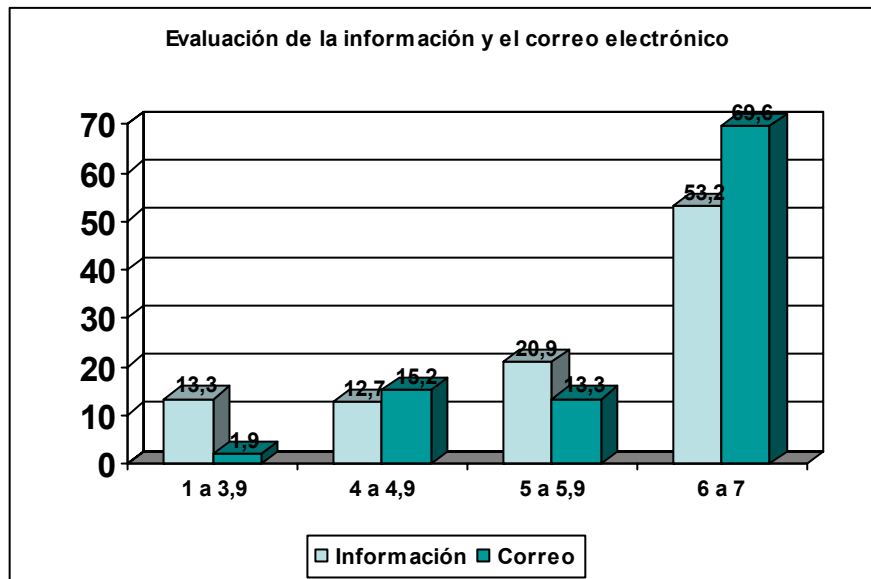
### 5.6.10.- EVALUACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO DE LA OIRS

En el marco de la modernización de la gestión del Estado, la comunicación a través del correo electrónico tiene un papel relevante en garantizar el acceso a la información, por ello un indicador importante es la evaluación por parte de los/as usuarios/as, quienes evaluaron con nota 5,9 aproximadamente el correo electrónico de la CONAMA. Es decir, los/as usuarios/as evalúan mejor al correo electrónico que a la información recibida, con una diferencia no muy significativa de 6 décimas.

**Cuadro N° 10: Evaluación de la calidad de la información recibida por el/la usuario/a**

Estadísticos		
N	Válidos	158
	Perdidos	0
Media		5,88

Como se aprecia en el gráfico N° 21, existe similitud en la evaluación que hacen los/as usuarios/as del correo electrónico y de la información recibida, sin embargo, donde existen mayores diferencias es en la calificación de 6 a 7, en el que aprecian el correo electrónico por sobre la información recibida. Lo cual demuestra que a pesar de que la información recibida obtenga una mediana evaluación, el correo electrónico sigue teniendo una buena aceptación como medio para obtener información.



**Gráfico N° 21: Evaluación de la información y el correo electrónico**

En el cuadro N° 11, se observa que un 43% de los/as usuarios/as que evaluaron el correo electrónico con nota entre 5 a 5,9, calificaron la información recibida con nota entre 1 a 3,9, mientras que un 28,6% calificó la información recibida con nota entre 4 a 4,9. Este indicador determina que a pesar de que los/as usuarios/as califican negativamente la información recibida, evalúan positivamente el correo electrónico.

**Cuadro N° 11: Evaluación de la información según evaluación del correo electrónico**

**Tabla de contingencia Evaluación Correo \* Evaluación Información**

		Evaluación Información				Total
		1 a 3,9	4 a 4,9	5 a 5,9	6 a 7	
Evaluación Correo	1 a 3,9	100,0%				100,0%
	4 a 4,9		25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	<b>5 a 5,9</b>	<b>42,9%</b>	<b>28,6%</b>	<b>14,3%</b>	<b>14,3%</b>	<b>100,0%</b>
	6 a 7	8,2%	7,3%	16,4%	68,2%	100,0%
Total		13,3%	12,7%	20,9%	53,2%	100,0%

### 5.6.11.- Satisfacción de los/as usuario/as del correo electrónico de la OIRS

Como se aprecia en el gráfico N° 22, casi el 50% de los/as usuarios/as se considera totalmente satisfecho con el servicio prestado a través del correo electrónico de la OIRS, mientras que el 34% está parcialmente satisfecho y sólo un 17% de los/as usuarios/as está totalmente insatisfecho. Lo que indica que existe una percepción más bien positiva de los resultados entregados por el servicio prestado.

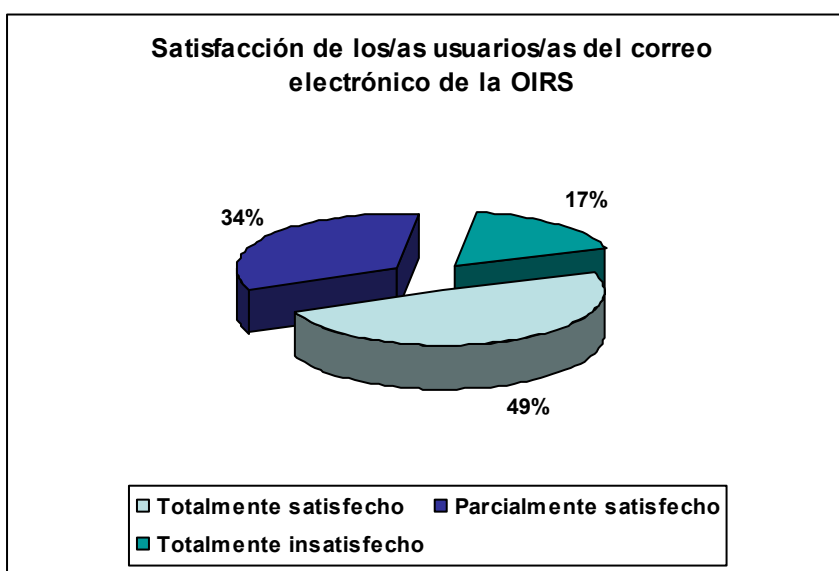


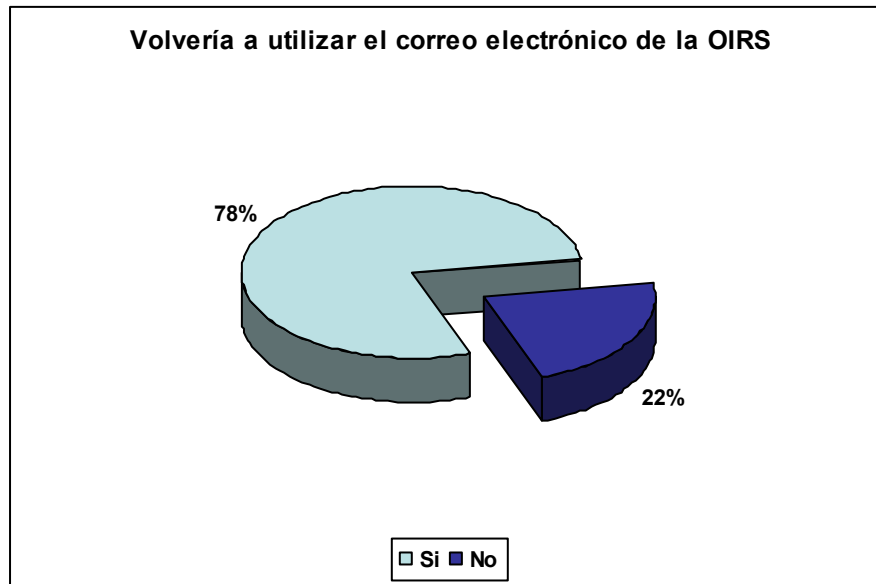
Gráfico N° 22: Satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS

### 5.6.12.- Reincidencia del uso del servicio a través de correo electrónico

Como se observa en el gráfico N° 23, el 78% de los/as usuarios/as encuestados/as volvería a utilizar el correo electrónico de la OIRS como medio para obtener información y comunicarse con la CONAMA. Por otro lado, un 22% afirma que no volvería a utilizar este medio de



comunicación.



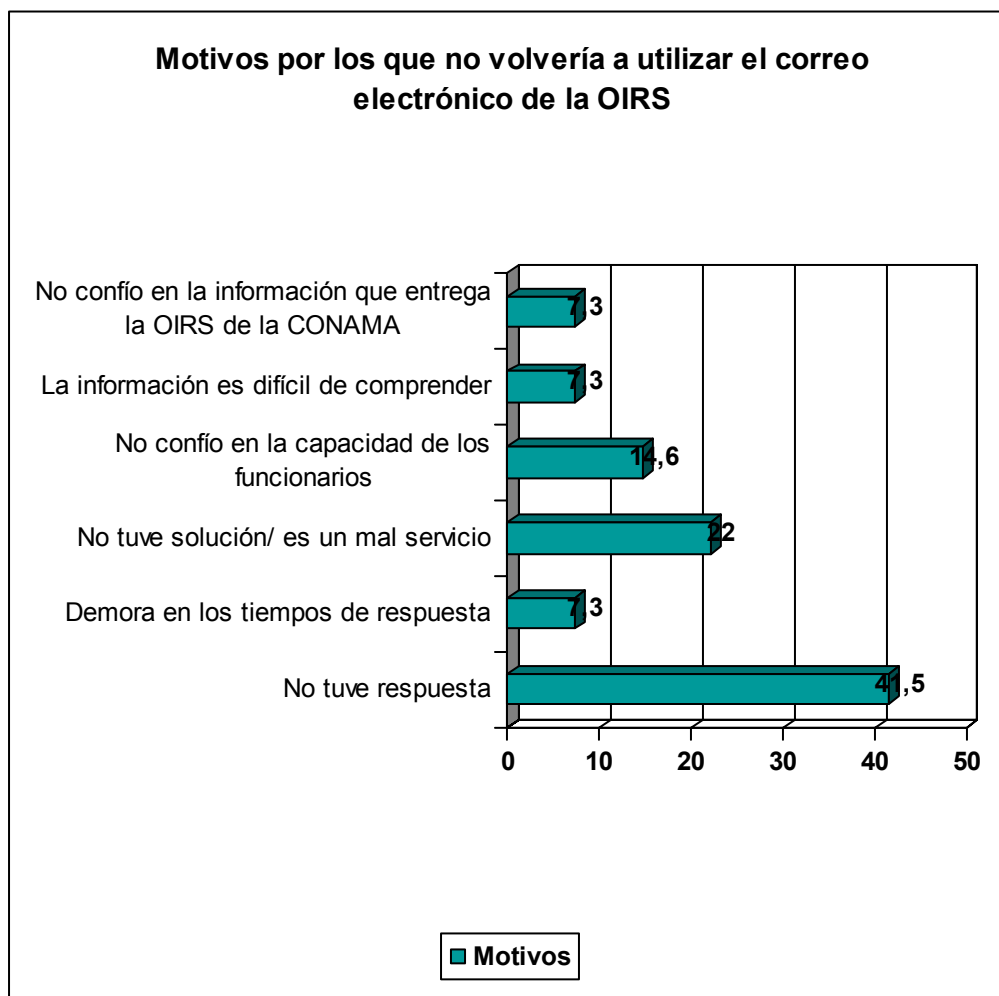
**Gráfico N° 23: Volvería a utilizar este servicio a través del correo electrónico de la OIRS.**

### **5.6.13.- Motivos por los que no volvería a utilizar el correo electrónico**

Como se aprecia en gráfico N° 24, entre las motivaciones que los/as usuarios/as tienen para no volver a utilizar el correo electrónico de la OIRS, el 41,5% afirmó que no volvería a utilizar el correo electrónico porque no tuvo respuesta, un 22% porque no tuvo una solución a su requerimiento, un 14,6% porque no confía en la capacidad de los/as funcionarios/as y el porcentaje restante porque la información es difícil de comprender y porque no confía en la

información que entrega la OIRS de la CONAMA.

La falta de respuesta y de solución al requerimiento son las motivaciones más importantes que tienen los/as usuarios/as para no volver a utilizar el correo electrónico.



**Gráfico N° 24: Motivos por los que el/la usuario/a no volvería a utilizar el correo electrónico**

#### 5.6.14.- Volvería a utilizar el correo electrónico según respuesta

Como se observa en el cuadro N° 12, casi el 100% de los/as usuarios/as que tuvieron una respuesta adecuada a su solicitud volvería a utilizar el correo electrónico. De quienes, tuvieron un respuesta inadecuada, el 77,8% volvería a utilizar este servicio, y un 20,7% de quienes no tuvieron respuesta afirmaron que de igual forma volverían a utilizar el servicio a través del correo electrónico.

#### Cuadro N° 12: Reincidencia del uso del correo electrónico de la OIRS según la respuesta a su requerimiento.

Tabla de contingencia ¿Volvería a utilizar este servicio a través del correo electrónico? \* Ud. tuvo una respuesta:

% dentro de Ud. tuvo una respuesta:

	Ud. tuvo una respuesta:					Total
	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Inadecuada	No tuvo respuesta	
Si	100,0%	95,2%	80,9%	77,8%	20,7%	78,1%
No		4,8%	19,1%	22,2%	79,3%	21,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### 5.7.- IMAGEN DE LA CONAMA

El nivel de aprobación de la CONAMA es relativamente alto alcanzando un 61%. Como se aprecia en el gráfico N° 25, casi el 50% de los/as usuarios/as afirmó que mantiene una buena imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS y un 11,2%

dice que la imagen q tiene mejoró. Mientras que el 23% afirma que la imagen que tiene de la CONAMA empeoró, un 16% afirma que la imagen se mantiene igual de mala.

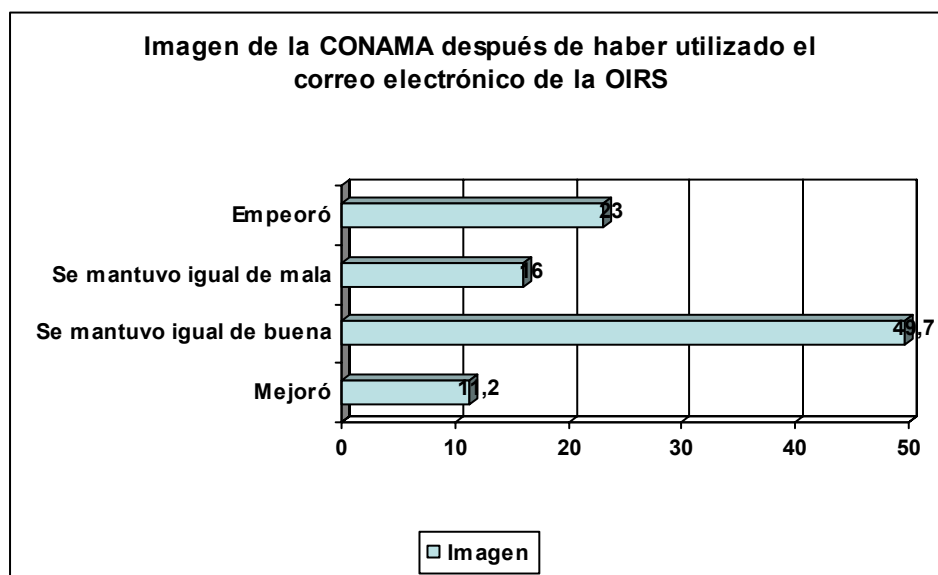


Gráfico N° 25: Imagen de la CONAMA después del uso del correo electrónico de la OIRS.

### 5.7.1.- Motivos por los que se valora la imagen de la CONAMA

En el párrafo anterior el indicador *Imagen de la CONAMA* muestra que parte significativa de los/as usuarios/as mantiene una buena imagen, dentro de ésta proporción un 34,4% funda su opinión en que tienen **una buena impresión de la Institución**, por otra parte un 16,1% argumenta que tuvo **una respuesta adecuada** y el 14% porque **solo tuvo respuesta**.

Asimismo, los/as usuarios/as que declararon tener una imagen empeorada de la CONAMA, argumentaron su desaprobación por **no entender la real función de la Institución**, alcanzando un 42%. Mientras que un 18,6% alega que **los funcionarios están poco preparados para dar**

respuesta.

Por otra parte, el 71,4% de los/as usuarios/as opina que la imagen de la CONAMA mejoró después de haber utilizado el correo electrónico porque **tuvo una respuesta adecuada**, mientras que el 28,6% restante a causa de **la agilidad de los tiempos de respuesta**.

De quienes opinaron mantener una mala imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS, el 60% lo hace porque **no entiende la real función de la Institución**, mientras que el 40% mantiene dicha opinión porque **no tuvo respuesta**.

**Cuadro N° 13: Motivos por los que se valora la imagen de la CONAMA según imagen de la CONAMA**

**Tabla de contingencia ¿Por qué tiene esa opinión de la imagen que tiene de la CONAMA? \* Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:**

	Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:				Total
	Mejóro	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoro	
Se cumplió con dar respuesta		14,0%			7,0%
Tuve una buena respuesta / tuve una respuesta adecuada	71,4%	16,1%		2,3%	16,6%
El correo electrónico agiliza los tiempos de respuesta	28,6%				3,2%
Tengo una buena impresión de la CONAMA / funciona como Institución		34,4%			17,1%
No tuve respuesta			40,0%	37,2%	15,0%
No es entendida la real función de la CONAMA			60,0%	41,9%	19,3%
Los funcionarios están poco preparados para dar respuesta				18,6%	4,3%
No sabe / no responde		35,5%			17,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 5.7.2.- Imagen de la CONAMA según tipo de respuesta

La imagen que tienen los/as usuarios/as de la CONAMA también se expresa en el tipo de respuesta que obtuvieron. Como se aprecia en el cuadro N° 14, gran parte de los/as usuarios/as que sostiene una buena imagen de la CONAMA tuvieron una respuesta positiva.

Por otra parte, de los/as usuarios/as que afirmaron tener una imagen empeorada de la CONAMA, un 39,5% tuvo una respuesta medianamente adecuada, otro 39,5% no tuvo respuesta, mientras que un 21% tuvo una respuesta inadecuada. Por ello, la desaprobación de la institución también se expresa en la falta de una respuesta y de una respuesta adecuada.

**Cuadro N° 14: Imagen de la CONAMA según tipo de respuesta**

**Tabla de contingencia Ud. tuvo una respuesta: \* Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:**

	Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:				Total
	Mejóro	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoro	
Muy adecuada	28,6%	16,1%			11,2%
Adecuada	57,1%	54,8%			33,7%
Medianamente adecuada	14,3%	19,4%	30,0%	39,5%	25,1%
Inadecuada		3,2%	50,0%	20,9%	14,4%
No tuve respuesta		6,5%	20,0%	39,5%	15,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 5.7.3.- Imagen de la CONAMA según evaluación de la calidad de la información

La imagen que tienen los/as usuarios/as de la CONAMA también se expresa en la calidad de la información que obtuvieron. Como se aprecia en el cuadro N° 15, el 70% de quienes mantuvieron una imagen igual de buena evaluó la información recibida con nota entre 6 y 7, seguido de un 20,7% que evaluó la información recibida con nota entre 5 y 5,9.

El nivel de evaluación de la calidad de información recibida de quienes afirmaron tener una **imagen empeorada de la CONAMA** es alto, alcanzando casi un 58% de aprobación, donde un 34,6% evaluó la información recibida con nota entre 6 a 7 y un 23,1% evaluó la información con nota entre 5 a 5,9.

Por otra parte, en una proporción menor de la *imagen de la CONAMA*, el 50% de los/as usuarios/as que mantiene una imagen igual de mala evaluó la información recibida con nota entre 1 a 3,9, mientras que el 37,5% evaluó la información con nota entre 4 a 4,9.

**Cuadro N° 15: Imagen de la CONAMA según evaluación de la información recibida**

**Tabla de contingencia Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS: \* Evaluación Información**

	Evaluación Información				Total
	1 a 3,9	4 a 4,9	5 a 5,9	6 a 7	
Mejóro			28,6%	71,4%	100,0%
<b>Se mantuvo igual de buena</b>	<b>3,4%</b>	<b>6,9%</b>	<b>20,7%</b>	<b>69,0%</b>	100,0%
Se mantuvo igual de mala	50,0%	37,5%	12,5%		100,0%
<b>Empeoró</b>	<b>23,1%</b>	<b>19,2%</b>	<b>23,1%</b>	<b>34,6%</b>	100,0%
Total	13,3%	12,7%	20,9%	53,2%	100,0%

#### 5.7.4.- Imagen de la CONAMA según tiempos de respuestas

La imagen que tienen los/as usuarios/as también se expresa en los días que demoró la respuesta a la solicitud. Como se observa en el cuadro N° 16, **el 46,2% de quienes tienen una imagen empeorada de la CONAMA recibieron la respuesta a su solicitud entre 1 y 3 días**. Lo cual evidencia que la negativa imagen que tienen los/as usuarios/as de la CONAMA no es mayormente a causa de los tiempos de respuestas.

Asimismo, un 47,1% de quienes mantienen una imagen igual de buena obtuvieron una respuesta entre 1 a 3 días, seguido de un 17,2% que tuvo respuesta entre 10 a 15 días.

**Cuadro N° 16: Imagen de la CONAMA según tiempos de respuesta**  
**Tabla de contingencia ¿Cuántos días demoro la respuesta a su solicitud? \* Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:**

	Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:				Total
	Mejoró	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoró	
0 días	28,6%	6,9%		7,7%	8,9%
1 a 3 días	28,6%	<b>47,1%</b>		<b>46,2%</b>	<b>37,3%</b>
4 a 6 días	28,6%	13,8%	50,0%		19,0%
7 a 9 días		4,6%	12,5%	34,6%	10,1%
10 a 15 días	14,3%	17,2%	25,0%		15,2%
16 días y más		10,3%	12,5%	11,5%	9,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



### 5.7.5.- Imagen de la CONAMA según evaluación del correo electrónico

Como se aprecia en el cuadro N° 17, **de los/as usuarios/as que tienen una imagen empeorada de la CONAMA, el 65,4% evaluó el correo electrónico con nota entre 6 a 7**, lo cual indica que a pesar de la mala imagen que tienen de la Institución el correo electrónico tiene una alta aprobación como medio para obtener información. Asimismo, un 50% de quienes mantuvieron una imagen igual de mala evalúan el correo electrónico con nota entre 5 a 5,9, el 37,5% evaluó con nota entre 4 a 4,9 y el 12,5% restante con nota entre 6 a 7.

**Cuadro N° 17: Imagen de la CONAMA según evaluación del correo electrónico**

**Tabla de contingencia Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS: \* Evaluación Correo**

	Evaluación Correo				Total
	1 a 3,9	4 a 4,9	5 a 5,9	6 a 7	
Mejóro			14,3%	85,7%	100,0%
<b>Se mantuvo igual de buena</b>		<b>10,3%</b>	<b>6,9%</b>	<b>82,8%</b>	100,0%
Se mantuvo igual de mala		37,5%	50,0%	12,5%	100,0%
<b>Empeoró</b>	<b>11,5%</b>	<b>23,1%</b>		<b>65,4%</b>	100,0%
Total	1,9%	15,2%	13,3%	69,6%	100,0%

### 5.7.6.- Imagen de la CONAMA según satisfacción del/la usuario/a

La imagen que tienen los/as usuarios/as de la CONAMA también se expresa en la satisfacción que tienen los/as usuarios/as del servicio prestado por la OIRS, a través del correo electrónico. Como se aprecia en el cuadro N° 18, **el 34,6% de quienes tienen una imagen empeorada de la**

**CONAMA afirmó estar totalmente satisfecho con el servicio prestado, mientras que un 34,6% afirmó estar totalmente insatisfecho.**

De igual forma, el 50% de quienes mantienen una imagen igual de mala de la CONAMA afirma estar totalmente insatisfecho, el 50% restante está parcialmente insatisfecho.

**Cuadro N° 18: Imagen de la CONAMA según satisfacción del/la usuario/a**  
**Tabla de contingencia ¿Está satisfecho o insatisfecho con el servicio prestado? \* Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:**

	Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:				Total
	Mejóro	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoró	
Totalmente satisfecho	71,4%	62,1%		34,6%	49,4%
Parcialmente insatisfecho	28,6%	31,0%	50,0%	30,8%	33,5%
Totalmente insatisfecho		6,9%	50,0%	34,6%	17,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### **5.7.7.- Volvería a utilizar el correo electrónico según imagen de la CONAMA**

Como se aprecia en el cuadro N° 19, el **80% de los/as usuarios que mantuvieron una imagen igual de mala de la CONAMA afirman que sí volverían a utilizar el correo electrónico como medio de comunicación con la OIRS de la CONAMA.**

Por otro lado, el **90,3% de quienes mantienen una imagen igual de buena, afirmaron que si volverían a utilizar este servicio a través del correo electrónico.**

Por el contrario, el **60,5%** de quienes tienen una imagen empeorada de la CONAMA no volverían a utilizar el servicio que ofrece la OIRS a través del correo electrónico.

#### **Cuadro N° 19: Volvería a utilizar el correo electrónico según imagen de la CONAMA**

**Tabla de contingencia ¿Volvería a utilizar este servicio a través del correo electrónico? \* Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:**

	Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:				Total
	Mejoró	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoró	
Si	100,0%	<b>90,3%</b>	80,0%	<b>39,5%</b>	78,1%
No		<b>9,7%</b>	20,0%	<b>60,5%</b>	21,9%
Total	100,0%	<b>100,0%</b>	100,0%	<b>100,0%</b>	100,0%

#### **5.7.8.- Motivos por los que no volvería a utilizar el correo electrónico según imagen de la CONAMA**

La imagen que tienen los/as usuarios/as de la CONAMA, también se expresa en los motivos que tienen los/as usuarios/as para no volver a solicitar información a través del correo electrónico. En el cuadro N° 20, se observa que el **65,4%** de quienes tienen una imagen empeorada de la CONAMA no volvería a utilizar este servicio porque no tuvo respuesta a su requerimiento, mientras que un **23,1%** no lo haría porque es un mal servicio o no tuvo solución.

Por otra parte, quienes mantienen una imagen igual de buena de la CONAMA, afirmaron que no volverían a solicitar información a través del correo electrónico porque: existe demora en el tiempo de respuesta, no confían en la capacidad de los/as funcionarios/as para

**contestar a los requerimientos y la información entregada es ininteligible.**

Asimismo, el 50% de quienes mantienen una imagen igual de mala de la CONAMA afirmó que no volvería a utilizar el servicio a través del correo electrónico porque no tuvo solución o por el mal servicio, mientras que el otro 50% que no volvería a utilizar este servicio afirmó que no confía en la información que entrega la OIRS de la CONAMA.

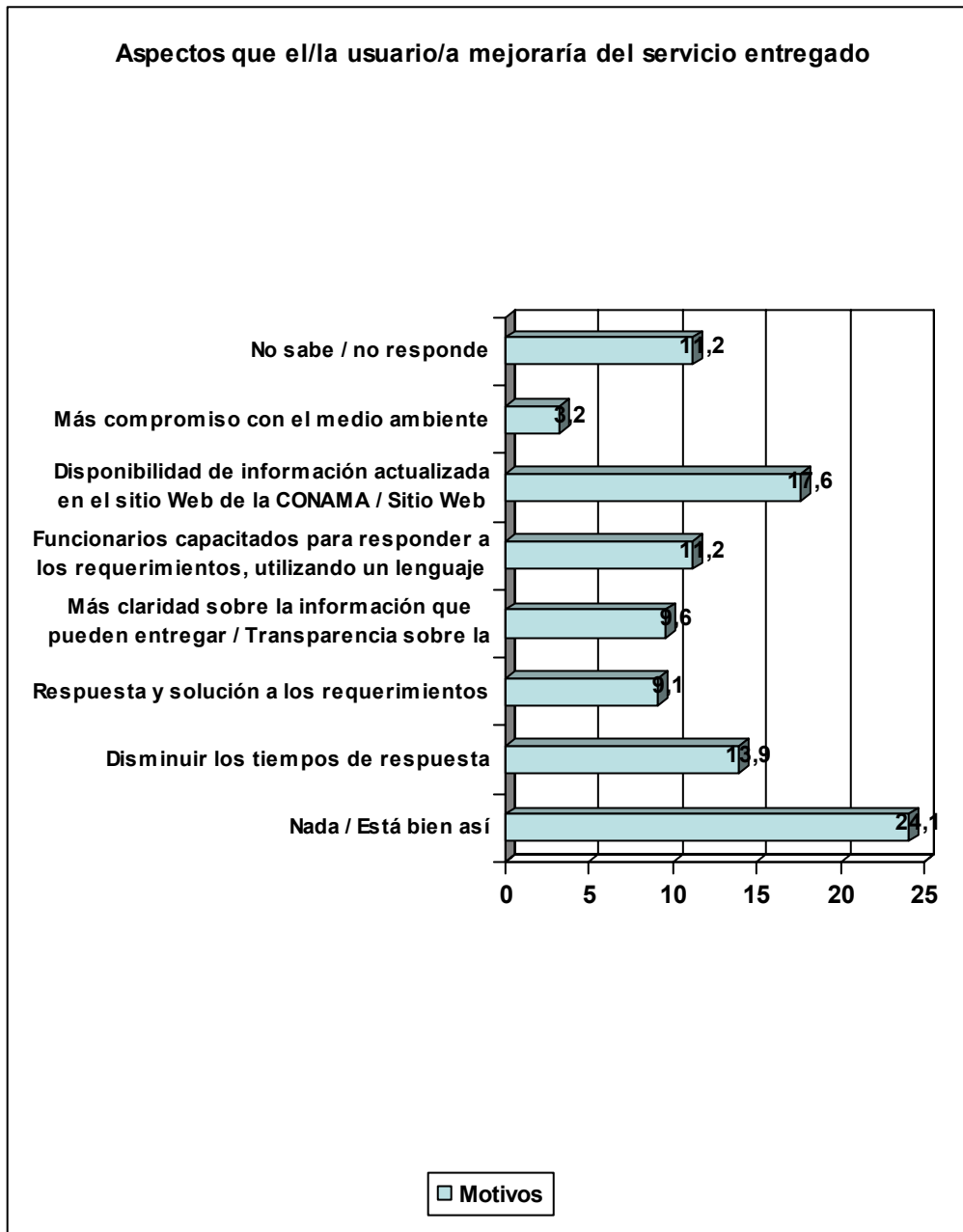
**Cuadro N° 20: Motivos por los que no volvería a utilizar el correo electrónico según imagen de la CONAMA**

	Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:			Total
	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoró	
No tuve respuesta			<b>65,4%</b>	41,5%
Demora en el tiempo de respuesta	<b>33,3%</b>			7,3%
No tuve solución / es un mal servicio		50,0%	<b>23,1%</b>	22,0%
No confío en la capacidad de los funcionarios	<b>33,3%</b>		<b>11,5%</b>	14,6%
La información es difícil de comprender	<b>33,3%</b>			7,3%
No confío en la información que entrega la OIRS de la CONAMA		50,0%		7,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **5.8.- ASPECTOS QUE MEJORARÍA DEL SERVICIO ENTREGADO**

El siguiente gráfico, indica que un 24,1% de los/as usuarios/as cree que el servicio entregado a través de correo electrónico funciona bien así, conformemente no lo mejoraría. Mientras que el porcentaje restante indica que los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían corresponden en

primer lugar a la disponibilidad de información actualizada en el sitio Web de la CONAMA, con un 17,6%, la disminución de los tiempos de respuesta, con un 13,9% y contar con funcionarios capacitados para responder con un 11,2%.



**Gráfico N° 26: Aspectos que el/la usuario/a mejoraría del servicio entregado**

### 5.8.1.- Aspectos que mejoraría según respuesta

Los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían del servicio prestado a través del correo electrónico también se expresan en el tipo de respuesta que recibieron. Como se aprecia en el cuadro N° 21, el 47,6% de quienes obtuvieron una respuesta adecuada creen que el servicio “está bien así”. Mientras que un 23,8% mejoraría la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web.

Por otra parte, el 33,3% de quienes obtuvieron una respuesta inadecuada sugieren mejorar la disminución de los tiempos de respuestas. Mientras que quienes obtuvieron una respuesta medianamente adecuada, sugieren mejorar la capacidad de los funcionarios para responder a los requerimientos utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as, y disponibilidad de información actualizada en el sitio web, alcanzando un 19,1% cada uno.

#### Cuadro N° 21: Aspectos que mejoraría según respuesta

Tabla de contingencia ¿Qué aspectos mejoraría del servicio entregado? \* Ud. tuvo una respuesta:

% dentro de Ud. tuvo una respuesta:

	Ud. tuvo una respuesta:					Total
	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Inadecuada	No tuvo respuesta	
Nada / Está bien así	28,6%	47,6%	19,1%			24,1%
Disminuir los tiempos de respuestas		9,5%	17,0%	33,3%	10,3%	13,9%
Solución y respuesta a los requerimientos					58,6%	9,1%
Más claridad sobre la información que pueden entregar / Transparencia sobre la gestión de la CONAMA		9,5%	6,4%	11,1%	20,7%	9,6%
Funcionarios capacitados para responder a los requerimientos, utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as		4,8%	19,1%	22,2%	10,3%	11,2%
Disponibilidad de información actualizada en el sitio web de la CONAMA / Sitio web más accesible	28,6%	23,8%	19,1%	11,1%		17,6%
Más compromiso con el medio ambiente				22,2%		3,2%
No sabe / no responde	42,9%	4,8%	19,1%			11,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **5.8.2.- Aspectos que mejoraría según evaluación de la calidad de la información**

Los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían del servicio a través del correo electrónico también se expresan en la evaluación de la información recibida. Como se observa en el cuadro N° 22, el 50% de quienes evaluaron la información con nota entre 6 y 7 no mejoraría aspecto alguno declarando que “está bien así”, seguido de un 21,4% que mejoraría la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web.

Por otra parte, el 27,3% de quienes evaluaron la información recibida con nota entre 5 a 5,9 mejoraría la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web, seguido de un 27,3% que mejoraría la capacidad de los funcionarios para responder a los requerimientos utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as, un 18,2% mejoraría la disminución en los tiempos de respuestas y un 18,2% mejoraría la transparencia sobre la gestión de la CONAMA, es decir, más claridad sobre la información que pueden entregar.

La accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio web, suena como un aspecto importante para los/as usuarios/as que obtuvieron una respuesta positiva y presentaron un alto nivel de aprobación de la información recibida. Lo cual indica que parte relevante de la información podría estar disponible en el sitio web agilizando el acceso a la información.

## Cuadro N° 22: Aspectos que mejoraría según evaluación de la calidad de la información

Tabla de contingencia ¿Qué aspectos mejoraría del servicio entregado? \* Evaluación Información

% dentro de Evaluación Información

	Evaluación Información				Total
	1 a 3,9	4 a 4,9	5 a 5,9	6 a 7	
Nada / Está bien así			9,1%	50,0%	28,5%
Disminuir los tiempos de respuestas	42,9%	25,0%	18,2%	3,6%	14,6%
Más claridad sobre la información que pueden entregar / Transparencia sobre la gestión de la CONAMA		15,0%	18,2%	3,6%	7,6%
Funcionarios capacitados para responder a los requerimientos, utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as	28,6%		27,3%	3,6%	11,4%
Disponibilidad de información actualizada en el sitio web de la CONAMA / Sitio web más accesible	14,3%	15,0%	27,3%	21,4%	20,9%
Más compromiso con el medio ambiente	14,3%	15,0%			3,8%
No sabe / no responde		30,0%		17,9%	13,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 5.8.3.- Aspectos que mejoraría según evaluación del correo electrónico

Los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían del servicio a través del correo electrónico también se expresan en la evaluación que hacen de este medio. Como se observa en el cuadro N° 23, un 38,2% de quienes evaluaron el correo electrónico con nota entre 6 y 7 conformemente no mejorarían servicio alguno. Por otro lado, un 24,5% mejoraría la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web, el cual sigue siendo un aspecto importante por mejorar según los/as usuarios/as.



### Cuadro N° 23: Aspectos que mejoraría según evaluación del correo electrónico

Tabla de contingencia ¿Qué aspectos mejoraría del servicio entregado? \* Evaluación Correo

% dentro de Evaluación Correo

	Evaluación Correo				Total
	1 a 3,9	4 a 4,9	5 a 5,9	6 a 7	
Nada / Está bien así		12,5%		38,2%	28,5%
Disminuir los tiempos de respuestas		25,0%	42,9%	7,3%	14,6%
Más claridad sobre la información que pueden entregar / Transparencia sobre la gestión de la CONAMA		12,5%		8,2%	7,6%
Funcionarios capacitados para responder a los requerimientos, utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as	100,0%	37,5%		5,5%	11,4%
Disponibilidad de información actualizada en el sitio web de la CONAMA / Sitio web más accesible		12,5%	14,3%	24,5%	20,9%
Más compromiso con el medio ambiente				5,5%	3,8%
No sabe / no responde			42,9%	10,9%	13,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### 5.8.4.- Aspectos que mejoraría según satisfacción del/la usuario/a

Los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían del servicio a través del correo electrónico también se expresan en la satisfacción que tienen con el servicio prestado. Como se aprecia en el cuadro N° 24, el 53,8% de los/as usuarios/as que se consideran totalmente satisfechos no mejoraría aspectos, sin embargo, el 27% mejoraría la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web, determinando una tendencia sobre los aspectos a mejorar.

Asimismo, el 32,1% de quienes se consideran parcialmente satisfechos mejorarían la disminución de los tiempos de respuesta.

### Cuadro N° 24: Aspectos que mejoraría según satisfacción del/la usuario/a

Tabla de contingencia ¿Qué aspectos mejoraría del servicio entregado? \* ¿Está satisfecho o insatisfecho con el servicio prestado?

% dentro de ¿Está satisfecho o insatisfecho con el servicio prestado?

	Totalmente satisfecho	Parcialmente insatisfecho	Totalmente insatisfecho	
Nada / Está bien así	53,8%	5,7%		28,5%
Disminuir los tiempos de respuestas		32,1%	22,2%	14,6%
Más claridad sobre la información que pueden entregar / Transparencia sobre la gestión de la CONAMA		17,0%	11,1%	7,6%
Funcionarios capacitados para responder a los requerimientos, utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as	3,8%	11,3%	33,3%	11,4%
Disponibilidad de información actualizada en el sitio web de la CONAMA / Sitio web más accesible	26,9%	11,3%	22,2%	20,9%
Más compromiso con el medio ambiente		5,7%	11,1%	3,8%
No sabe / no responde	15,4%	17,0%		13,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### 5.8.5.- Aspectos que mejoraría según imagen de la CONAMA

Los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían del servicio a través del correo electrónico también se expresan en la imagen que tienen de la CONAMA. Como se aprecia en el cuadro N° 25, un 19,4% de quienes mantienen una buena imagen de la CONAMA, mejorarían la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web.

Por otro lado, un 39,5% de quienes afirmaron que la imagen de la CONAMA empeoró después de haber utilizado el correo electrónico, mejorarían la solución y respuesta a los requerimientos, seguido de un 28% que mejoraría la disponibilidad de funcionarios capacitados para responder a los requerimientos.

### Cuadro N° 25: Aspectos que mejoraría según imagen de la CONAMA

Tabla de contingencia ¿Qué aspectos mejoraría del servicio entregado? \* Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo electrónico de la OIRS:

	Mejóro	Se mantuvo igual de buena	Se mantuvo igual de mala	Empeoró	
Nada / Está bien así		<b>38,7%</b>		<b>20,9%</b>	24,1%
Disminuir los tiempos de respuestas		<b>12,9%</b>	40,0%	<b>4,7%</b>	13,9%
Solución y respuesta a los requerimientos				<b>39,5%</b>	9,1%
Más claridad sobre la información que pueden entregar / Transparencia sobre la gestión de la CONAMA	14,3%	<b>6,5%</b>	30,0%		9,6%
Funcionarios capacitados para responder a los requerimientos, utilizando un lenguaje comprensible para los/as usuarios/as		<b>9,7%</b>		<b>27,9%</b>	11,2%
Disponibilidad de información actualizada en el sitio web de la CONAMA / Sitio web más accesible	57,1%	<b>19,4%</b>	10,0%		17,6%
Más compromiso con el medio ambiente			10,0%	<b>7,0%</b>	3,2%
No sabe / no responde	28,6%	<b>12,9%</b>	10,0%		11,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

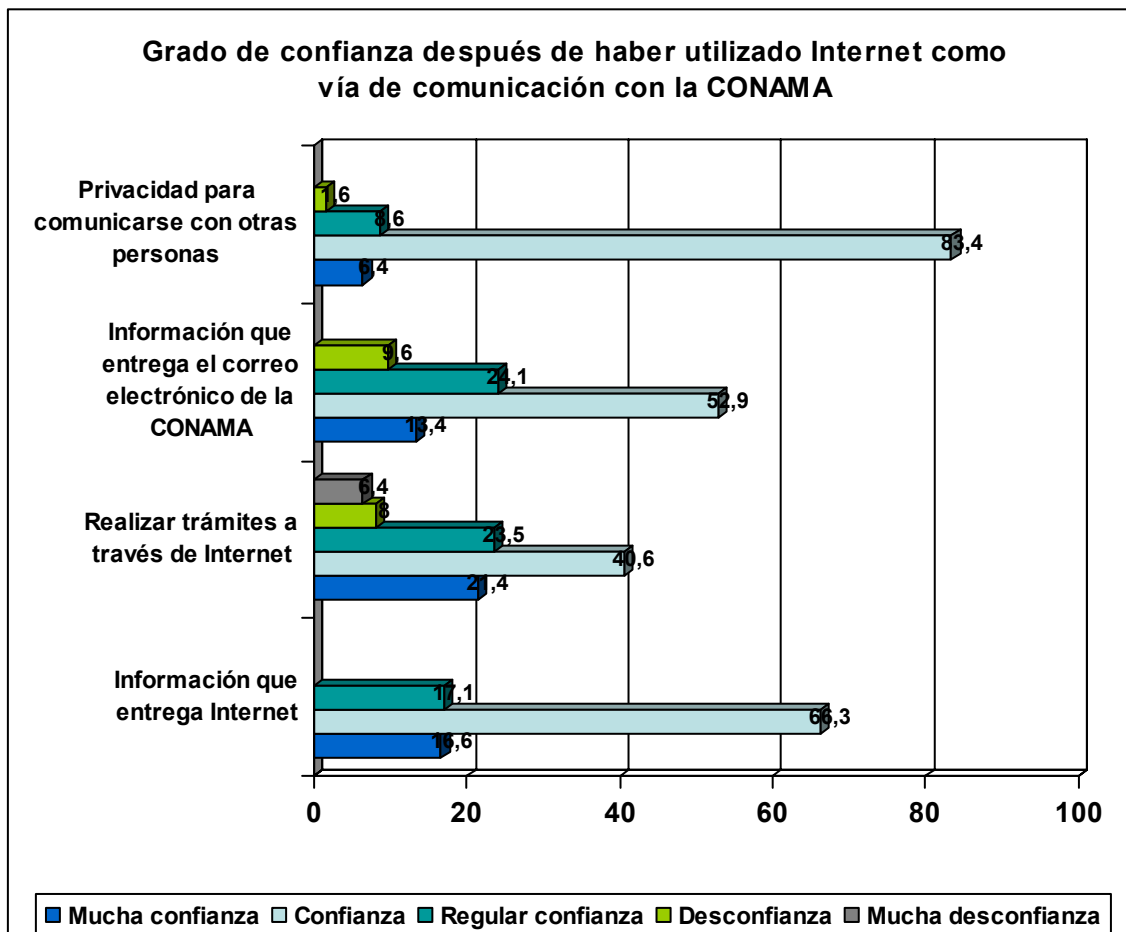
## **5.9.- RELACION CORREO ELECTRONICO OIRS – CIUDADANO**

### **5.9.1.- Grado de confianza después de haber utilizado Internet como vía de comunicación con la CONAMA**

Entender la relación entre la CONAMA y los/as ciudadanos/as a través del correo electrónico constituye uno de los principales objetivos del presente, asimismo, unos de los principales objetivos para lograr el acceso a la información que ofrece la CONAMA. Por ello, la confianza en la veracidad y confidencialidad de la comunicación a través del correo electrónico de la CONAMA, es un factor importante a la hora de la comunicación entre los/as usuarios/as y dicha institución.

Como se aprecia en el gráfico N° 27, un 83,4% de los/as usuarios/as encuestados/as afirmó que tiene confianza en la privacidad para comunicarse con otras personas a través de Internet y un 66,3% confía en la información que entrega Internet, lo cual indica una alta confianza en la comunicación a través de Internet.

En comparación con **la información que entrega la OIRS de la CONAMA, este indicador desciende a un 53% de confianza**, asimismo, **la realización de trámites a través de Internet desciende a un 40,6% de confianza.**



**Gráfico N° 27: Grado de confianza después de haber utilizado Internet como vía de comunicación con la CONAMA.**

### 5.9.2.- Relación CONAMA – Ciudadano/a

Como se aprecia en el gráfico N° 28, existe un 91% de los/as usuarios/as que está *en desacuerdo* con la afirmación: “la comunicación a través del correo electrónico tiene un alto costo”. Las ventajas educativas y ocupacionales de los/as usuarios/as argumentan ésta afirmación, más del 70% tiene o ha cursado estudios superiores y las principales ocupaciones son: profesionales y

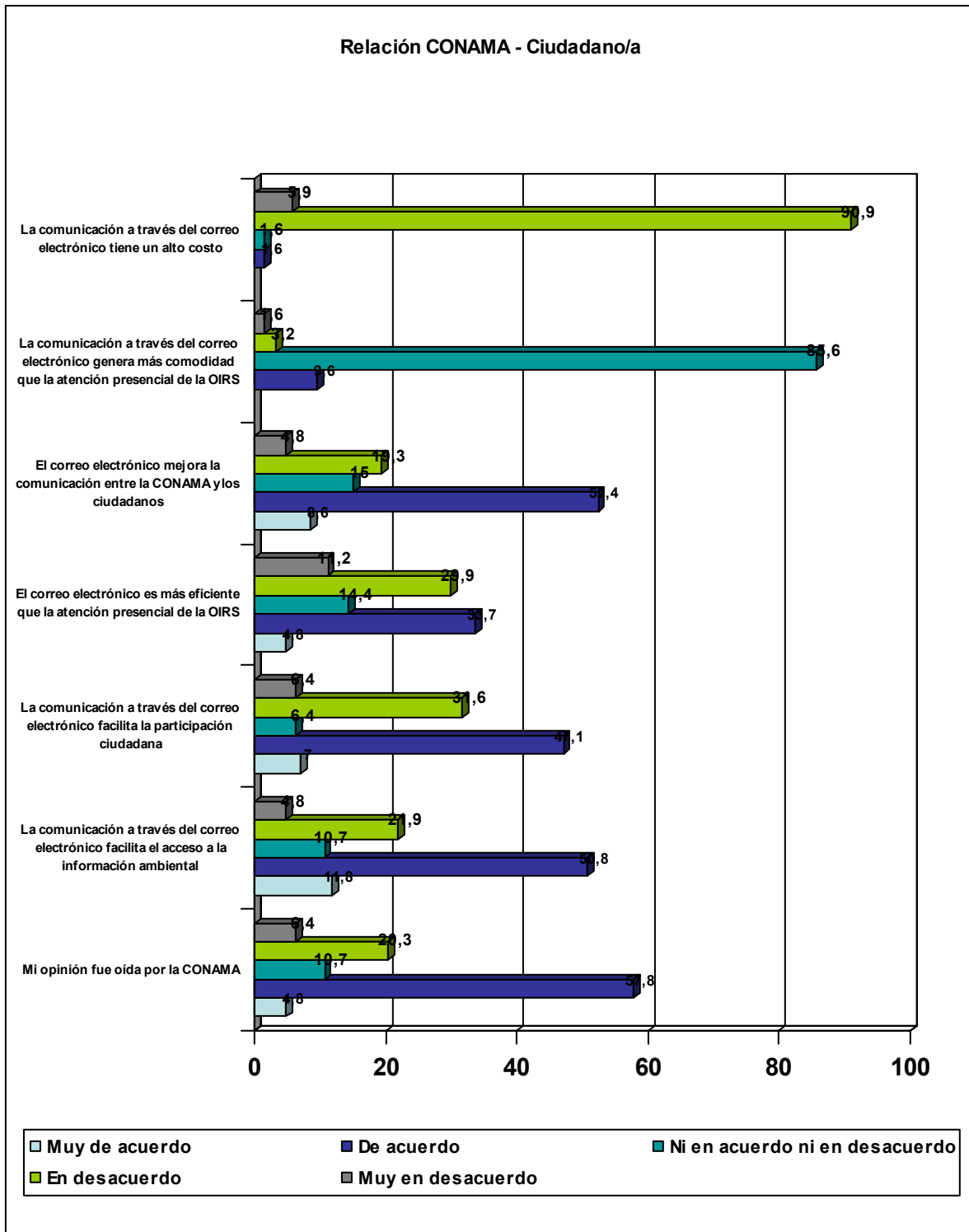
estudiantes de educación superior, asimismo, un 87% dispone de Internet en el hogar. Por ello, se infiere que poseen un nivel socioeconómico medio o alto que les permitiría acceder a Internet sin mayor costo.

Por otra parte, un 85,6% considera estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo* con la afirmación: “la comunicación a través del correo electrónico genera mayor comodidad que la atención presencial de la OIRS”. Este indicador muestra que existe una controversia en relación a la atención presencial, todavía no hay una clara aceptación frente a los beneficios que pueda otorgar la atención a través del correo electrónico.

En cuanto a la afirmación: “mi opinión fue oída por la CONAMA”, un 58% de los/as usuarios/as está de acuerdo con la afirmación, mientras que un 20,3% dice estar en desacuerdo.

Las afirmaciones que generaron mayor controversia son en relación a la participación ciudadana y el acceso a la información ambiental. Como se aprecia en el gráfico N° , un 47,1% de los/as usuarios/as está de acuerdo con la afirmación: **“la comunicación a través del correo electrónico facilita la participación ciudadana”**, frente a un 31,6% que dice estar en desacuerdo.

Asimismo, un 51% está de acuerdo con la afirmación: **“la comunicación a través del correo electrónico facilita el acceso a la información ambiental”**, frente a un 22% que afirma estar en desacuerdo.



**Gráfico N° 28: Relación CONAMA – Ciudadano/a**

## **6.- CONCLUSIONES**

El propósito de la presente investigación, tiene por objetivo evaluar la satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS en relación a las nuevas formas de participación ciudadana y acceso a la información.

Para obtener la información –emanada por los propios usuarios/as- se elaboró un instrumento cuantitativo (encuesta dirigida) que permitió medir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS del portal institucional de la CONAMA. A partir de ello, se obtuvo una visión global de los factores que influyen en el acceso a la información, aportando información sobre la funcionalidad del correo electrónico de la OIRS, estableciendo relación y discusión con las distintas posturas teóricas sobre el Gobierno Electrónico y su relación con la ciudadanía.

A continuación se presentan las principales conclusiones obtenidas de los resultados:

### **6.1.- Contexto sociodemográfico**

Un primer indicador que permitió contextualizar la investigación, es el alto nivel educativo que presentan los/as usuarios/as, del mismo modo gran parte tiene una ocupación profesional. Por



ello, es posible decir que los/as usuarios/as del correo electrónico de la CONAMA poseen un alto nivel educacional, lo que les permitiría tener mayor ventaja a la hora de acceder a la información.

En definitiva, la correlación entre el nivel socioeconómico y el acceso a la información de los/as usuarios/as no presenta mayores diferencias en las posibilidades de acceso a la tecnología e información, ya que poseen un alto nivel educacional.

En términos sociológicos, el ingreso económico constituido por la ocupación de los/as usuarios/as, es un factor decisivo en la posibilidad de acceso para adquirir tecnologías.

## **6.2.- Acceso a Internet**

Entre los/as usuarios/as no existe brecha digital en el acceso a Internet, mas del 90% accede a Internet desde un lugar cercano (hogar, trabajo y universidad) sin costo alguno. Sin embargo, quienes no tienen una ocupación fuera del hogar como las dueñas de casa tienen menos posibilidades de acceder a Internet en el hogar, ya que un alto porcentaje de éstas no dispone de Internet en el hogar.

### **6.3.- Nivel de manejo computacional e Internet**

El manejo computacional está compuesto por el nivel de manejo de programas computacionales e Internet.

Prácticamente todos los/as usuarios/as saben utilizar programas computacionales e Internet, esto es muy importante porque si lo visualizamos desde los objetivos del Gobierno Electrónico en cuanto al acceso a la información a través de Internet, los/as usuarios/as cuentan con destrezas tecnológicas necesarias para acceder a la información y comunicación a través del correo electrónico de la CONAMA, generando un efecto social en cuanto a las nuevas formas de comunicación entre las personas y las posibilidades de acceso a la información a través de Internet. Considerando que los/as usuarios/as están alfabetizados digitalmente, ¿la alfabetización digital de los/as usuarios/as genera un cambio en cómo se relacionan con la CONAMA fortaleciendo la participación ciudadana?

### **6.4.- Importancia y beneficios que otorga Internet**

Según los resultados, los/as usuarios/as valoran Internet como una herramienta “muy importante” en la vida cotidiana, utilizándola diariamente para comunicarse con otras personas a través de correo electrónico, para la búsqueda de información y para la lectura de prensa.

El creciente uso de Internet para realizar actividades relevantes en la vida cotidiana de las personas, evidencia no sólo el uso tecnológico para adquirir nuevos conocimientos, sino que el efecto social que ha generado ésta herramienta en relación a la interacción social causada por la comunicación a través de correo electrónico y mensajería instantánea. Sin embargo, todavía existe un bajo uso de Internet para realizar juegos y entretenimiento, asimismo, aún existe desconfianza para realizar compras a través de Internet y trámites en línea.

Los trámites en línea son parte de la última etapa de la instauración del Gobierno Electrónico, permitiendo que las prestaciones de servicios a disposición en las instituciones públicas estén interconectadas.

#### **6.5.- Grado de satisfacción y percepción de los/as usuarios/as del correo electrónico de la OIRS de la CONAMA**

El tipo de respuesta o solución entregada al requerimiento realizado por el/la usuario/a, la calidad de la información concedida, el tiempo de entrega de la información, la calificación del correo electrónico y de la información entregada, la satisfacción con el servicio prestado, la imagen que tienen los/as usuarios/as y los aspectos que mejorarían de la CONAMA; son variables relevantes a la hora de evaluar la satisfacción de los/as usuarios/as sobre el correo electrónico de la OIRS de la CONAMA.

El segmento que más utiliza los servicios de la OIRS a través de correo electrónico son individuos que se acercan de manera particular, es decir que no representan ninguna institución. Por ello, no es una variable influyente en la satisfacción de los/as usuarios/as.

El tipo de requerimiento más frecuente corresponde a la consulta, obteniendo el más alto nivel de respuesta. Las respuestas a los requerimientos en general fueron medianamente positivas, las respuestas muy adecuadas y adecuadas alcanzaron un 45%.

Los requerimientos que presentan un mayor porcentaje de “no respuesta” son el reclamo y la sugerencia, lo que podría generar una mayor insatisfacción en los/as usuarios/as, aún mas para quienes realizaron un reclamo, dificultando el acceso a la información y la participación ciudadana en asuntos ambientales.

Los tiempos de respuestas han cumplido medianamente con lo reglamentado. Los requerimientos que presentan un menor tiempo de respuesta son: las consultas y las sugerencias, respondiendo en menos de 3 días. Por el contrario el requerimiento que presenta un mayor tiempo de respuestas es el reclamo. Sin embargo, más del 60% de los/as usuarios/as considera que los tiempos de respuesta a su solicitud fueron adecuados. A pesar de que los tiempos de respuesta no son tan disminuidos, los/as usuarios/as evalúan positivamente los tiempos.

## **6.6.- Evaluación de la información recibida y el correo electrónico de la OIRS CONAMA**

Existe similitud en los promedios generados por la evaluación que hacen los/as usuarios/as del correo electrónico y de la información recibida, parte significativa de los/as encuestados/as evaluó con nota entre 6 y 7, pero existen diferencias, valorando el correo electrónico por sobre la información recibida. Este doble indicador determina que a pesar de que los/as usuarios/as califican medianamente la calidad de la información recibida, evalúan positivamente el correo electrónico. Demostrando que, el correo electrónico sigue teniendo una buena aceptación como medio para obtener información, es un instrumento valorado por los/as usuarios/as, pero la información emanada por éste no cumple en su totalidad con las expectativas de los/as usuarios/as. Por ello, es posible decir que la OIRS de la CONAMA genera canales tecnológicos de comunicación e información ampliando el acceso a la información, intensificando la interacción entre los ciudadanos y la institución respectiva, y cumpliendo con uno de los principales objetivos del Gobierno Electrónico.

## **6.7.- Satisfacción de los/as usuario/as e imagen de la CONAMA**

La variable satisfacción de los/as usuarios/as indica que existe una percepción más bien positiva del servicio prestado. En términos globales existe un alto grado de satisfacción, en particular las respuestas a los requerimientos fueron medianamente positivas disminuyendo las solicitudes de información pendientes; Los tiempos de respuestas son positivamente evaluados por los/as

usuarios/as aunque éstos no son inferiores.

Los/as usuarios/as evalúan positivamente el correo electrónico como medio para obtener información, por sobre la evaluación de la calidad de la información recibida y los tiempos de respuestas. Lo cual permite concluir que el correo electrónico de la OIRS de la CONAMA, más que entregar información de calidad garantiza el acceso a la información, acentuando los procesos burocráticos, no entregando soluciones concretas a las solicitudes de los/as usuarios/as.

Del mismo modo, el nivel de aprobación de la CONAMA como institución es relativamente alto, los/as usuarios/as mantienen una buena imagen, independiente de la calidad de la información recibida. Por otra parte, un alto porcentaje de quienes tienen una imagen negativa de la CONAMA evaluó positivamente el correo electrónico de la OIRS. Lo cual indica que a pesar de la mala imagen que tienen de la institución, la modernización de ésta incorporando nuevas tecnologías de información y comunicación como el correo electrónico tiene una alta aprobación por parte de los/as usuarios/as.

Los aspectos que los/as usuarios/as mejorarían del portal institucional de la CONAMA, corresponden en primer lugar a la disponibilidad de información actualizada en el sitio Web de la CONAMA; en segundo lugar la disminución de los tiempos de respuesta; y en tercer lugar funcionarios más capacitados para responder a los requerimientos de información.

No considerando al 24,1% de los/as usuarios/as que conformemente no mejoraría el servicio

prestado, se observa que el aspecto a mejorar más significativo fue la accesibilidad y disponibilidad de información actualizada en el sitio Web. Lo cual indica que parte relevante de la información podría estar disponible en el sitio Web agilizando el acceso a la información.

#### **6.8.- Satisfacción de los/as usuarios/as del correo electrónico y nuevas formas de participación ciudadana**

Entender la relación entre la CONAMA y los/as ciudadanos/as a través del correo electrónico constituye uno de los principales objetivos del presente, asimismo, uno de los principales objetivos para lograr el acceso a la información que ofrece la CONAMA.

La CONAMA es una figura coordinadora, teniendo por labor que cada institución del Estado introduzca las variables ambientales a su política pública, no representando una autoridad ambiental, no obstante, genera mecanismos e instrumentos de participación ciudadana directa de los afectados por alguna problemática ambiental. La OIRS como instrumento de respuesta a los requerimientos de información tiene un rol más bien mediador entre los ciudadanos y las instituciones, cumpliendo con dar acceso a la información, entregando información más bien orientadora.

En resumen, los/as usuarios/as están satisfechos/as con el correo electrónico como instrumento de comunicación, con el servicio prestado a través de este y mantienen una buena imagen de la CONAMA. El correo electrónico de la OIRS cumple con generar acceso a la información, sosteniendo un nexo entre la ciudadanía y el gobierno, pero la información emanada por éste no cumple en su totalidad con las expectativas de los/as usuarios/as lo que podría reducir las posibilidades de una ciudadanía informada.

En definitiva, la incorporación del correo electrónico en la OIRS responde a estrategias técnicas en el ámbito administrativo, generando un cambio en la relación Estado- ciudadano permitiendo la interacción del ciudadano con la institución, facilitando la participación ciudadana a medida que se abren canales de comunicación, sin embargo, no garantiza la participación efectiva en la toma de decisiones dentro del sistema político. Por lo tanto, ¿la información que la CONAMA entrega cumple con las expectativas de los/as usuarios?, ¿la información que entrega la CONAMA, genera oportunidades de participación ciudadana?

A nivel institucional existe cobertura de la implementación de las TICs, lo que no asegura el desarrollo de la democracia a través de Internet, ya que las instancias de participación a través de las TICs no están bien definidas desde las instituciones hacia los usuarios, como de éstos hacia las instituciones, por ello, la aplicación de las TICs a un sistema democrático carente de éstas instancias, no garantiza la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones dentro del sistema político.



Considerando los objetivos específicos de la investigación, el instrumento (encuesta) demostró ser un aporte para la evaluación de la satisfacción de los/as usuarios/as en relación al servicio prestado a través de correo electrónico. Sin embargo, la mayoría de las investigaciones chilenas con respecto al acceso de la información están centradas en la incorporación de canales de comunicación con respecto a la ley de acceso y otros referentes pro-participación ciudadana. Por ello, se recomiendan nuevos estudios e intervenciones que tengan que ver con el problema de la demanda ciudadana.

## BIBLIOGRAFIA

Applegate Rachel; **“Models of Satisfaction”**, 1994.

Bourdieu Wacqant; **Respuestas por una antropología reflexiva**, México, 1995.

Castells Manuel: (1998) **La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad Red**. Vol.1. Madrid: Alianza Editorial.

Castells Manuel, **La Galaxia Internet**, 2003.

Corporación PARTICIPA, **Segundo Estudio de Acceso a la Información Pública**, Santiago 2006.

Corporación PARTICIPA, RIDES, CIPMA Y TERRAM, **Estudio sobre Acceso Público a la Información, Participación y Justicia en la Toma de Decisiones en Asuntos Ambientales en Chile**, 2001.

Estévez, Francisco; **Desafíos del sistema OIRS “Hacia un Gobierno más participativo para todos”**, División de Organizaciones Sociales, DOS, 2006.

Ferrer Carlos; **Incorporación de Tecnologías de Información en la Empresa chilena: un imperativo para la competencia actual**. Stgo. 1998.

Garretón, M. A; **La sociedad en que vivi(re)mos**, 2000.

Gonzalez-Manet; **La Era de las Nuevas Tecnologías**. Ed. Pablo de la Torriente. La Habana 1998.

Gonzalez-Manet; **Ensayo: Estrategias informática para el Tercer Mundo**. Cubarte, 2008.

Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, Metodología de la Investigación. 2 ed., McGraw-Hill, México, 1998.

Marimón, Vanessa; **“Acceso ciudadano a la información pública ambiental en Chile: Desafío, Cultura para el Gobierno del Siglo XXI”**, 2007.

Martín Berbero Jesús; **El oficio del cartógrafo: Travesías Latinoamericanas de la comunicación y la cultura**, 2002.

Mattelart, Armand; **Historia de las Teorías de la Comunicación**, Paidós, 1997.

Radd Ana María; **“Reflexiones sobre la participación de una cultura digital”**, en Araya, R.:

America Latina Punto Gov. **Casos y tendencias en gobierno electrónico**. FLACSO, 2003.

Royal Society of Arts (RSA). **RSA computer literaty and information technology**, Oxford, 1993.

Vilches Lorenzo; **La migración digital en Estudios de televisión de Gedisa**. Weblog.educ.ar

Wiener Norbert; Cibernética o el control y comunicación en animales y máquinas, 1948.

Wip, Chile; **Uso de Internet en Chile y el Mundo**; Instituto de Estudios Mediales de la UC, Instituto de Sociología de la UC; Resultados 2004.

### **Legislaciones**

Principio 10 de la Declaración de Río, decretado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, Río de Janeiro, 1992

Ley 19.553 concede Asignación de Modernización, 1998.

Ley 19.653 sobre Probidad Administrativa de los Órganos de la Administración del Estado, 1999.

Instructivo Presidencial sobre la Ley 19.880 de Bases Generales de la Administración (Oficio n° 00419/06/03).

Art. 8 de la Ley 20.050 publicada el 26 de Agosto del 2005 en el marco de la Reforma Constitucional.

Art. 5 de la Ley 19.300 de Bases Generales del Medio Ambiente.

Ministerio de Secretaría General de la Presidencia y Depto. De Ingeniería Industrial – Universidad de Chile: Estudio “Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Chile” en “Gobierno Electrónico de Chile: Estado del Arte”, abril 2003.

Agenda de Gobierno Electrónico, publicada por el Comité de Ministros de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones, octubre 2002.

## **Sitios webs visitados**

www.conama.cl

www.participemos.cl

[www.paginadigital.com.ar/articulos/2008/2008prim/cartas7/informatica-230708.asp](http://www.paginadigital.com.ar/articulos/2008/2008prim/cartas7/informatica-230708.asp)

www.dnextep.com

## ANEXO

### Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios/as del correo electrónico de la OIRS de la CONAMA

1) ¿Qué tipo de solicitud realizó en el correo electrónico de la OIRS de la CONAMA?

1. Consulta		4. opinión	
2. Reclamo		5. Petición	
3. Sugerencia		6. Denuncia	

### PERCEPCIÓN

Elementos de calidad de la Información

2) ¿Tuvo una respuesta o solución adecuada?

1. Muy adecuada		4. Inadecuada	
2. Adecuada		5. Absolutamente inadecuada	
3. Medianamente adecuada		6. No tuve respuesta (Pasar a pregunta 8)	

3) ¿Cómo evalúa la calidad de la información recibida?

Nota	
------	--

4) Considera que el tiempo transcurrido entre la consulta y la respuesta fue:

1. Excesivo	
2. Adecuado	

5) ¿Qué nota le pondría al correo electrónico como medio para obtener la información que ofrece la OIRS?

Nota	
------	--

**6) ¿Está satisfecho/a o insatisfecho/a con el servicio prestado?**

1. Totalmente Satisfecho/a	
2. Parcialmente Satisfecho/a	
3. Totalmente Insatisfecho/a	

**7) ¿Ud. Cree que el correo electrónico ha agilizado el servicio de la OIRS en relación a la atención presencial?**

1. Excesivamente	
2. Moderadamente	
3. Poco	
4. Nada	

#### **JUICIO DE LA EXPERIENCIA**

**8) Si la respuesta no cumple con sus expectativas, ¿Hace un reclamo?**

1. Si (Pasar a pgta. 10)	
2. No	

<b>9) ¿Por qué no?</b>	
------------------------	--

**10) ¿Volvería a utilizar este servicio a través del correo virtual?**

1. Si	
2. No	

**11) ¿Su opinión de la imagen de la CONAMA después de haber utilizado el correo virtual de la OIRS?**

1. Mejoró	
2. Se mantuvo igual de buena	
3. Se mantuvo igual de mala	

4. Empeoró	
------------	--

12) ¿Por qué?	
---------------	--

13) ¿Qué aspectos mejoraría del servicio entregado?

--

## SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

14) ¿Cuál es el grado de confianza que tiene en la Red de Internet en los siguientes aspectos?

	Mucha confianza	Confianza	Regular confianza	Desconfianza	Mucha desconfianza
La información que entrega Internet					
En la realización de trámites a través de Internet (inscripciones, trámites en el banco, gobierno)					
La información que entrega el correo virtual de la CONAMA					
En la privacidad para comunicarse con otras personas.					



## RELACIÓN CONAMA – CIUDADANO/A

15) ¿Cuál es el grado de acuerdo o en desacuerdo que tiene de las siguientes afirmaciones referidas a la relación CONAMA – CIUDADANO/A?

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Mi opinión fue oída por la CONAMA.					
La comunicación a través del correo virtual facilita el acceso a la información ambiental.					
La comunicación a través del correo virtual facilita la participación ciudadana.					
El correo virtual es más eficiente que la atención presencial de la OIRS.					
El correo virtual mejora la comunicación entre la CONAMA y los ciudadanos.					
La atención ciudadana a través del correo virtual es más rápida que la atención presencial en la OIRS.					
La comunicación a través del correo virtual genera más comodidad que la atención presencial de la OIRS.					
La comunicación a través del correo virtual tiene un alto costo.					

## MANEJO DE INTERNET

16)Cuál es su nivel de uso de:

	Sí, en gran medida	Regular	Casi nada	No lo sé usar
Computador				
Internet				

17) ¿Cuál es el nivel de manejo que tiene de los siguientes programas computacionales?

	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	No lo manejo
Word						
Excel						
Power Point						
Internet						

18) ¿Con que frecuencia utiliza Internet?

	Internet
1. Diariamente	
2. Semanalmente	
3. Mensualmente	
5. Rara vez	
6. Nunca	

19) ¿Ha participado en algún curso de computación o informática?

1. Si	
2. No	

### IMPORTANCIA SIMBÓLICA DE INTERNET

20) ¿Cuál es el grado de importancia que le otorga a los siguientes elementos?

	Muy importante	Importante	Medianamente importante	Poco importante	Sin importancia
Saber manejar un computador.					
Saber manejar Internet.					

**21) ¿Para que actividades utiliza principalmente Internet?**

	<b>Nada</b>	<b>Algo</b>	<b>Mucho</b>
Comunicarse con otras personas a través del correo electrónico			
Comunicarse con otras personas a través mensajería instantánea (msn, chat)			
Buscar información en general			
Buscar información para aprender, estudiar, etc			
Buscar información de interés personal			
Juegos y entretenimiento			
Hacer compras			
Leer prensa (diarios, revistas, etc)			
Utilizar servicios en línea			
Bajar música			
Otras actividades			

**22) ¿Cuál es el grado de acuerdo o en desacuerdo que tiene de las siguientes afirmaciones referidas a Internet?**

	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
Internet mejora mi calidad de vida en general.					
Internet me permite desarrollar actividades que antes requerían de más tiempo y esfuerzo.					
El uso de Internet me ayuda a resolver problemas.					
El uso de Internet me ayuda a resolver dudas.					
El uso de Internet me ayuda a mejorar mis ingresos.					

## PERFIL SOCIOECONOMICO

**23) ¿En su hogar dispone de Internet?**

1. Si	
2. No (Pasar a pgta. 25)	

**24) ¿Qué tipo de conexión tiene?**

1. Vía telefónica		4. No sé cual	
2. Banda ancha		5. No tengo conexión	
3. Satelital			

**25) ¿Desde que lugar accede normalmente a Internet?**

1. Hogar		Biblioteca pública	
2. Trabajo		Centro comunitario	
3. Universidad o Instituto		Infocentros (Municipalidades, Instituciones, etc)	
4. Ciber		Otro	
5. Computador de un amigo o familiar		No tengo acceso en ninguna parte	

## PERFIL DEL USUARIO/A (¿QUIÉN ACCEDE A INTERNET?)

**26) Cuando solicita información a través del correo virtual de la OIRS, ¿Lo hace representando alguna Institución o por cuenta propia?**

1. Por cuenta propia
2. Representando alguna Institución
  2. a. ¿Cuál Institución?

**27) ¿A través de que medios supo del correo virtual de la OIRS?**

1. Rubro	5. Diarios
2. Internet	6. Radio
3. Amigos / familiares	7. Otro
4. TV	

**28) Edad**

**29) Sexo:** Masculino   
Femenino

**30) ¿Cuál es el nivel de estudios que alcanzó Ud.?**

1. No estudié		6. Técnica superior incompleta	
2. Básica incompleta		7. Técnica superior completa	
3. Básica completa		8. Universitaria incompleta	
4. Media incompleta		9. Universitaria completa	
5. Media completa		10. Post-título o Post-grado	

**31) Actualmente, ¿Cuál es su ocupación principal?**

1. Estudiante Básica		8. Trabajador/a Independiente	
2. Estudiante Media		9. Profesional Dependiente	
3. Estudiante Superior		10. Profesional Independiente	
4. Docente		11. Empresario/a	
5. Investigador/Consul		12. Jubilado/a	
6. Dirigente Social		13. Dueña de casa	
7. Trabajador/a Dependiente		14. Otro	