

¿Qué ocurre con la confianza cuando los gobiernos locales se vuelven virtuales? Explorando los determinantes de la confianza en sitios web municipales en Chile

What happens to trust when local governments become virtual? Exploring the determining factors of trust on Chilean local e-governments

NICOLÁS SOMMA, CLAUDIA LABARCA,
MYRNA GÁLVEZ Y SERGIO GODOY¹

Este artículo explora la formación de confianza entre sitios web de gobierno local (municipales) chilenos y sus grupos de interés, así como su relación con el gobierno local real. Los resultados muestran prevalencia de la confianza en el entorno virtual, por lo que se indagan sus determinantes. El artículo se basa en metodología mixta: encuesta a usuarios de Internet en Santiago de Chile, grupos focales y entrevistas a usuarios.

This article explores the formation of trust among local Chilean government websites (municipalities) and their stakeholders, as well as their relationship with the real local government. The results show a prevalence in the trust of the virtual environment, the determining factors are therefore analyzed. The article is based on a mixed methodology: a survey to Internet users in Santiago, focus groups and interviews.

PALABRAS CLAVE: Confianza, gobierno electrónico, TIC's, grupos de interés.

KEY WORDS: Trust, e-government, ICT's, stakeholders.

¹ Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

Correos electrónicos: nsomma@uc.cl, claudialabarca@uc.cl, myrnagj@uc.cl y sgodoye@uc.cl

Av. Vicuña Mackenna 4860; Macul, Santiago, Chile.

INTRODUCCIÓN

Aunque la confianza es un ingrediente crítico de las comunicaciones humanas, incluyendo aquellas que animan los procesos políticos y las transacciones económicas (Labarca, 2008, 2009), muchas veces es ignorada. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC's), particularmente Internet, contribuyen o no a mejorar este factor tan esencial? El presente artículo aborda esta relación entre el gobierno electrónico local (municipalidades) y sus usuarios/ciudadanos actuales y potenciales, comparando los mecanismos reales y virtuales que los conectan.

Desde la última década se viene estudiado el rol de las TIC's, y en particular Internet, en el gobierno electrónico (Belanger & Carter, 2008; Carter & Belanger, 2005; Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007; Warkentin, Gefen, Pavlou & Rose, 2002). Uno de los temas críticos refiere al impacto de Internet en la confianza que el público tiene respecto de las instituciones y autoridades políticas. La mayor parte de las investigaciones se centran en la política en el nivel nacional o federal. Pero sabemos menos sobre qué ocurre con la confianza cuando los gobiernos locales aprovechan las ventajas de Internet y crean sitios web que permiten al público informarse, hacer transacciones y dar su opinión en temas de interés.

Este artículo estudia la confianza que los chilenos depositan en los sitios web municipales (gobierno electrónico local). Dos son los objetivos: a) indagar si tal confianza es mayor o menor que la que suscitan los gobiernos municipales offline, y b) explorar los determinantes individuales de la confianza en sitios web municipales. Para ello empleamos una encuesta a usuarios de Internet en la capital Santiago,² complementada con material de grupos focales y de entrevistas a usuarios de Internet.

COMUNICACIONES, CONFIANZA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO

En la literatura y en la práctica de las organizaciones se ha ido reconociendo cada vez más la necesidad de gestionar una relación armó-

² Comprende solo la zona metropolitana.

nica con una amplia gama de públicos de interés, conceptualizados en el término anglosajón *stakeholders* debido a su poder para afectar los resultados del negocio e incluso su supervivencia (Argenti, 2009; Calderón, 2011; Porter & Kramer, 2011; Tironi & Cavallo, 2004; Van Riel & Fombrun, 2007; Villafañe, 2013).³ Los *stakeholders* son “aquellos grupos que, sin su apoyo, la organización no podría existir” (Freeman & Reed, 1983, p. 89). La palabra *stake* refiere a cualquier interés, derecho, reclamo o participación que tenga algún grupo o persona respecto de un emprendimiento y que puede afectarlo (Fleisher & Bensoussan, 2007). La teoría de *stakeholders* plantea que además de cuatro constituyentes primarios y estratégicos (clientes, empleados, accionistas y proveedores), existe un número indeterminado de *stakeholders* secundarios o del entorno (Clarkson, 1994; Freeman citado en Fleisher & Bensoussan, 2007): reguladores, medios de comunicación, expertos, comunidades locales, público general y, en definitiva, cualquier grupo o individuo.

Para los fines de este artículo, nos interesa analizar cómo las TIC's contribuyen o no a la confianza cuando los municipios se comunican con un importante grupo de interés: los usuarios actuales o potenciales del accionar municipal. Esto es importante ya que, como señalan Tironi y Cavallo (2004), el objetivo de la comunicación en las organizaciones es generar confianza con sus públicos de interés. En este contexto, comunicaciones no se refiere a distribuir mensajes centralizadamente, sino a una relación bidireccional a través de diferentes medios, con particular énfasis en Internet, en contraste al contacto cara a cara y el telefónico.

¿POR QUÉ ESTUDIAR LA CONFIANZA ONLINE EN LOS GOBIERNOS LOCALES?

Como se ha discutido en diversos artículos,⁴ la confianza tiene múltiples acepciones, dependiendo del punto de vista epistemológico (racionalista, culturalista) con que se la comprenda; así mismo, puede considerarse

³ Este concepto fue desarrollado por Freeman y Reed (1983) y contrasta con el *stockholder/shareholder*, el accionista, como foco de atención de la gestión de empresas.

⁴ Para una recopilación bastante exhaustiva véase Kim (2005).

un atributo relacional o de actitud respecto de un objeto. Siguiendo a Bannister y Connolly (2011), definimos confianza como la “disposición individual de ser vulnerable frente a una contraparte” (p. 139).

Elegimos esta definición ya que involucra aspectos clave de la confianza que están discutidas previamente en la literatura y que se adecuan al caso de estudio en dos aspectos. Uno, que ésta se presenta en situaciones de riesgo (Boon & Holmes, 1991; Butler, 1999; Luhmann, 1979), y dos, que asume una asimetría en la relación entre la organización y los *stakeholders* (Bannister & Connolly, 2011).

Al igual que Möllering (2001) entendemos la confianza como “un estado de expectativa favorable respecto de las intenciones y acciones de otros” (p. 404), lo que se traduce para este caso en las expectativas sostenidas por los *stakeholders* respecto de los sitios web municipales (confianza online) y de las propias municipalidades (confianza “real” u offline). Esto refuerza la idea de la confianza como un concepto relacional a la vez que funcional, en contraste con otras definiciones de corte más ontológicas como las que propone Uslaner (2002).

Dichos elementos son válidos para la relación entre las personas y los municipios. Primero, en la medida que los municipios crean bienes públicos para los residentes de la comuna tales como seguridad, alumbrado –y en el caso chileno servicios de salud y educación– corren el riesgo de perjudicarse si utilizan tales bienes y éstos son defectuosos. Segundo, hay una asimetría evidente en el poder y la información entre municipalidades e individuos. Tercero, involucra una expectativa de comportamiento de una de las partes en relación con la otra.

Se estudió el gobierno electrónico desde la confianza porque ella es un antecedente fundamental para la adopción de tecnologías (Gefen, 2002). Entendemos por gobierno electrónico al “uso de las tecnologías de información y comunicación, particularmente Internet, para la entrega de servicios públicos” (Horsburgh, Goldfinch & Gauld, 2011, p. 232). Los municipios se escogieron como objeto de estudio por dos razones.

Primero, porque cierta literatura sugiere que ellos deberían suscitar mucha confianza; por ejemplo, desde De Tocqueville (1945/2007) en adelante, pasando por Fenno (1978), han sido vistos como el nivel gubernamental más cercano a la gente, por tanto con más posibilidades de generar confianza. Los residentes pueden cruzarse en la

calle con sus autoridades, quienes así mismo suelen ser antiguos residentes con fuertes vínculos familiares y vecinales. Además, buena parte de los problemas cotidianos de las personas son competencia de los gobiernos municipales. Cuando hay un problema con un vecino o cuando la plaza o el pavimento están en mal estado, los residentes llaman al municipio. Finalmente, los gobiernos locales son habitualmente instituciones de larga data y la antigüedad aumenta la familiaridad, uno de los disparadores de la confianza (Luhmann, 1979).

Por estas razones, los gobiernos locales pueden ser propicios para suscitar alta confianza. Una encuesta de la Universidad Diego Portales (UDP) realizada en 2013 muestra que en Chile son seis veces más confiables que los partidos políticos, cuatro veces más que el Congreso, y el doble que el gobierno central. Si es así, es interesante preguntarse en qué medida dichos gobiernos podrían mantener esa confianza en el ámbito online.

Segundo, se sabe poco sobre construcción de confianza en sitios web de municipios, en contraposición a la abundancia relativa de estudios en el nivel nacional o federal (Schaupp & Carter, 2010), los cuales se focalizan en la confianza online y la confianza en el gobierno como predictores de la confianza. También existe literatura respecto de los factores que influyen en la confianza virtual. Beldad, De Jong y Steehouder (2010) señalan como relevantes los siguientes elementos: facilidad percibida de uso del sitio web, calidad de la información, características gráficas, señales de presencia social (por ejemplo, las fotografías), personalización, garantías de privacidad y seguridad.

A pesar de la abundante literatura sobre gobierno electrónico hay pocos estudios que lo vinculen con la confianza (Schaupp & Carter, 2010), y los resultados existentes son contradictorios. Horsburgh et al. (2011) plantean que existe una correlación entre uso de tecnologías y confianza en el gobierno en varias funciones propias del gobierno electrónico; en contraste, Teo, Srivastava y Jiang (2008) indican que es precisamente la confianza en el gobierno –y no en la tecnología– lo que está correlacionado con la confianza en los sitios web públicos.

Papadopoulou, Nikolaidou y Martakos (2010) proponen una tipología de siete formas de confianza relacionadas al gobierno electrónico: confianza en el almacenamiento de datos, en la eficiencia de los servicios,

en la información online, en el sistema/infraestructura, en la seguridad de las transacciones, en la benevolencia/integridad de la respectiva organización gubernamental y, por último, en el sistema institucional que respalda al gobierno electrónico.

Sin embargo, persiste la necesidad de llenar el vacío respecto del estudio de la confianza en el nivel de gobierno electrónico local, ya que buena parte de la política es local, y por consiguiente de gran influencia. Estudiarla únicamente en el nivel nacional o federal resulta insuficiente para conocer sus implicancias en la vida política y en la confianza que los ciudadanos sienten hacia ésta.

USO DE LAS TIC'S Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CHILE

El caso de Chile es interesante porque es un país que a pesar de su escasa población (17 millones de habitantes aproximadamente), tiene altos niveles de tecnologización entre individuos y organizaciones (Godoy & Helsper, 2011). Así mismo, presenta un elevado uso de redes sociales. Facebook, por ejemplo, alcanzó 90.9% de los usuarios online en Chile, convirtiéndose en el mercado más penetrado de Latinoamérica (Comscore, 2011). Además, las municipalidades chilenas son relevantes en la vida del ciudadano: reformas efectuadas en los años setenta y ochenta traspasaron la responsabilidad de la educación primaria y secundaria (Angell, 1997) y la administración de la atención de salud a las municipalidades (Miranda, 1990).

Finalmente, y aunque Chile se caracteriza por liderar Latinoamérica en el desarrollo de gobierno electrónico,⁵ esta buena evaluación en el nivel de gobierno central no necesariamente se aplica en las municipalidades. El *Estudio del Nivel de Digitalización de Municipios* (Ministerio de Economía de Chile, 2010) detectó que la realidad municipal para 2010 en el nivel país es heterogénea: a pesar de que la mayoría de los municipios tenían sitios web (95%), se observaron grandes diferencias

⁵ El último *ranking* de Naciones Unidas lo ubica en el lugar 39 de un total de 190 países y en el lugar 25 en su componente de servicios online.

tanto en su madurez tecnológica como en su desarrollo institucional, asociado a la cantidad de población que atienden y a los niveles de pobreza de los mismos. Principalmente despliegan información hacia la ciudadanía; ofrecen canales de comunicación con el municipio; proveen transacciones básicas, incluyendo por ejemplo el pago de impuestos comunales, y en algunos casos, permiten e incentivan la participación ciudadana.

Sin embargo, y en consistencia con el resto de la región, Chile es un país de baja confianza interpersonal. Los últimos datos disponibles del Latinobarómetro muestran que solo 16.5% de los encuestados piensa que se puede confiar en la mayoría de las personas. Esto es mucho menos que lo observado en países desarrollados (World Values Survey [WVS], s. f.) y menos incluso de lo que cabría esperar dado el considerable nivel de desarrollo económico de Chile.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS

Dados estos antecedentes planteamos dos preguntas de investigación y cinco hipótesis de trabajo, que exploraremos principalmente con la encuesta World Internet Project (WIP) Chile 2013, y complementariamente con información cualitativa.

Primera pregunta: ¿qué suscita más confianza, el gobierno municipal tradicional o su versión online?

Como dijimos arriba, hay varias razones para esperar una considerable confianza de la gente hacia los gobiernos municipales “reales”, básicamente relacionadas con los niveles de familiaridad y cercanía que son indicadas como un factor importante para la creación de la misma (Luhmann, 1979). Al mismo tiempo, la literatura sugería varias razones por las cuales sus versiones virtuales deberían suscitar *baja* confianza: tanto por razones derivadas de la tecnología como por confianza en el nivel político. De este razonamiento se desprende nuestra primera hipótesis, que es de naturaleza descriptiva:

H1: la confianza de la población general hacia los gobiernos municipales offline es mayor que la confianza hacia los gobiernos municipales online (expresados más claramente en los sitios web municipales).

Pero también existen razones para plantear una hipótesis opuesta. Un mayor conocimiento del gobierno municipal real y sus autoridades puede generar una mayor exposición a sus problemas. Así mismo, más contacto implica mayores oportunidades para que los funcionarios municipales no resuelvan los problemas ciudadanos generando un sentimiento negativo. También implica mayores chances de estar al tanto de conductas inapropiadas o hasta casos de corrupción.

A esto se le suman algunas fuentes recientes de desconfianza entre los ciudadanos y las instituciones políticas. Desde los años setenta varios estudios vienen mostrando creciente desconfianza en el nivel mundial hacia las instituciones políticas y la clase política. Esto sería resultado, primero, de la incapacidad de dichas instituciones para cumplir con las expectativas de una ciudadanía más educada, informada y movilizada (Dalton, 2008; Inglehart, 1997); también sería resultado de problemas de *performance*; es decir, el hecho de que los problemas en la sociedad globalizada son más complejos que antes, y por tanto la capacidad de solucionarlos desde la gestión gubernamental sería menor, especialmente en América Latina (Calderón, 2012).

Por otra parte, los entornos virtuales –incluyendo los municipales– tienen la ventaja de proveer información más detallada y replicable, estar disponibles las 24 horas para muchas operaciones, y dar una imagen de universalismo y democracia por ser accesibles a todos aquellos con conexión a Internet –y no solo a aquellos que tienen vínculos directos con los políticos–. Todo esto sugiere la siguiente hipótesis:

H2: La confianza de la población general hacia los gobiernos municipales offline es menor que la confianza hacia los sitios web municipales.

Segunda pregunta: ¿cuáles son los determinantes de la confianza en los sitios web municipales?

Nuestra segunda pregunta se relaciona con las fuentes de la confianza en los sitios web municipales. Buscamos entender por qué algunas personas confían más en los sitios web municipales que otras. Para ello, hipotetizamos que hay tres mecanismos generales que podrían inducir a una mayor confianza hacia los sitios web municipales: familiaridad o sintonía con Internet (hipótesis 3), propensión a confiar (hipótesis 4), y

el costo relativo de ser defraudado por sitios web municipales (hipótesis 5). Cada mecanismo, a su vez, se asocia a varios indicadores empíricos. Veámoslos en detalle.

Primer mecanismo. Es la familiaridad o sintonía que las personas tienen con los sitios web en general. Si ellas perciben a Internet como algo opaco, ajeno a sus intereses o incluso amenazante, evidentemente van a confiar menos en los sitios web municipales (o de cualquier otro tipo) que quienes se sienten cómodos en los entornos virtuales. Utilizamos cinco indicadores de familiaridad o sintonía con Internet:

1. Edad. Los más viejos deberían sentirse más ajenos al mundo de Internet y confiar menos dada su menor adaptabilidad a un cambio relativamente reciente.
2. Nivel de tecnologización. Quienes usan habitualmente tecnologías deberían estar más familiarizados con los sitios web municipales.
3. Intensidad del uso de Internet. A mayor frecuencia de uso, más familiaridad.
4. Uso de páginas web municipales. Es esperable que quienes recurren a ellas –sea para informarse, hacer transacciones, o comentar asuntos públicos– estén familiarizados con los beneficios de tales sitios, y por tanto confíen más (aunque siempre cabe la contra hipótesis de que ese mayor conocimiento los familiariza con los riesgos de los sitios web municipales, lo que los haría confiar menos).
5. Confianza. Percepción que tienen los encuestados hacia la información que existe en Internet en general.

De lo anterior se deriva nuestra tercera hipótesis:

H3: Controlando por otros factores, los indicadores de familiaridad con Internet deberían asociarse a una mayor confianza en sitios web municipales.

Segundo mecanismo. Este podría incidir en que la confianza hacia los sitios web municipales, es la disposición general a confiar de las personas, también llamada confianza generalizada, que se agrupa en dos categorías:

1. Confianza generalizada que las personas sienten hacia sus semejantes. Los sitios web municipales son, en definitiva, contruidos y operados cotidianamente por seres humanos, pero estos seres humanos son desconocidos y tienen identidad anónima para la mayoría de los encuestados. Quienes tiendan a tener una concepción favorable de las personas en general –es decir, quienes muestren confianza generalizada– posiblemente confiarán más en esos otros anónimos y desconocidos que están detrás del funcionamiento de los sitios web municipales.
2. Confianza generalizada de tipo político. Los sitios web municipales son en definitiva apéndices de instituciones políticas, como son las municipalidades, y ellas se asocian en la mente de los individuos a la valoración que tienen hacia la política en general y las autoridades políticas (locales, regionales o nacionales). Quienes tienen una actitud crítica y desconfiada hacia las instituciones políticas en general deberían traspasarla hacia las municipalidades y todas sus ramificaciones, entre ellas los sitios web municipales. Lo opuesto pasaría con quienes confían ampliamente en las instituciones políticas.

Esto se resume en la cuarta hipótesis:

H4: Controlando por otros factores, la confianza generalizada (social y política) debería asociarse a una mayor confianza en sitios web municipales.

Tercer mecanismo. Refiere al costo relativo de sentirse defraudado, en este caso, por un sitio web municipal. La confianza implica el riesgo de sentirse defraudado y tener que pagar por ello. Por ejemplo, quienes confían en la información disponible en páginas web municipales corren el riesgo de ir a un lugar equivocado, llegar en un horario distinto al deseado a algún evento en la comuna o sufrir los percances de no poder realizar un trámite municipal. Por otra parte, hay más probabilidades de confiar cuando la posibilidad de ser defraudado es menor (Hardin, 2002). Más allá del costo del que se trate, los problemas derivados de confiar en un sitio web municipal serán menos graves para las personas con mayores recursos sociales y económicos, dado que tienen una base mayor de recursos donde apoyarse. Además, las personas con más

recursos pueden tener vías alternativas de obtener información o hacer trámites que resultan más difíciles para personas de menores recursos (Brady, Verba & Schlozman, 1995).

De ello se deriva la quinta hipótesis:

H5: Controlando por otros factores, un mayor nivel socioeconómico debería asociarse a una mayor confianza en sitios web municipales.

DISEÑO METODOLÓGICO Y DATOS

El presente artículo se inserta dentro de un estudio multidisciplinario que buscaba delinear de qué manera el acceso y uso de las TIC's por las personas, inciden en los niveles de confianza entre organizaciones/empresas y sus llamados grupos de interés (*stakeholders*), mediante una metodología mixta que culminó con la aplicación de la encuesta WIP Chile (2013). Se analizaron dos sectores muy disímiles entre sí para dar cuenta de qué tan amplios y generalizados eran los fenómenos a estudiar. El primer caso de estudio fue el comercio electrónico al detalle B2C, reportado en otras instancias (Godoy, Labarca, Somma, Gálvez & Sepúlveda, 2015).

El segundo caso provenía del sector público, y es el que abordamos en este artículo: los gobiernos locales. Con el fin de tener una versión desde “ambos lados del mesón”, en una primera etapa cualitativa/exploratoria se realizaron entrevistas en profundidad a los encargados de las estrategias digitales de municipios y comercios, complementadas por grupos focales y entrevistas aplicadas a usuarios y clientes de ambos sectores. En esta fase se indagó sobre actitudes, conceptos (por ejemplo, nociones disímiles de confianza), prácticas y expectativas mutuas. A ello se añadieron análisis de las interfaces presenciales (locales de venta y oficinas de atención municipal) y virtuales (los sitios web). También se realizaron trámites y compras a través de estas dos instancias. Los hallazgos de esta primera etapa cualitativa fueron incorporados al cuestionario de la encuesta WIP Chile (2013) aplicada a usuarios y no usuarios de Internet, con el fin de averiguar qué tan generalizables eran las actitudes y prácticas reportadas por usuarios y clientes de ambos sectores durante la fase cualitativa del proyecto.

Este artículo se centra principalmente en un análisis estadístico de los resultados de esa encuesta, orientado a descubrir la robustez de las

relaciones entre las variables que explican (o no) la confianza de los ciudadanos/usuarios hacia los municipios y sus versiones online, representadas en este caso por sus sitios web, debido a que son la principal plataforma virtual de relacionamiento de los gobiernos locales con los ciudadanos (cuando no la única). También recurrimos a la información cualitativa para comprender los resultados estadísticos.

Para explorar empíricamente las hipótesis formuladas arriba utilizamos la encuesta antes mencionada, que por primera vez incluyó preguntas específicas sobre confianza a usuarios y no usuarios de Internet.⁶ La encuesta presencial en hogares del Gran Santiago fue aplicada a personas mayores de 18 años residentes en viviendas particulares. El muestreo fue aleatorio en todas sus etapas (es decir, selección aleatoria de manzanas, hogares e individuos). Para este análisis seleccionamos únicamente a 474 usuarios de Internet del total de 741 casos encuestados: solo a ellos se les preguntó por su confianza en sitios web municipales, dado que la respuesta de no usuarios a esta pregunta tendría escasa validez.

Las preguntas específicas de la encuesta sobre confianza respecto de los municipios y sus versiones virtuales se diseñaron a partir de la fase cualitativa previa que consideró 6 grupos focales a ciudadanos y 7 entrevistas en profundidad a pequeños y medianos empresarios, usuarios “funcionales” de ciertos trámites municipales. A todos se les aplicó un filtro para verificar el uso de tecnología.

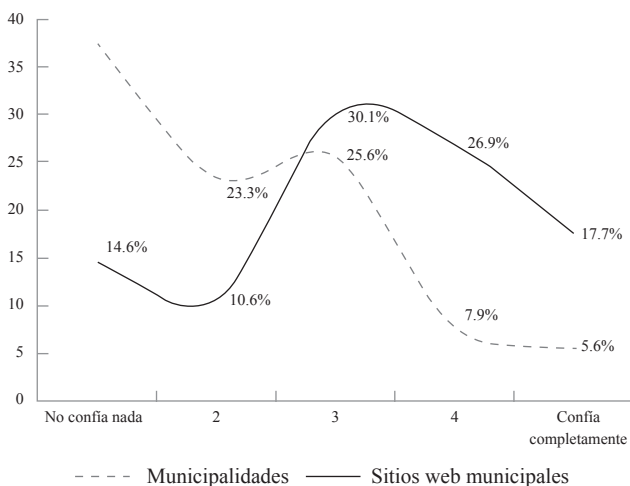
No obstante este artículo no se centra en los hallazgos de la fase exploratoria/cualitativa, cabe señalarse que los grupos focales se realizaron entre diciembre de 2012 y enero de 2013 en Santiago, y fueron segmentados por edad y por nivel de interacción con los municipios. Al respecto, se distinguió entre quienes: a) realizaban trámites online, b) solo leían informaciones en los sitios web municipales y c) no interactuaban con los municipios por canales virtuales. En las siguientes páginas se reproducen algunas citas provenientes de estos grupos con fines esencialmente complementarios, debido a que el énfasis del análisis es en los resultados de la encuesta.

⁶ World Internet Project es un proyecto internacional que mide el alcance y uso de Internet por parte de las personas en 41 países.

RESULTADOS

Comenzamos poniendo a prueba las hipótesis 1 y 2. Para ello analizamos dos preguntas. La primera pedía declarar “cuánta confianza tiene” en las municipalidades usando una escala Likert de 1 a 5 en la cual 1 = mínima confianza y 5 = máxima confianza. La segunda pedía declarar “cuán confiable le parecen los sitios web” de las municipalidades, usando la misma escala. De acuerdo con la Figura 1, encontramos que mientras que para los municipios solo 13.5% tiene una confianza de valor 4 o 5 (los más altos), ese porcentaje sube a 44.6% para el caso de los sitios web municipales. A su vez, mientras que la desconfianza (valores 1 y 2) es alta para los municipios (60.9%), baja sustancialmente para los sitios web municipales (25.2%). Esto es consistente con la hipótesis 2.

FIGURA 1
DISTRIBUCIÓN DE CONFIANZA EN MUNICIPALIDADES Y SITIOS WEB MUNICIPALES



Fuente: WIP Chile (2013). Datos ponderados por sexo, edad y nivel socioeconómico de acuerdo con parámetros poblacionales. Se seleccionaron solo usuarios de Internet; respecto de la confianza en sitios web municipales no se preguntó a no usuarios.

Esta conclusión se confirma al comparar las medias de ambas preguntas de confianza. La confianza promedio en los municipios es de 2.18 puntos en un rango de 1.0 a 5.0, mientras que la confianza promedio en los sitios web municipales es 3.18. Esta diferencia es altamente significativa en la escala de .005. Esta “brecha de confianza”, que favorece a los sitios web municipales, también puede observarse en el nivel individual y no solo agregado. Calculamos una variable que, para cada individuo, resta la confianza a municipios de la confianza a sitios web municipales, de manera tal que valores positivos indican una brecha más favorable a sitios web municipales; valores negativos lo contrario, y un valor “0” indica idéntica confianza para ambos objetos. Esta variable indica que 62.1% de los usuarios de Internet confía más en los sitios web municipales; 31.7% confía igual en ambos, y solo 6.2% confía más en los municipios “reales”. Análisis no reportados aquí muestran que esa brecha es pareja para distintos grupos sociodemográficos y socioeconómicos.

¿Cómo podemos explicar esta brecha más allá de los argumentos teóricos brindados en la discusión de las hipótesis? En los grupos focales y entrevistas en profundidad realizados previamente a la aplicación a la encuesta emerge como probable razón de esta discrepancia el concepto de confianza que manejan los ciudadanos, y que es bastante acotada: se refiere a la comodidad y el ahorro de tiempo que implica buscar información y hacer trámites a través de Internet, reportados como más convenientes que hacerlos cara a cara y por teléfono con el municipio. La trazabilidad de las conversaciones era otro factor ventajoso. En contraste, acudir a las oficinas o llamar por teléfono a centrales no automatizadas implicaba desgastantes peregrinaciones de una ventanilla/anexo a otra, encontrarse con información contradictoria entre diferentes funcionarios y problemas como atención tardía o desidia. Veamos algunos ejemplos en palabras de los propios usuarios:

Generalmente ... uno llama a los teléfonos y están siempre ocupados ... En cambio, en Internet, uno con el dedito mueve y busca, y se le dice aquí no, uno va al otro lado, y no se demora nada (Entrevistado, mediana empresa).

La primera instancia (que uso) siempre es Internet, porque igual te ahorra mucho tiempo, porque si no, ir de lugar en lugar preguntando es muy difícil.

Lo otro, ya más directo, por ejemplo, el permiso de circulación (anual de automóviles), eso se paga en línea y listo, no es necesario como otro trámite posterior (Hombre, grupo A, joven).

A veces puedes llamar (por teléfono) toda la mañana y nunca te contestan. Y me ha pasado que uno llama, está sonando, y como que uno siente que toman el teléfono y lo cortan ... o te mandan a hablar con Pedro, Juan y Diego, y al final no dan respuesta (Entrevistado, microempresa).

Yo llamé (por teléfono) para pagar una patente comercial. Y llamé varias veces, y de ahí fui a hacer el trámite. Y estaba en una parte donde estaban al lado del teléfono. Y ahí sonaba y sonaba, y nadie lo contestaba. Y ahí yo dije: “yo era el que estaba llamando antes” (Hombre, grupo B, joven).

Estas citas sugieren un concepto de confianza limitado a la efectividad de los procesos: se confía más en Internet porque, si el sitio está bien desarrollado, la búsqueda de información y la capacidad de hacer trámites es mucho más expedita. Predomina entonces una visión funcionalista de la confianza: “confío porque no me defrauda en mis expectativas”. No obstante, esto tenía sus matices: los entrevistados eran capaces de discernir entre algunos municipios líderes en gobierno electrónico y otros más rezagados. Por tanto, también vemos que el usuario es capaz de distinguir entre los distintos objetos de confianza.

En términos más generales, parece claro que la menor confianza en los municipios también puede resultar de la crisis generalizada de credibilidad que viven actualmente las instituciones políticas chilenas. Dicha confianza ha disminuido sistemáticamente en los últimos años como resultado de varios factores, entre ellos las restricciones que impone el sistema electoral chileno para representar a opciones políticas minoritarias, la escasa renovación generacional de la clase política, y la incapacidad del Estado para evitar abusos a consumidores por parte de las empresas (Luna & Altman, 2011; Segovia, Haye, González, Manzi & Carvacho, 2008). Aunque el principal foco de crítica son las instituciones políticas nacionales como los partidos, el gobierno y el congreso, las instituciones locales –como las municipalidades– son “arrastradas” por el desprestigio generalizado hacia la política.

A continuación abordamos la segunda pregunta del artículo –referida a los determinantes de la confianza en los sitios web municipales– y las hipótesis correspondientes (3, 4 y 5). Para ello llevamos a cabo varios modelos de regresión de mínimos cuadrados, que nos permiten identificar qué atributos individuales se asocian a mayores o menores niveles de confianza en los mismos.⁷

La variable dependiente (es decir, aquella cuya variación entre distintos individuos queremos comprender) mide la confianza en los sitios web municipales donde 1 = no confía nada y 5 = confía completamente.⁸ También empleamos un conjunto de variables independientes, es decir, aquellas que determinarían o afectarían el nivel de confianza en sitios web municipales. Dichas variables se desprenden de la discusión de la sección anterior, y se asocian a cada uno de los tres mecanismos de confianza especificados. Las variables independientes usadas fueron las siguientes: familiaridad con Internet, propensión a confiar y nivel socioeconómico.

Para medir familiaridad con Internet utilizamos cinco indicadores: edad (medida en años); un índice de tecnologización;⁹ una variable *dummy* que indica si el encuestado usa Internet todos los días (1) o lo hace menos que eso (0); una segunda variable *dummy* que indica si en los últimos 12 meses el encuestado usó sitios web municipales para

⁷ Véase Allison (1999) para una introducción accesible a los modelos multivariados.

⁸ En análisis preliminares empleamos modelos ordinales que se ajustan más a la métrica de la variable dependiente, y obtuvimos resultados sustantivamente idénticos a los generados por los modelos de mínimos cuadrados. Reportamos estos últimos porque son más fáciles de interpretar. También realizamos los modelos tomando una variable dependiente similar a la reportada pero más específica (confianza en la *información* de los sitios web municipales), obteniendo resultados sustantivamente idénticos. Ambos análisis preliminares sugieren que los resultados reportados aquí son robustos.

⁹ Indica la proporción de acceso y uso a los siguientes bienes tecnológicos: smartphone, computador de escritorio, consola de videojuegos, Internet fija, Internet móvil, computador portátil y tablet. Varía de 0 (ningún bien) a 1 (todos).

revisar información, hacer trámites y/o pagos, o realizar algún reclamo y/o comentario (1 = hizo al menos uno de ellos, 0 = no hizo ninguno), así mismo el nivel de confianza que tiene el encuestado en la información disponible en Internet en general (1 = no confía nada y 5 = confía completamente).

Segundo, para medir la propensión a confiar empleamos, por un lado, la pregunta clásica de confianza generalizada que distingue entre quienes consideran que se puede confiar en la mayoría de las personas (valor 1) y quienes consideran que uno nunca es lo suficientemente cuidadoso con el trato a las personas (0). Para medir confianza política generalizada promediamos la confianza en los partidos y en el gobierno, donde 1 = a no confía nada y 5 = a confía completamente.¹⁰

Finalmente, para medir el nivel socioeconómico (NSE) empleamos una escala que combina información sobre la educación y ocupación del jefe de hogar, en la que 1 = NSE bajo (E) y 5 = NSE alto (ABC1). También empleamos género (1 = mujer, 0 = hombre) como variable de control. No hubo problemas de colinealidad en ningún modelo.

La Tabla 1 muestra los resultados de cuatro modelos de regresión de mínimos cuadrados. Las filas indican las distintas variables independientes empleadas, agrupadas en cada uno de los tres mecanismos. Las celdas muestran el coeficiente asociado a cada variable independiente. Hay dos elementos a tener en cuenta: el signo del coeficiente, que indica si la relación entre la variable independiente en cuestión y la confianza en web municipales es positiva o negativa, y el nivel de significación representado por los asteriscos convencionales: más asteriscos indican una relación más fuerte y sistemática, eventualmente sugiriendo un impacto causal; mientras que la ausencia de asteriscos indica que la relación no es estadísticamente significativa, esto es, que probablemente se debe al azar y por tanto la relación entre ambas variables es débil.

Los modelos 1 a 3 presentan por separado las variables independientes relativas a cada mecanismo, incluyendo al género como control. El modelo 4 incluye todas las variables que resultaron significativas en los modelos anteriores.

¹⁰ Cronbach de Alfa = .72, lo que sugiere que tiene sentido realizar el promedio entre ambas variables.

El modelo 1 incorpora las variables independientes de familiaridad con Internet. Únicamente el uso de web municipales y la confianza en la información disponible en Internet tienen efectos significativos, y en el sentido esperado: quienes usan webs municipales, y en particular quienes se fían más en la información de Internet, confían mayormente en los sitios web de las municipalidades. Los coeficientes del índice de tecnologización y el uso de Internet van en el sentido esperado, pero no son estadísticamente significativos al nivel de .05. Esto provee apoyo parcial a la hipótesis 3.

El modelo 2 incorpora las variables de confianza general. Como esperamos, tanto la confianza social como la política tienen una relación positiva y significativa con la confianza en sitios web municipales: quienes confían más en los demás y en la política, a su vez se fían más en las web municipales. Esto provee un fuerte apoyo a la hipótesis 4.

El modelo 3 muestra que el nivel socioeconómico, como sugiere la hipótesis 5, se asocia positivamente a nuestra variable dependiente. Al aumentar el nivel socioeconómico, y por tanto disminuir los costos relativos que provendrían de ser defraudado por los sitios web municipales, se eleva la confianza en los mismos. Esto tiene sentido desde una perspectiva racionalista de la confianza (Hardin, 2002). Sin embargo, el R cuadrado del modelo 3 es el más bajo de todos, lo que implica un menor porcentaje de varianza explicada de la variable dependiente.

Finalmente, el modelo 4 incorpora todas las variables significativas en los modelos 1 a 3. El principal resultado es que todas las relaciones se mantienen significativas y que el tamaño de los coeficientes no disminuye (y en ocasiones aumenta). La única excepción es el nivel socioeconómico, cuya asociación con la variable dependiente se reduce y la significación disminuye (aunque sigue siendo significativo); esto debilita parcialmente la hipótesis 5. Análisis no reportados sugieren que la asociación entre nivel socioeconómico y la variable dependiente está principalmente mediada por el uso de páginas web municipales: a mayor nivel socioeconómico mayor uso de webs municipales, y por tanto mayor confianza en las mismas.

Con el propósito de comparar la fuerza de las asociaciones entre las variables independientes y la dependiente, en la última columna de la derecha de la Tabla 1 figuran los coeficientes estandarizados del modelo

4. Las asociaciones más fuertes ocurren para la confianza política (.31) y la confianza en la información en Internet (.26), robusteciendo la evidencia favorable a las hipótesis 3 y 4.

TABLA 1
MODELO DE REGRESIÓN DE MÍNIMOS CUADRADOS PREDICIENDO
CONFIANZA EN SITIOS WEB MUNICIPALES

	1	2	3	4	4 (betas)
Mujer	0.137 (0.139)	0.028 (0.139)	0.15 (0.134)		
<i>Familiaridad con Internet</i>					
Edad	0.01 (0.005)				
Índice de tecnologización	0.464 (0.351)				
Usa Internet todos los días	0.19 (0.188)				
Usó web municipal	0.353* (0.141)			0.354** (0.134)	0.133**
Confianza en la información de Internet	0.388*** (0.074)			0.352*** (0.065)	0.262***
<i>Propensión a confiar</i>					
Confianza generalizada		0.37* (0.165)		0.463** (0.164)	0.121**
Confianza política		0.477*** (0.064)		0.408*** (0.062)	0.310***
<i>Costo de ser defraudado</i>					
Nivel socioeconómico			0.238** (0.067)	0.14* (0.064)	.124* (0.064)
R ²	0.115	0.146	0.038	0.251*	0.251*
Número de observaciones	393	387	402	382	382

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Las TIC's son un mecanismo crecientemente utilizado para comunicar organizaciones y sus grupos de interés. Esas comunicaciones, como todo relacionamiento humano, están condicionadas por la confianza existente entre los interlocutores. Hemos querido determinar de qué manera la tecnología influye en este factor esencial de las interacciones, enfocándonos específicamente en el campo del gobierno electrónico municipal.

Hasta ahora, este tipo de estudios se ha centrado fundamentalmente en el nivel nacional o federal, descuidando las experiencias en el nivel de gobiernos locales a pesar de su cercanía con la ciudadanía, lo cual podría potenciar la confianza. Además esos estudios se han centrado en países desarrollados. Para contribuir con ambos aspectos, aquí estudiamos la confianza en los sitios web municipales en Santiago, la capital de Chile. Utilizando una encuesta a usuarios de Internet complementada por materiales de grupos focales y entrevistas, indagamos si la confianza en sitios web municipales es mayor o menor que la que suscitan las versiones "reales" de los municipios. Además exploramos los determinantes individuales de la confianza en los primeros.

Encontramos, en primer lugar, que las personas confían más en los sitios web municipales que en las municipalidades mismas. Proponemos que ello ocurre debido a la crisis de legitimidad pública en que se encuentra la política chilena actualmente, y también debido a la alta efectividad y calidad de los servicios municipales online analizados. Segundo, encontramos que la confianza en sitios web municipales es mayor entre quienes se fían más de las principales instituciones políticas (partidos y gobierno) y entre quienes confían más en la información disponible en Internet.

Estas dos confianzas en objetos más generales parecen sostener la fiabilidad específica en sitios web municipales. La experiencia con sitios web municipales también se asocia a una mayor confianza hacia los mismos, pero de manera más débil que las confianzas genéricas anteriores. Esto relativiza la importancia de la experiencia concreta y la interacción con el objeto en la generación de confianza. El nivel socioeconómico, un frecuente predictor de confianza en varios objetos, no

tiene un fuerte efecto directo, aunque su asociación con la fiabilidad en sitios web municipales es positiva, como se esperaba.

¿Qué implicaciones tienen estos hallazgos para otros países y realidades?

1. La expresión “gobierno electrónico” es demasiado amplia. La confianza ciudadana hacia el ámbito municipal es diferente a la del gobierno nacional, federal, o bien a la asociada a servicios públicos específicos, ya que puede estar afectada por factores propios.
2. Hay que precisar el concepto mismo de confianza. Como se habló anteriormente, existen diversas definiciones de confianza. En este caso, las personas entrevistadas y encuestadas la asociaban a la eficiencia y conveniencia de acceder a información útil, así como a poder realizar ciertos trámites por Internet, donde no se producían las esperas, contradicciones y ambigüedades presentes en las interacciones presenciales.
3. Esta confianza más bien utilitaria se relaciona a la calidad y rango de los servicios ofrecidos por los municipios (algo que varía de país en país) y a la posibilidad de ofrecerlos por Internet de manera adecuada, cuando no del liderazgo que los propios alcaldes ejerzan en este aspecto de su gestión.
4. La confianza que manifiestan las personas respecto de los sitios web municipales depende de factores de contexto que exceden la competencia de alcaldes y municipios: la confianza en la política y la tecnología en general.

Finalmente, estudiar fenómenos sociales complejos como la confianza en los gobiernos locales debe combinar métodos cualitativos con los cuantitativos: los primeros dan profundidad, contexto y sentido al objeto de estudio, mientras que los segundos permiten generalizar aspectos específicos y descubrir relaciones estadísticamente significativas. Pero ninguna basta por sí misma, lo cual sugiere que el formato restringido de los artículos académicos en revistas indexadas (un formato adecuado para las ciencias experimentales exactas, como la física o la biología) presenta limitaciones importantes para las ciencias sociales, que requieren mayor contextualización y complejidad.

Futuros estudios deberían ir más allá de la confianza en sitios web municipales en general, y explorar si las variaciones en las características de los mismos (por ejemplo, en funcionalidad, diseño o tecnología de soporte) se asocian a diferentes niveles de confianza. También sería interesante explorar si las características socioeconómicas y políticas de las comunas impactan en dicha confianza. Además es necesario distinguir y profundizar en la incidencia que tienen las diferentes plataformas digitales emergentes móviles y que quizá sustituyan a los sitios web como canal de contacto de los gobiernos locales con sus públicos de interés.

Bibliografía

- Allison, P. (1999). *Multiple regression: A primer*. CA, EE.UU.: Pine Forge Press.
- Angell, A. (1997). Reforma educativa y política en Chile. *Perfiles Latinoamericanos*, 10, 9-34. Recuperado el 20 de diciembre de 2013 de <http://www.redalyc.org/pdf/115/11501002.pdf>.
- Argenti, P. (2009). *Corporate communication*. Nueva York, EE.UU.: McGraw Hill.
- Bannister, F. & Connolly, R. (2011). Trust and transformational government: A proposed framework for research. *Government Information Quarterly*, 28 (2911), 137-147.
- Belanger, F. & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17 (2), 165-176.
- Beldad, A., De Jong, M. & Steehouder, M. (2010). How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior*, 26 (5), 857-869.
- Boon, S. & Holmes, J. (1991). The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk. En R. A. Hinde & J. Groebel (Eds.), *Cooperation and prosocial behavior* (pp. 190-211). Cambridge, Inglaterra: Cambridge University Press.
- Brady, H. E., Verba, S. & Schlozman, K. L. (1995). Beyond SES: A resource model of political participation. *American Political Science Review*, 89 (2), 271-294.
- Butler, J. (1999). Trust expectations, information sharing, climate of trust, and negotiation effectiveness and efficiency. *Group & Organization Management*, 24, 217-238.

- Calderón, C. (2011). *La imagen es la identidad*. Santiago de Chile, Chile: eBooks Patagonia.
- Calderón, F. (2012). Diez tesis sobre el conflicto social en América Latina. *Revista Cepal*, 107. Recuperado el 3 de enero de 2014 de <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/8/47598/RVE107Calderon.pdf>
- Carter, L. & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust. *Innovation and Acceptances Factors. Information Systems*, 15 (1), 5-26.
- Clarkson, M. (1994). A risk-based model for stakeholder theory. *Proceedings of the Second Toronto Conference on Stakeholder Theory*. The Center for Corporate Social Performance & Ethics, University of Toronto.
- Comscore. (2011). *El crecimiento de redes sociales en América Latina*. Recuperado el 3 de enero de 2014 de http://www.comscore.com/esl/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2011/The_Rise_of_Social_Networking_in_Latin_America
- Dalton, R. (2008). *Citizen politics: Public opinion and political parties in advanced industrial democracies*. Washington, EE.UU.: Sage.
- De Tocqueville, A. (2007). *Democracy in America*. Nueva York, EE.UU.: Vintage Classics (Trabajo original publicado en 1945).
- Fenno, R. (1978). *Home style: House members in their districts*. Boston, EE.UU.: Little, Brown.
- Fleisher, C. & Bensoussan, B. (2007). *Business and competitive analysis. Effective application of new and classical methods*. Upper Saddle River, EE.UU.: FT Press.
- Freeman, R. E. (1983). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge, Inglaterra: Cambridge University Press.
- Freeman, R. E. & Reed, D. L. (1983). Stock holders and stakeholders: A new perspective on corporate governance. *California Management Review*, XXV.
- Gefen, D. (2002). Reflections on the dimensions of trust and trustworthiness among online consumers. *ACM SIGMIS Database*, 33, 38-53. Recuperado el 20 de octubre de 2013 de <http://delivery.acm.org/10.1145/570000/569910/p38-gefen.pdf?ip=146.155.201.228&id=569910&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=C2716FEBFA981EF13B7FB1AD95701BBB334E3F7477448E8C&CFID=285269388&CFTO>

- KEN=83314020&__acm__=1390503455_5f971a8c35e54ded539c7b0d3c3bb169
- Godoy, S. & Helsper, E. (2011). La alargada sombra de la exclusión digital: una comparación entre Reino Unido y Chile (junto a Ellen J. Helsper). En B. Van Bark (Ed.), *Un mundo conectado: las TIC transforman sociedades, culturas y economías* (pp. 135-160). Madrid/Barcelona, España: Ariel/Fundación Telefónica.
- Godoy, S., Labarca, C., Somma, N., Galvez, M. & Sepúlveda, M. (2015). Circumventing communication blindspots and trust gaps in technologically-mediated corporate Relationships: The case of Chilean B2C e-commerce. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce*, 10 (2), 19-32.
- Hardin, R. (2002). *Trust and trustworthiness*. Nueva York, EE.UU.: Russell Sage Foundation.
- Horst, M., Kuttuschreuter, M. & Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23 (4), 1838-1852.
- Horsburgh, S., Goldfinch, S. & Gauld, R. (2011). Is public trust in government associated with trust in e-government? *Social Science Computer Review*, 29 (2), 232-241.
- Inglehart, R. (1997). *Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies* (Vol. 19). Princeton, EE.UU.: Princeton University Press.
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. *Administration & Society*, 37, 611-634.
- Labarca, C. (2008). Confianza y reputación como variables de desarrollo económico y la Imagen País. *Cuadernos de Información*, 23, 72-81.
- Labarca, C. (2009). Capital social, confianza y desarrollo económico: hacia un enfoque integrador. *Pozo de Letras*, 8 (8), 41-51.
- Lemuria, C. & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15 (1), 5-25.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power: Two works*. Chichester, Inglaterra: Wiley.

- Luna, J. & Altman, D. (2011). Uprooted but stable: Chilean parties and the concept of party system institutionalization. *Latin American Politics and Society*, 53 (2), 1-28.
- Ministerio de Economía Chile. (2010). Estudio del nivel de Digitalización de Municipios. Recuperado el 20 de diciembre de 2013 de <http://www.observatoriodigital.gob.cl/tags-documentos/tics>
- Miranda, E. (1990). Descentralización y privatización del sistema de salud chileno. *Estudios Públicos*, 39, 5-66.
- Möllering, G. (2001). The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology*, 35 (2), 403-420.
- Organización de las Naciones Unidas-ONU. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico*. Recuperado el 2 de enero de 2014 de http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf Descargado el 20 diciembre 2013
- Papadopoulou, P., Nikolaidou, M. & Martakos, D. (2010). What is trust in e-government? A proposed typology. 2010 *43rd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Porter, M. & Kramer, M. (2011). Creating shared value. How to reinvent capitalism and unleash a wave of innovation and growth. *Harvard Business Review*.
- Schaupp, L. & Carter, L. (2010). The impact of trust, risk and optimism bias on e-file adoption. *Journal Information Systems Frontiers*, 12 (3), 299-309.
- Segovia, C., Haye, A., González, R., Manzi, J. & Carvacho, H. (2008). Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza. *Revista de Ciencia Política*, 28 (2), 39-60.
- Teo, T., Srivastava, S. & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25 (3), 99-131.
- Tironi, E. & Cavallo, A. (2004). *Comunicación estratégica. Vivir en un mundo de señales*. Santiago de Chile, Chile: Taurus.
- Universidad Diego Portales-UDP. (2013). Encuesta Nacional UDP 2013. Recuperado el 2 de enero de 2014 de <http://www.encuesta.udp.cl/>

- Uslaner, E. (2002). *The moral foundations of trust*. Cambridge, Inglaterra: Cambridge University Press.
- Van Riel, C. & Fombrun, C. (2007). *Essentials of corporate communication*. Nueva York, EE.UU.: Routledge.
- Villafañe, J. (2013). *La buena empresa. Propuesta para una teoría de la reputación corporativa*. Madrid, España: Pearson.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. & Rose, G. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic Markets*, 12 (3), 157-162.
- World Internet Project-WIP Chile. (2013). Incidencia de las TIC's en la confianza de personas y organizaciones. *WIP/BIT Chile 3.0* [Resultados 2012 del Proyecto Fondecyt núm. 1110098]. Santiago de Chile, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile-Facultad de Comunicación, Instituto de Sociología, Escuela de Ingeniería/Cámara de Comercio de Santiago.
- World Values Survey-WVS. (s. f.). Encuesta Mundial de Valores. Recuperado el 2 de enero de 2014 de <http://www.worldvaluessurvey.org/>