



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS  
COMERCIALES CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO DEL IMPACTO QUE GENERAN  
LOS SERVICIOS DE LOS INFOCENTROS EN LA ZONA CENTRO  
NORTE DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**

**AUTORES:**

**MARÍA GABRIELA BRAVO SOLÓRZANO  
WINTER DIONISIO LOOR REYES**

**TUTORA:**

**ING. JENNY ISABEL ZAMBRANO DELGADO MGS.**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2014**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Bravo Solórzano María Gabriela y Loor Reyes Winter Dionisio, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no se ha sido previamente presentando para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual y su reglamento.

.....  
MARÍA G. BRAVO SOLÓRZANO

.....  
WINTER D. LOOR REYES

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Jenny Isabel Zambrano Delgado certifica haber tutelado las tesis **ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO DEL IMPACTO QUE GENERAN LOS SERVICIOS DE LOS INFOCENTROS EN LA ZONA CENTRO NORTE DE LA PROVINCIA DE MANABÍ** que ha sido desarrollado por Bravo Solórzano María Gabriela y Loor Reyes Winter Dionisio, previa la obtención de ingeniero Comercial, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**ING. JENNY I. ZAMBRANO DELGADO MGS.**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos del tribunal correspondiente, declaran que han APROBADO la tesis **ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO DEL IMPACTO QUE GENERAN LOS SERVICIOS DE LOS INFOCENTROS EN LA ZONA CENTRO NORTE DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Bravo Solórzano María Gabriela Loor Reyes Winter Dionisio, previa la obtención del título de ingenieros Comerciales, de acuerdo al **RECLAMAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
ING. ROSSANA D. TOALA M. Mg  
**MIEMBRO**

.....  
LIC C. MARÍA G. MONTESDEOCA C. Mg  
**MIEMBRO**

.....  
ECON. YESSENIA A. ZAMORA C. Mg  
**PRESIDENTA**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por acompañarme todos los días, y poder haberme ayudado ha culminado esta etapa de mi vida.

A nuestros hijos quienes han sido nuestra mayor motivación para nunca rendirnos en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A nuestros padres quienes nos han apoyado para poder llegar a estas instancias en nuestros estudios, ya que ellos siempre han estado presente para apoyarnos moral sicológicamente.

A la universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por brindarnos sus puertas, a mis catedráticos a quienes les debo gran parte de mis conocimientos para prepararme para un futuro competitivo no solo como el mejor profesional si no como mejor persona.

A la Ing. Jenny Isabel Zambrano Delgado por su guía y colaboración tutorial de nuestra tesis para que este trabajo culminara exitosamente. A los miembros del tribunal por su amabilidad, buena disposición y paciencia por el tiempo dedicado.

.....  
MARÍA G. BRAVO SOLÓRZANO

.....  
WINTER D. LOOR REYES

## DEDICATORIA

El momento en que el ser humano culmina una meta, es cuando se detiene a hacer un recuento de todas las ayudas recibidas, de las voces de aliento, de las expresiones de amor y comprensión.

Es por esto que yo Gabriela Bravo le dedico esta tesis a Dios por guiar mis pasos y ayudarme a superar los obstáculos que se presentan a lo largo del camino.

A mis hijos queridos que son el pilar fundamental que me ayudado para no dejarme decaer y seguir adelante, recalcando que todo lo que hago lo hago por ellos para darle un mejor futuro, gracias mis amados hijos por comprenderme por cada momento que no puede compartir con ustedes por motivos de los estudios sin ustedes no podría haber culminado esta meta.

A mi esposo compañero de mi vida, ya que con el apoyo mutuo pudimos seguir adelante en esta largo camino donde se presentan dificultades que hay que saberlas pasar y así poder llegar hasta el final juntos.

Y como olvidar a mi padres quienes con su infinita adhesión me han brindado todo su apoyo sin limitar sacrificio alguno, resaltando el apoyo de mi madre quien fue la persona que cuidaba a mis hijos mientras yo estudiaba gracias madre te Amo mucho.

Y por último como olvidarme de mis suegros que fueron personas que también me brindaron apoyo económico y moral gracias por también forma parte importante en mi vida.

.....  
María Gabriela Bravo Solórzano

## DEDICATORIA

Primeramente dedico esta tesis a dios por haberme permitido culminar esta meta y darme salud y fuerzas cada día.

A mis hijos Jesús Josué y a Denisse Gabriela que han sido mi inspiración y motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un gran ejemplo para ellos y darme fuerzas y ser motivos de superación como persona, como ser humano, como profesional, como papa, y ser mejor cada día.

A mi suegra por colaborar en el cuidado de los niños ya que en el emprendimiento y culminación de esta meta se requería de la colaboración y el apoyo de ella.

A mi esposa María Gabriela Bravo Solórzano por ser parte de este equipo ya que se requería trabajar conjuntamente como las empresas lo hacen trabajando en equipo se logra alcanzar las metas.

A mi mamá Dolores Vicenta Reyes Zambrano por apoyarme en las situaciones más difíciles de mi vida y de los míos, dándome consejos y apoyándome económicamente a través de préstamos para superar situaciones dificultosas.

A mi papá Winter Antonio Loor Macías por apoyarme en todo momento y impulsándome a seguir adelante en especial en los momentos más difíciles de la carrera y también en lo económico.

.....  
Winter Dionisio Loor Reyes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VII
RESUMEN .....	X
SUMMARY .....	XI
CAPÍTULO I ANTECEDENTES .....	12
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.4. IDEA A DEFENDER .....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. SERVICIOS PÚBLICOS .....	17
2.2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES .....	18
2.3. USUARIOS .....	19
2.4. DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO .....	20
2.4.1. DESARROLLO LOCAL .....	21
2.5. ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO .....	22
2.5.1. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN IMPACTO SOCIO ECONÓMICO... 23	
2.5.2. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN IMPACTO SOCIO ECONÓMICO... 25	
2.6. CALIDAD DE VIDA .....	27
2.7. OBJETIVOS DEL BUEN VIVIR .....	27
2.8. INFOCENTRO .....	28
2.8.1. MODELOS DE INFOCENTROS .....	30
2.8.2. INDICADORES DE IMPACTO DE LOS INFOCENTROS .....	31

2.8.3. BRECHA DIGITAL .....	33
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	35
3.1. UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. DURACIÓN.....	36
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	38
3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	38
3.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS INFOCENTROS.....	42
4.1.1. OBJETIVOS DE LOS INFOCENTROS .....	43
4.1.2. MISIÓN Y VISIÓN DE LOS INFOCENTROS .....	44
4.1.3. MARCO LEGAL DE LOS INFOCENTROS.....	44
4.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS INFOCENTROS .....	46
4.1.5. EQUIPOS Y MATERIALES DE LOS INFOCENTROS .....	47
4.2. MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS INFOCENTROS.....	49
4.2.1. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DE LOS INFOCENTROS .....	67
4.3. ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO PARA LOS INFOCENTROS.....	68
4.4. SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	81
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
5.1. CONCLUSIONES .....	82
5.2. RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFÍA .....	84
ANEXOS .....	88

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue realizar un estudio socio económico del impacto que genera los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí, para lo cual se aplicó la entrevista a los empleados y autoridades competentes con la finalidad de conocer los servicios que brinda y conocer la situación actual de la institución, se utilizó la encuesta a los usuarios se la elaboro mediante indicadores de estudio socio económico y de impacto que se formularon en el análisis documental previamente realizado, se identificó aspectos negativos del impacto que genera los Infocentros tales como que las capacitaciones no son constantes y deben ser más accesibles a los diferentes grupos de participantes, debe fortalecerse las alianzas estratégicas con otras instituciones, existe poco conocimiento sobre el uso eficiente de los recursos humanos y técnicos, y en su totalidad la comunidad en general no está sensibilizada en lo referente a los servicios, por esta razón se propuso y socializo estrategias que permitan mejorar el servicio en cinco aspectos sensibilización a la comunidad, alianzas estratégicas, capacitación uso de las tecnologías de la información y comunicación, uso eficiente de recursos humanos, uso eficiente de recursos técnicos, con la finalidad de que esta institución genere un mayor impacto.

**Palabras clave:** Centros comunitarios, estudio socio económico, servicios de telecomunicaciones.

## SUMMARY

The objective of this research was to conduct a socio-economic impact study that generates services Infocentros in the northern center of the province of Manabí area, for which the interview was applied to employees and authorities in order to know the services provided and the current situation of the institution, the user survey is used by the elaborate indicators and socioeconomic impact study is made on the analysis performed previously, these were gender, age, civil, level of study, economic occupation, frequency of service usage, service satisfaction, activities carried out in the institution, training, improving their social and economic situation of the community, negative aspects of the impact that such Infocentros identified as that trainings are not constant and should be more accessible to different groups of participants should be strengthened strategic alliances with other institutions, there is little knowledge about the efficient use of human and technical resources, and a whole community in general is not sensitized with regard to services, therefore proposed and socialize strategies to improve service in five aspects community awareness, strategic partnerships, training, use of information technology and communication, efficient use of human resources , efficient use of technical resources, in order that the institution generates greater impact.

**Keywords:** Community centers, socio-economic study, telecommunications services.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El acceso a internet en los países en desarrollo ha crecido rápidamente, sin embargo esta expansión es todavía un fenómeno básicamente urbano, las comunidades rurales representan el último eslabón de la cadena en lo que se refiere a la accesibilidad de servicios de internet y las conexiones de telecomunicación, las poblaciones rurales suelen ser incapaces de aprovechar los servicios que disponen los sectores urbanos (FAO, 2013).

En el Ecuador las comunidades rurales no tienen acceso a servicios tecnológicos, lo que impide a este grupo de la sociedad pueda desarrollarse en el ámbito social y económico, de esta manera existe un alto nivel de brecha digital que es la diferencia entre las personas que no conocen la tecnología y las que si conocen, es tan grave no saber de tecnología así como en el siglo XX no poder leer ni escribir, el combate ahora no es solamente contra la pobreza física sino contra la pobreza intelectual con la finalidad de erradicar el analfabetismo digital (Guerrero, 2013)

La evolución tecnológica de los mercados, la globalización, la integración de la sociedad, las tecnologías de información y comunicación, entre otros factores, obliga a que los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador estén a la par con la evolución y sus influencias en el medio, estableciendo políticas claras, elaborando planes, proyectos y acciones concretas que permitan fortalecer a los sectores marginados y rurales que por mucho tiempo se han encontrado en total desconocimiento de los recursos tecnológicos (Ministerio de Telecomunicaciones, 2013).

Los Infocentros Comunitarios son espacios de aprendizaje tecnológico, en donde se busca promover la participación de los sectores populares, rurales y urbanos marginales, con el fin de aportar a la ciudadanía, reduciendo la brecha digital, que establecen diferencias a la población, a pesar de que este proyecto ha tenido una buena acogida en las comunidades, no se conoce el impacto social y económico que se ha generado con la implementación de estos centros digitales públicos, que se encuentran en la zona centro norte de Manabí. Es por esto que el problema científico queda formulado de la siguiente manera:

¿De qué manera un estudio socio económico permitirá medir el impacto de los servicios que brindan los Infocentros de la zona centro norte de Manabí?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Este estudio en el ámbito metodológico se fundamenta mediante la utilización de métodos de investigación no experimental debido a que se observaran las actividades que se realizan en la institución, de campo se realizan visitas al lugar de estudio, descriptiva se diagnostica el fenómeno investigado para poder llegar a conclusiones sobre el impacto socioeconómico que genera esta institución, como técnicas e instrumentos de investigación se utiliza la encuesta y entrevista con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora.

Legalmente esta investigación se justifica mediante la Constitución Política de la República del Ecuador, en el artículo 249 estipula que: “Será responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos telecomunicaciones, podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Además la Ley Especial de Telecomunicaciones en el Artículo 24 establece que: El Plan nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones tiene por finalidad dotar al país de un sistema de telecomunicaciones capaz de satisfacer las necesidades de desarrollo, para establecer sistemas de comunicaciones eficientes, económicas y seguras (Ley Especial Telecomunicaciones, 2012). En cuanto a los servicios de los usuarios en el Art. 25.- Derecho al servicio.- Todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, tienen el derecho a utilizar los servicios públicos de telecomunicaciones condicionado a las normas establecidas en los reglamentos y al pago de las tasas y tarifas respectivas (Ley Especial Telecomunicaciones, 2012).

En cuanto a la Ley para la Transformación Económica del Ecuador publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 34 del 13 de marzo del 2000, modifica la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y determina que Todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia evitando los monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante, y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

En el ámbito ambiental la aplicación y adaptación a las nuevas tecnologías de acuerdo a las tendencias mundiales tienen como objetivo optimizar el uso de los recursos naturales limitados del Estado, logrando preservar el medio ambiente buscando el desarrollo sostenible y sustentable de la región, por tal razón mediante esta investigación se busca fundamentar el impacto que generan los servicios que prestan los Infocentros en la zona centro norte de la provincia de Manabí.

Mediante esta investigación se podrán establecer el impacto económico que ha generado en las zonas rurales los servicios tecnológicos de esta institución pública, además se puede percibir como han influenciado al desarrollo de las actividades comerciales, agrícolas, ganaderas, agroindustriales, pesqueras y turísticas de la región, teniendo en cuenta que en el mundo globalizado es de vital importancia los recursos tecnológicos para ubicarse dentro del panorama mundial dando a conocer las actividades, recursos y productos que brinda esta provincia.

De manera social la investigación se justifica ya que se requiere conocer el impacto que generan los servicios que brindan los Infocentros en las comunidades rurales de la zona norte de Manabí, además establecer de qué manera ha generado un cambio en la calidad de vida de las personas el acceso a la información mediante los recursos tecnológicos.

Los resultados del estudio socio económico del impacto que generan los Infocentros beneficia a los usuarios, ya que se podrá conocer de qué manera influyen estos centros comunitarios de telecomunicación en el desarrollo social y económico de las comunidades rurales de las zonas centro norte de la provincia de Manabí.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un estudio socio económico del impacto que genera los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recopilar información que permita la fundamentación de la investigación mediante la construcción del marco teórico de acuerdo a la temática de estudio.
- Medir el impacto que generan los Infocentros de la zona centro norte de Manabí, mediante un estudio socio económico.
- Determinar estrategias que fortalezcan el uso de este servicio por parte de los usuarios.
- Socializar los resultados de la investigación con las autoridades competentes.

## **1.4. IDEA A DEFENDER**

Mediante un estudio socio económico se conocerá el impacto que generan los servicios que brindan los Infocentros en la zona centro norte de Manabí.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Las instituciones públicas en la actualidad buscan mejorar la competitividad corporativa, para lo cual se aplican herramientas que anteriormente se utilizaban en las empresas, con el objetivo de mejorar la estructura administrativa para innovar la calidad del servicio público que se brinda al usuario, de esta manera mediante esta investigación se requiere proponer un estudio socio económico del impacto que genera los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí.

### **2.1. SERVICIOS PÚBLICOS**

Los servicios públicos son aquellos que por ley deben prestar las instituciones de gobierno, la constitución los enumera, las ordenanzas locales y las leyes orgánicas señalan las atribuciones de las entidades estableciendo que corresponde a estos organizar y reglamentar su administración y funcionamiento, por otro lado, tenemos los derechos económicos, sociales y culturales o llamados de segunda generación; en donde se demanda al Estado que implemente acciones que satisfará las necesidades de los individuos (Cordero, 2011).

En la actualidad los gobiernos buscan mejorar los servicios públicos que ofrecen como menciona López (2010), con la finalidad de establecer más y mejores relaciones con la ciudadanía y lograr mayor aceptación de esta, por otro lado, la sociedad es cada vez más exigente con el gobierno y busca mayor participación, esto se ve reflejado en las audiencias y diversos actos que presiden los gobernantes.

Los servicios públicos son actividades que realizan las instituciones del estado, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios, al mismo tiempo administran los recursos de la zona o región en la que tiene jurisdicción, hasta donde la ley les estipule sus competencias, la calidad de los servicios dependerá de la estructura organizativa que tenga la institución y de la satisfacción de los usuarios, además es necesario que el personal este calificado para ejercer su trabajo, uno de los servicios que brindan a la ciudadanía son los servicios de telecomunicaciones tales como los de telefonía y de internet.

## **2.2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

El sector de las telecomunicaciones se ha desarrollado de manera asimétrica en los últimos años, evidenciándose un permanente crecimiento en los servicios, tanto en la oferta como en la demanda de la telefonía móvil y un estancamiento en la oferta de la telefonía fija. Sin embargo éste desarrollo no ha sido proporcional en todos los ámbitos, tanto es así que, debido al incumplimiento de planes de desarrollo, no aplicación de nuevas tecnologías (Conatel, 2012).

Los servicios de telecomunicaciones son aquellos que proveen servicios de telefonía e Internet, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios, estas empresas pueden ser de propiedad pública o privada como menciona (Finkelievich, 2009).

Las redes de telecomunicaciones se construyen con el objetivo de prestar servicios de comunicaciones, de muy diversa naturaleza, a los usuarios que se conectan a ellas, y así muchas de las redes que hoy existen pueden ofrecer voz, datos e imágenes con la calidad de servicio deseada, en base a incorporar en la misma una combinación de tecnologías que hacen posible disponer de un gran ancho de banda y una alta capacidad de conmutación (Huidobro, 2009).

Los sectores de telecomunicaciones son aquellos que brindan servicios de telefonías e internet a los usuarios, con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación, estas empresas pueden ser públicas o privadas, en la actualidad estos servicios son de vital importancia para el desarrollo socio económico de las comunidades, disminuyendo los niveles de la brecha digital existente que no permiten la óptima inclusión tecnológica de la sociedad.

### **2.3. USUARIOS**

El usuario es la persona que se beneficia de los servicios públicos que son aquellos que el Estado provee, tales como los servicios de salud, educación, seguridad social, seguridad ciudadana, entre otros, juegan un papel fundamental para el desarrollo de una sociedad. Una adecuada y justa distribución de estos servicios reduciría las inequidades sociales locales, nacionales y mundiales (Senplades, 2009).

El usuario es la razón de ser del servicio público, la existencia de necesidades públicas y de su cobertura en la base de la categoría de este, como se manifiesta en los grandes principios o leyes que lo rigen. Estas necesidades sociales y su atención son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto, sin que por otra parte, pueda considerarse que el interés general se identifique absolutamente o satisfice exclusivamente mediante el servicio público (Barrio, 2012).

En la Administración Pública el reto de conseguir la satisfacción de los usuarios cobra especial importancia, pues el objetivo principal de cualquier organización del sector público es obtener el máximo grado de satisfacción de los clientes mediante una eficaz y eficiente gestión de los recursos disponibles, por el contrario en el sector privado la perspectiva económica se encuentra en primer lugar, mientras

que en el sector público se invierte la pirámide situando a los usuarios en ese lugar privilegiado (Martin, 2013).

El usuario dentro de las instituciones públicas cumple un papel fundamental, debido a que el principal objetivo es satisfacer las necesidades de este, de tal manera que al medir la satisfacción del usuario se podrá conocer si la organización está brindando un servicio eficiente y eficaz, la calidad del servicio influye de manera directa en el desarrollo socio económico de la población en general.

## **2.4. DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO**

El desarrollo socio económico está relacionado con la participación activa, efectiva, plena, libre de los individuos, grupos sociales y comunidades. Esta participación le confiere poder a los grupos muchas veces divididos en función de la distribución geográfica para la toma de decisiones, y consecuentemente para la utilización correspondiente del poder en función de sus necesidades, recursos y aspiraciones. Este fundamento puede garantizar de mejor manera el respeto a elementos culturales y de derechos humanos (Reyes, 2009).

El concepto de desarrollo socioeconómico va más allá de la renta o ingreso per cápita, del desarrollo de los recursos humanos y de las necesidades básicas como medida de progreso humano, evalúa factores como la libertad humana, la dignidad y el protagonismo humano, es decir el papel de la gente en el desarrollo, además se puede decir que es un proceso de ampliación de las elecciones de la gente y no únicamente una cuestión de aumentar el ingreso nacional (Salcedo, 2010).

El desarrollo socio económico es aquel que interviene en la mejora de la calidad de vida de las personas, en donde todos los sectores culturales, sociales, económicos, de salud, que incide directamente en el desarrollo local de las regiones donde se generan acciones que permitan satisfacer las necesidades de la comunidad en general.

#### **2.4.1. DESARROLLO LOCAL**

El desarrollo local según asume Lopera (2009) es aquel que vincula las dimensiones económica, política, social y cultural y se articula con los territorios en la medida en que se consolide en éstos un equipamiento de producción y de servicios con actores competentes que interactúan entre sí y con el entorno para convertir el territorio en campo eficiente y eficaz del desarrollo, mientras por otro lado se señala que el desarrollo desde la perspectiva de la economía solidaria.

El desarrollo local como menciona Lozano (2009) se distingue como la incorporación al sistema económico, la dimensión económica, al apuntar que cuando de lo que se trata es de interpretar los procesos de desarrollo y, por tanto las relaciones entre cambio estructural y espacial e innovación, los agentes económicos más deseables son las empresas, las organizaciones empresariales que siguen preferentemente los modelos de organización flexible de la producción, como son las redes de empresas de alta tecnología o los sistemas locales de empresa.

El desarrollo local podría corresponder a la noción del desarrollo humano, ya que también se centra en la búsqueda de la satisfacción de un conjunto de requisitos de bienestar y calidad de vida, para conocer en qué aspectos se debe fortalecer el accionar que se implementa en la localidad, es necesario realizar un estudio

socio económico que permita conocer que áreas son las que se deben fortalecer, para lograr el desarrollo sostenible y humano de los usuarios.

## **2.5. ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO**

Obtener bienestar colectivo e individual en las comunidades supone el desarrollo de un conjunto de interrelaciones que se pueden englobar en el término socioeconómico. La necesidad de estas interrelaciones, por un lado y el hecho de que estas se producen entre personas o empresas que no se localizan en un mismo lugar, por el otro impulsa a encontrar solución por distintos medios, por ejemplo el teléfono, tecnología, correo entre otros (Obregón, 2010).

La metodología para un estudio socio económico consiste en la visita de campo para reconocer la comunidad donde se va implementar el estudio, luego con la elaboración de un cuestionario destinado a los habitantes de la comunidad, después se evalúa los resultados mediante técnicas estadísticas, con el objetivo de conocer la situación real de la zona (González, 2010).

El cuestionario de evaluación se rige bajo secciones específicas que contienen preguntas sobre las principales características socioeconómicas del núcleo familiar, de la comunidad y de la unidad de vivienda donde residen, incluye un segmento para obtener información general de la economía del lugar, las secciones se las expone de la siguiente manera:

**Cuadro 2.1.** Indicadores estudio socioeconómico

Información General:	De donde se obtienen datos específicos con relación a la ubicación de la propiedad.
Información del ocupante	Que abarca información acerca del factor tenencia tanto de las estructuras como de los terrenos, y el tiempo que lleva ocupada por la familia.
Información General de la comunidad	La cual cubre una diversidad de aspectos desde información en cuanto al tipo de comunidad rural o urbana,
Información General de la propiedad o vivienda	Que comprende información básica que permita una descripción precisa de los componentes de la estructura sea esta de naturaleza residencial o comercial.
Composición familiar:	Para levantar características del núcleo familiar y sus componentes.
Ingreso familiar:	Intenta precisar el monto y fuente de todos los ingresos que se perciben en el hogar.
Información sobre negocios:	Solicita información para poder tener un perfil general de los negocios incluyendo información de aquellos que por su potencial sensibilidad hacia asuntos ambientales y otros, además se requiere tener información un tanto más precisa

Fuente: (González, 2010).

El estudio socio económico permite fortalecer las áreas vulnerables de los usuarios, con el objetivo de generar acciones estratégicas que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, mediante políticas de fortalecimiento del nivel económico, social, con el objetivo de poder crear un desarrollo integral en todo aspecto del vivir diario del ser humano, de tal manera que este tenga acceso a la educación, salud, trabajo, a la tecnología, inclusión social y respeto a su cultura tradicional.

### **2.5.1. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIO ECONÓMICO.**

Son muchas las herramientas disponibles para asistir a las organizaciones bilaterales y multilaterales, en la medición de sus impactos socio económico existe mucha información de utilidad en estas herramientas, la cual podría ser adaptada a cualquier institución, pero las de mayor relevancia son las siguientes:

Base of the Pyramid Impact Assessment Framework (Base del marco de evaluación de impacto piramidal) esta se encarga de entender y medir como la empresa influye en diferentes dimensiones de pobreza entre los clientes, los distribuidores locales y las comunidades circundantes (Muro, 2013).

GEMI Metrics Navigator (Métricas del Navegador) permite identificar indicadores de performance ambiental y social para medir y priorizar problemas, respondiendo a ellos mediante su adecuada gestión (Bakker, 2013).

Impact Measurement Framework (Medición del Impacto Macro) permite identificar los indicadores socio económicos más importantes, para medir el impacto en 4 sectores específicos el agro, energía, servicios financieros y tecnologías de la información y la comunicación (Muro, 2013).

Impact Reporting and Investment Standards (Reporte de Impacto y estándares de inversión) permite seleccionar indicadores estandarizados y utilizarlos en el propio marco de medición de impactos de la empresa (Bakker, 2013).

Measuring Impact Framework (Medición del Macro impacto) permite definir el alcance de la evaluación, identificar los indicadores socio económico con el fin de medirlos, evaluar los resultados y priorizar problemas para abordarlos mediante una adecuada gestión (Muro, 2013).

Socio Economic Assessment Toolbox (Herramienta de Evaluación Socio económica) permite medir y manejar los impactos a nivel local del sitio o sitios de producción de la empresa (Bakker, 2013).

Las herramientas que permiten medir el impacto socio económico de una instrucción, son elementos necesarios que permiten la evaluación y mejora

continua de las instituciones, mediante las cuales se puede conocer de qué manera está influyendo los productos y servicios que se brindan a la comunidad en general y su repercusión frente a la ventaja competitiva de estos.

### **2.5.2. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO**

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa que cumple las características de recolección de información básica para el estudio que se está realizando, en ella el encuestador se pone en contacto con el encuesta con el fin de obtener datos, ya sea escrito o verbal, este proceso de comunicación se realiza mediante un cuestionario, herramienta básica para el desarrollo de este instrumento. En esta técnica es básico obtener información estructurada y homogénea de todos los individuos analizados, de tal forma que a todos se les pregunta los mismo de idéntica manera, con fin de obtener conclusiones numéricas (Merino, 2010).

La entrevista consiste en la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional, es una técnica de recolección de datos , se encuadra dentro de las técnicas de auto informes, ya que se basa en las respuestas directas que los actores sociales, dan al investigador en una situación de interacción comunicativa.

Existe una variedad de formas de entrevistas que en gran modo, dependen del grado de regulación de la interacción entre el investigador y los actores, la investigaciones basadas en entrevistas son relevantes para la investigación social y cultural porque permite obtener información provista por los propios sujetos, y con ello se obtiene acceso más directo a los significados que estos le otorgan a su realidad (Yuni, 2009).

El análisis documental consiste en el conjunto de operaciones documentales necesarias para presentar el contenido de un documento de una forma distinta a la original, es decir para transformarlo de documento primario a secundario, para estructurar el análisis documental se necesita de cuatro fases descripción, indización, clasificación y el resumen (Martos, 2013).

El diagrama de causa – efecto conocido también como espina de pescado, por la similitud de su apariencia física con la de un esqueleto de un pez, o como diagrama de Kaoru Ishikawa, en honor a su creador, desarrollado por este profesor en 1943 en Tokio, tiene como fin permitir la organización de grandes cantidades de información, sobre un problema específico y determinar exactamente las posibles causas y, finalmente, aumenta la probabilidad de identificar las causas principales (Romero, 2010).

La técnica estadística descriptiva permite la recolección de los registros u observaciones que proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de una manera inteligible, además desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados, la presentación de estos resultados se realiza mediante la ordenación en tablas, proceso denominado de tabulación, y su posterior representación gráfica (Fernández, 2012).

Los instrumentos de medición del impacto socio económico como son la encuesta la entrevista, el análisis documental, el diagrama de causa – efecto, y las técnicas estadística descriptiva, permiten la recolección de información valiosa para la investigación, además aporta datos reales debido a que la recopilación se obtiene de los actores directos del fenómeno de estudio que se está investigando, además permite evaluar de manera cuantitativa y cualitativa los resultados, con la finalidad de elaborar estrategias que permitan la mejora continua de la institución.

## **2.6. CALIDAD DE VIDA**

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona, posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos, es una sensación de bienestar físico, psicológico y social, incluye como aspectos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud, además que implica el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad (Ardila, 2009).

Gildenberger (2012) menciona que la calidad de vida es el objetivo al que debería tender el estilo de desarrollo de un país que se preocupe por el ser humano integral. Este concepto alude al bienestar en todas las facetas del hombre, atendiendo a la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales (comida y cobijo), psicológicas (seguridad y afecto), sociales (trabajo, derechos y responsabilidades) y ecológicas (calidad del aire, del agua).

La búsqueda de calidad de vida es el principal fin de los objetivos del buen vivir, aunque en la actualidad muchos de los gobiernos están tomando este concepto como parte del proyecto político que ofrecen a los ciudadanos, de este modo buscan incluir dentro de sus planes de gobierno mejorar la calidad de vida de las personas en cuanto a la salud, educación y trabajo, mediante las entidades que brindan servicio público a los usuarios.

## **2.7. OBJETIVOS DEL BUEN VIVIR**

Los objetivos del buen vivir que se relacionan con el presente estudio sobre el impacto que los Infocentro generan en las comunidades rurales, corresponden al Objetivo 2 del Plan Nacional para el Buen Vivir de Ecuador, que consiste en Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, trabajando por el

desarrollo de los y las ciudadanas, fortaleciendo sus capacidades y potencialidades a través del incentivo a sus sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos (SENPLADES, 2013).

Mientras que el objetivo 3 de este plan, que es Mejorar la calidad de vida de la población, buscando condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos (SENPLADES, 2013).

Los objetivos del buen vivir buscan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos ecuatorianos, mediante estrategias y políticas gubernamentales que brinden acceso a la salud, educación, justicia, tecnología, ambiente, con la finalidad de lograr un desarrollo integral y equitativo en el Ecuador, para lo cual se ha desarrollado un proyecto que permita brindar servicios de telecomunicación a las comunidades rurales mediante la creación de centros comunitarios tecnológicos denominados Infocentros.

## **2.8. INFOCENTRO**

Son espacios comunitarios de participación, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Hasta lo que va del año 2013, se ha implementado 473 Infocentros comunitarios a nivel nacional, priorizando sectores rurales y urbanos marginales. El propósito de los Infocentro es la capacitación tecnológica a comunidades rurales, así como a grupos de atención prioritaria con el fin de estimular a la población a utilizar las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, resalta su compromiso con los sectores menos favorecidos del Ecuador, a través de la dotación de equipamiento, conectividad y capacitaciones que garanticen el acceso igualitario a los servicios tecnológicos para construir un país incluyente, justo, equitativo y solidario. Con el Programa Infocentros los habitantes de sectores rurales y urbanos marginales accederán a:

- Conectividad con el mundo por medio del servicio de telefonía y de Internet.
- Información y servicios de las entidades del Gobierno.
- Alistamiento digital para uso de computadores, aplicaciones Web y contarán con su primer correo electrónico (Ministerio de Telecomunicaciones, 2013).

Según Flores (2012) menciona que los Centros Comunitarios Digitales son la principal estrategia de los países en desarrollo para ampliar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son espacios físicos de encuentro y comunicación, ubicado dentro de un contexto comunitario y aglutinador de iniciativas participativas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población de la que es parte, usando las tecnologías de información y comunicación como herramientas de trabajo.

Los Infocentros son lugares de encuentros ciudadanos, un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos, además se pueden definir desde el punto de vista técnico como salas equipadas con computadoras personales conectadas a través de un enlace dedicado para brindar el libre acceso a Internet, se instalan en diferentes áreas o espacios públicos o privados (Neuman, 2009).

Salinas (2010) para que un centro comunitarios digitales cumpla con esta misión es necesario que tenga como eje la dimensión socioeducativa; parta de la realidad social, contextual e histórica con visión humanista; y reconozca la diversidad de personas y grupos en cuanto a sus necesidades, expectativas y percepciones.

**Cuadro 2.2.** Funciones de los Infocentros

Función distributiva	Implica que los beneficios de la tecnología deben llegar a la mayor parte de la comunidad, favoreciendo especialmente a los grupos excluidos, además propiciar el compartir conocimientos y la participación activa de los miembros de la comunidad en el uso de las TIC.
Función socio organizadora	Involucra el fortalecimiento y vinculación de las organizaciones existentes o que puedan surgir
Función pedagógica	Promueve y desarrolla competencias para la construcción social del conocimiento y trabajo colaborativo utilizando las TIC.
Función cultural	Contempla el fortalecimiento de la identidad de la comunidad a través del uso de las TIC.

**Fuente:** (Salinas, 2010).

Los Infocentros son centros que brindan servicios tecnológicos a las comunidades rurales, la labor de estas instituciones gubernamentales cumplen una faceta fundamental dentro del desarrollo socioeconómico del país, además que mejoran la calidad de vida de los habitantes, estos centros están directamente coordinados con el cumplimiento de los objetivos del buen vivir que se plantea el Estado.

### **2.8.1. MODELOS DE INFOCENTROS**

Los Infocentros comunitarios son aquellos en los cuales a partir de la existencia de una organización social en la comunidad, con la previa identificación de algunas necesidades presentes en la localidad, se formulan nuevos proyectos dirigidos a prestar servicios a un sector de la comunidad o a esta en su conjunto. Basada en la plataforma tecnológica disponible en el Infocentro, la organización social crea y ejecuta un proyecto apoyándose en las TIC (CNTI, 2010).

Los Infocentros de servicios son aquellos en los cuales la plataforma tecnológica disponible es utilizada para la prestación de servicios por parte del Estado, en áreas tales como salud, educación, economía y servicios de gobierno, esta modalidad de prestación de servicios, a través de los Infocentros, genera un importante ahorro de recursos para las instituciones que utilizan el Infocentro como centro de datos y aplicaciones, además de permitir que estos funcionen como espacio de divulgación y de servicios públicos (IDC, 2009).

Los Infocentros cooperativos son aquellos en los cuales se provee servicios de información útil para concretar acciones productivas locales, que incrementen las ventajas competitivas de la comunidad y generan nuevos empleos, mediante el desarrollo de una actividad económica de tipo asociativa, igualmente estos Infocentros ofrecen sus espacios para dictar programas de capacitación y mejoramiento profesional apoyados en las TIC, a precios accesibles de acuerdo con los ingresos económicos de la demanda local (CNTI, 2010).

Los modelos de los Infocentros tanto comunitarios, de servicios y cooperativos permite segmenta los servicios y productos que brindan estas instituciones públicas, además se puede definir el perfil del usuario que se identifica con cada uno de estos centros de información tecnológica, con el objetivo de conocer las necesidades y exigencias de la comunidad que se beneficia de estas instalaciones.

## **2.8.2. INDICADORES DE IMPACTO DE LOS INFOCENTROS**

Los indicadores que se emplean para evaluar el alcance de la brecha digital en la sociedad de la información en relación con las dinámicas de inclusión y exclusión social se organizan habitualmente en torno a cuatro grandes grupos tales como:

Los indicadores de infraestructura y equipamiento están orientados hacia la medición de todas aquellas infraestructuras físicas imprescindibles para disponer de acceso a un servicio de telecomunicaciones, como pueden ser las redes telefónicas, el cableado de fibra óptica o los sistemas de acceso vía satélite, así como la disponibilidad de los equipos informáticos necesarios para realizar las conexiones telemáticas.

Los indicadores de las condiciones de accesibilidad reflejan la disponibilidad de diferentes posibilidades de acceso a internet desde emplazamientos diversos como el domicilio personal, el lugar de trabajo, los centros educativos, colegios, institutos, universidades, centros docentes, diferentes instituciones públicas, bibliotecas, archivos, administraciones y organismos, centros de ocio, bares, cibercafés, centros comerciales, telecentros e Infocentros.

Los indicadores de habilidades y conocimientos están relacionados con las competencias cognitivas y educativas requeridas para usar con eficiencia las tecnologías de la información, estos indicadores mantienen una relación directa con los niveles de instrucción, la edad y el género de los usuarios y el tipo de uso que se hace de la red.

Los indicadores de uso de internet miden los ámbitos de utilización de la red y analizan las actividades que se desarrollan en ella comerciales, financieras, educativas, sanitarias, lúdicas, culturas, religiosas y su frecuencia de uso (Agustín, 2012).

Los indicadores de impacto de los Infocentros son de gestión que corresponde a la calidad y efectos de la gerencia que afectan e impactan directamente el desempeño de los Infocentros; los de relaciones y cooperación que implican la capacidad de cooperar con el entorno dando respuestas a las necesidades,

generando relaciones en la comunidad, vinculando factores y fomentando la asociatividad; los de posicionamiento que es la percepción de la posición de los Infocentros de cara a la comunidad circundante, usuarios, personas de entorno, manifestada en beneficios sociales (IDC, 2009).

Los indicadores del impacto de los Infocentros permiten identificar el correcto funcionamiento de las instalaciones, los servicios y el producto que se brinda a los usuarios, además mediante estos se evalúa si se está actuando de manera óptima o identificar en que aspectos está presentando falencias, de esta manera se podrán determinar acciones de mejora para el correcto manejo de estos centros tecnológicos de información.

### **2.8.3. BRECHA DIGITAL**

La versión actual de la disparidad tecnológica viene a ser la brecha digital este concepto está directamente relacionado con las limitaciones en cuanto al acceso a las TIC por parte de grandes sectores de la población, al respecto es necesario añadir que esta situación conlleva a la estratificación de la sociedad de acuerdo a si esta tiene acceso, o no a las nuevas tecnologías y al uso que hace de las mismas, es decir aquellos que acceden a estas tecnologías y aquellos otros que no pueden acceder o que incluso desconozcan su existencia (Segurajauregui, 2009).

El término brecha digital se refiere a la distancia entre quienes pueden hacer uso efectivo de las herramientas de información y los que no pueden, por ser personas mayores, con discapacidad, analfabetos, analfabetos tecnológicos, o personas con limitaciones económicas o en situación marginal (Guzmán, 2009).

El objetivo principal del Estado es eliminar la desigualdad en el país de esta manera se generan proyectos y programas que permitan el acceso a los servicios y productos a todas las comunidades, en el caso de la tecnología existía un mínimo acceso lo que se denomina brecha digital, por lo cual la población no tiene alcance a los servicios de telecomunicación que le permita un desarrollo social y económico mediante el conocimiento de las tecnologías.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En el desarrollo del estudio socio económico del impacto que generan los servicios de los Infocentros en la zona centro norte de la provincia de Manabí, se utilizó el siguiente procedimiento metodológico, está conformado por la ubicación, la duración, métodos, técnicas, variables y fases de la investigación como se puede observar a continuación.

### 3.1. UBICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en la zona centro norte de la provincia de Manabí que comprende los cantones de Tosagua, Bolívar, Chone y Junín, como se puede observar en la figura 1 que está a continuación.



**Figura 1.** Mapa de los cantones de la zona norte de Manabí  
**Fuente:** (Ministerio de Telecomunicaciones Infocentros Ecuador, 2013)

### 3.2. DURACIÓN

El periodo de la investigación para la ejecución, fue realizada en nueve meses, a partir de la aprobación del proyecto tiempo en el que se elaboró y se sustentó la propuesta de socialización de resultados.

### 3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación se basaron en un estudio no experimental, de campo, que proporcionó la información necesaria para el desarrollo del estudio.

**No experimental:** se basó fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto de la institución a investigar para analizarlos con posterioridad.

**De campo:** En la investigación de campo se realizó entrevistas a las autoridades, empleados y a la comunidad que se benefician del servicio.

#### MÉTODOS:

**Descriptiva:** es la descripción del fenómeno investigado con el objetivo de diagnosticar el impacto que genera en la comunidad el servicio de los Infocentros.

**El análisis documental:** consiste en el conjunto de operaciones documentales necesarias para presentar el contenido de un documento de una forma distinta a la original, es decir para transformarlo de documento primario a secundario, para

estructurar el análisis documental se necesita de cuatro fases descripción, indización, clasificación y el resumen.

### **3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo de estudio fueron la encuesta, la entrevista, observación directa, diagrama de causa y efecto, entre otras.

**Encuesta:** Se recopiló datos por medio de un cuestionario estructurado que se distribuyó a los usuarios de las comunidades rurales que se benefician de los servicios de los Infocentros de la zona centro norte de la Provincia de Manabí.

**Entrevista:** Con esta técnica se pudo conocer cuántos Infocentros existen en la zona centro norte de la Provincia de Manabí, cómo se da el servicio, que tipo de productos ofrecen, los horarios y que recursos tecnológicos poseen, esta información se recopiló mediante la entrevista a los empleados que laboran en la institución y en los organismos competentes que regulan los Infocentros.

**Ficha de observación:** con esta técnica se pudo recabar información necesaria para analizar la situación actual de los Infocentros de la zona centro norte de la provincia de Manabí, con la finalidad de conocer el impacto que generan estos centros comunitarios en la sociedad.

**Diagrama de causa y efecto:** este diagrama permitió definir las causas y los efectos que generan los Infocentros en las comunidades donde prestan sus servicios.

### **3.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las variables de estudios, se basará en la siguiente idea a defender:

Mediante un estudio socio económico se conocerá el impacto que generan los servicios que brindan los Infocentros en la zona centro norte de la Provincia de Manabí.

#### **3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Estudio socio económico para medir nivel el impacto de los servicios de los Infocentros

#### **3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Estrategia para el fortalecimiento del uso de los servicios que brindan los Infocentros.

### **3.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Los procedimientos que se llevaron a cabo en la investigación se dan mediante en las siguientes fases:

**FASE N° 1: RECOPIRAR INFORMACIÓN QUE PERMITA LA FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO DE ACUERDO A LA TEMÁTICA DE ESTUDIO.**

La recopilación de información que permita la fundamentación de la investigación mediante la construcción del marco teórico de acuerdo a la temática de estudio, en esta fase se realizó una recopilación bibliográfica de libros, revista, artículos científicos, documentos oficiales, para la construcción del marco teórico, con el objetivo de sustentar la investigación.

Se aplicó básicamente un estudio la investigación no experimental que es aquella que se basa fundamentalmente en la ficha de observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto de la institución a investigar para analizarlos con posterioridad.

**FASE N° 2: MEDIR EL IMPACTO QUE GENERAN LOS INFOCENTROS DE LA ZONA CENTRO NORTE DE MANABÍ, MEDIANTE UN ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO.**

La medición del impacto que generan los Infocentros en la zona centro norte de la provincia de Manabí mediante un estudio socio económico, en esta fase se visitaron los Infocentros de la zona centro norte de la Provincia de Manabí con la finalidad de conocer los servicios que prestan, que comunidades se benefician, el número de personas que acuden, los horarios de atención, con la finalidad de conocer el proceso de dotación de los servicios de telecomunicación que brindan estas instituciones, para lo cual se realizaron entrevistas a los empleados y autoridades competentes. Luego de conocer la situación actual de los Infocentros de la zona norte de Manabí, se procedió a encuestar a los usuarios beneficiarios

de este servicio, para conocer el impacto socio económico que han generado en el desarrollo de la calidad de vida de las comunidades rurales.

Para la ejecución de esta fase se utilizó la investigación de campo en la que se realizó entrevistas a las autoridades, empleados. La encuesta que busca recopilar datos por medio de un cuestionario estructurado que se distribuirá a los usuarios de las comunidades rurales que se benefician de los servicios de los Infocentro de la zona centro norte de la Provincia de Manabí y el diagrama causa y efecto para conocer la situación actual de esta institución pública.

La entrevista se utilizó en la investigación ya que con esta técnica se pretende conocer cuántos Infocentro existen en la zona centro norte de la Provincia de Manabí, cómo se da el servicio, que tipo de productos ofrecen, los horarios y que recursos tecnológicos poseen, esta información se recopilara mediante la entrevista a los empleados que laboran en la institución y a los organismo competentes que regulan los Infocentro.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como universo 72000 usuarios que utilizan usualmente el servicio, que son como promedio que visitan los Infocentros de la zona centro norte de la Provincia de Manabí, teniendo como muestra 117 usuarios que acuden a esta institución según la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq} [3.1]$$

**FASE N° 3: DETERMINAR ESTRATEGIAS QUE FORTALEZCAN EL USO DE ESTE SERVICIO POR PARTE DE LOS USUARIOS.**

La determinación de estrategias que fortalezcan el uso de este servicio por parte de los usuarios, el análisis de los factores que inciden en el impacto socio económico que generan los Infocentros de la zona centro norte de la Provincia Manabí. Para lo cual se utilizó la investigación descriptiva que es la descripción del fenómeno investigado con el objetivo de diagnosticar el impacto que genera en la comunidad el servicio de los Infocentros.

**FASE N° 4: SOCIALIZAR LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CON LAS AUTORIDADES COMPETENTES.**

La socialización de los resultados de la investigación con las autoridades competentes, se llevó a cabo mediante la información de los resultados a las comunidades rurales beneficiarias de los Infocentros y a las autoridades pertinentes, con el objetivo de proponer acciones que permitan la sostenibilidad de los Infocentros de la zona centro norte de Manabí.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el desarrollo de este capítulo se demuestran los resultados de la investigación, para medir el impacto socio económico de los Infocentros de la zona centro norte de Manabí, se realizó un diagnóstico de estas instituciones de servicio público, se elaboró un estudio socio económico a los usuarios que acceden a estos servicios, y entrevistas a los líderes parroquiales y directores de los Infocentros, con el objetivo de generar estrategias de servicios para la permanencia de estos centros comunitarios.

### **4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS INFOCENTROS**

Los Infocentros son espacios comunitarios de participación, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Hasta lo que va del año 2013, se ha implementado 473 Infocentros comunitarios a nivel nacional, priorizando sectores rurales y urbanos marginales. El propósito de los Infocentros es la capacitación tecnológica a comunidades rurales, así como a grupos de atención prioritaria con el fin de estimular a la población a utilizar las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, resalta su compromiso con los sectores menos favorecidos del Ecuador, a través de la dotación de equipamiento, conectividad y capacitaciones que garanticen el acceso igualitario a los servicios tecnológicos para construir un país incluyente, justo, equitativo y solidario. Con el Programa Infocentros los habitantes de sectores rurales y urbanos marginales accederán a:

- Conectividad con el mundo por medio del servicio de telefonía y de Internet.

- Información y servicios de las entidades del Gobierno.
- Alistamiento digital para uso de computadores, aplicaciones Web y contarán con su primer correo electrónico.

#### **4.1.1. OBJETIVOS DE LOS INFOCENTROS**

Proporcionar a las comunidades herramientas tecnológicas necesarias tanto en hardware como en software para optimizar la administración mediante planes pedagógicos tecnológicos y mejorar la educación a través de un laboratorio, sala de capacitación audiovisual y publicar los servicios- beneficios que se brindan.

Realizar mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos informáticos garantizando el perfecto funcionamiento de los mismos, para que la comunidad pueda hacer uso de las TICS.

Diseñar estructuras de base de datos que permita el ingreso de datos de visitas de usuarios atendidos en el Centro, asistencia en capacitaciones técnicas pedagógicas e informáticas a niñas-niños, jóvenes y adultos mayores.

Diseñar modelos pedagógicos que permitan nivelar a los niños, niñas, jóvenes en diferentes áreas del aprendizaje, así como también en el mejoramiento de la convivencia con los demás a través de la práctica de valores, para formarlos como verdaderos seres humanos.

Transmitir conocimientos sobre las herramientas ofimáticas, uso y manejo del internet a los estudiantes y maestros, para que puedan realizar consultas de los diferentes temas educativos (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

Brindar excelente atención permanente a usuarios del Centro en horarios de 09H00 hasta 19H00 de lunes a viernes y de 08H00 hasta 16H30 sábados y domingos.

#### **4.1.2. MISIÓN Y VISIÓN DE LOS INFOCENTROS**

Según el (Gobierno Provincial de Manabí, 2013), menciona que la misión y visión corresponden de la siguiente manera:

Misión: Brindar atención profesional de calidad con calidez, contribuyendo al desarrollo y acceso a las Tics (tecnología de la información y la comunicación) brindando una educación basada en valores, acorde con los avances tecnológicos y herramientas ofimáticas que impulsa el desarrollo integral produciendo cambios sustanciales en las áreas académicas, laboral y social de niñas, niños jóvenes, adultos y comunidad en general.

Visión: El Centro de la Igualdad se propone alcanzar el cumplimiento, ejecución y actualización permanente de sus planes pedagógicos y tecnológicos preparando a niñas, niños jóvenes, adultos, comunidad en general en el uso de las herramientas Tecnológicas que permitirán el desarrollo de las comunidades como entes productivos y con igualdad de oportunidades, convirtiendo al Centro en un eje de desarrollo y apoyo a la educación de la Provincia.

#### **4.1.3. MARCO LEGAL DE LOS INFOCENTROS**

La Constitución de la república del Ecuador, en su capítulo segundo Derechos de Buen Vivir, en su sección tercera Comunicación e información, art. 16, manifiesta.- todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a : 1.- una

comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos; 2.- el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; 2.- el acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial, y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad, en la Sección quinta Educación (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

En el Art 27 se manifiesta:- la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable, y a la democracia; será participativa obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez, impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz, indicará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual, y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

El Régimen del Buen Vivir en el capítulo primero Inclusión y Equidad Art. 340.- manifiesta, “el sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos por la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen del desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación, y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación. El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física

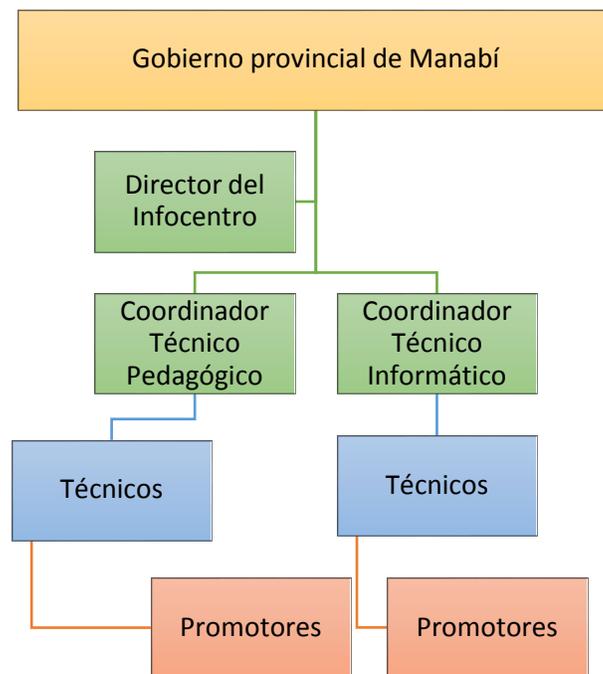
y deporte, habitad y vivienda, cultura comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

El Art. 2 del Decreto Ejecutivo N° 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial N° 10 de 24 de agosto de 2009, entre otras, determina para el MINTEL, las atribuciones de; Promover en coordinación con instituciones públicas y privadas, la investigación científica y tecnológica en materia de tecnologías de la información y del conocimiento, así como coadyuvar a la promoción del uso de internet y de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los sectores gubernamentales.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, dentro de las competencias que faculta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, en su art. 41.- Funciones literal g. manifiesta “promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución en el marco de sus competencias, art.- 42 en la competencias exclusivas en el literal a.- expresa. Planificar junto a otras Instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes en el ámbito de sus competencias (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

#### **4.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS INFOCENTROS**

El Centro de la Igualdad funciona con los siguientes niveles jerárquicos: Nivel Directivo: conformado por el Director y el Coordinador Técnico e Informático. Nivel Asesor: conformado por Técnicos. Nivel de Apoyo: constituido por el personal de promotores.



**Figura 2.** Estructura Organización de los Infocentros

**Fuente:** (Gobierno Provincial de Manabí, 2013)

#### **4.1.5. EQUIPOS Y MATERIALES DE LOS INFOCENTROS**

Los equipos y materiales de oficina con los que cuenta el Infocentro asignado para el proceso de autoeducación y el bienestar de la comunidad, para efecto y continuidad en el desarrollo tecnológico. A continuación se detalla los materiales de oficina y características de equipos informáticos instalados en los Infocentros:

**Cuadro 4.1.** Equipos y materiales de los Infocentros

Equipos y materiales	Detalle
Máquina principal-administrador	1 alarma zuden y 1 control, 1 cpu ecotrend, 1 monitor samsung (syncmaster sa10 lcd flat), 1 mouse genius, 1 teclado genius, 1 sistema de audio, 1 web cam imicro, 1 cobertor na, 1 impresora multifunción lexmark x364 dn b/n con tonner y 1 adicional, 1 escritorio y 1 silla, 2 reguladores avr 1600 sn, 1 router, 1 swith, 1 soporte de pared 4ur con una bandeja, 1 archivador, 2 tachos basureros, 1 cabina telefónica sin equipos mesa para impresora, 1 adecuaciones eléctricas.
Equipos para usuarios-Infocentro	10 cpu ecotrend, 10 monitores samsung(syncmaster s1910n lcd flat), 10 mouse genius, 10 teclados genius, 10 audifonos imicro, 10 web cam imicro, 10 cobertores na, 10 mobiliarios-mesas, 10 sillas para pc, 10 reguladores avr 1600 sn, 1 aire acondicionado smc, con un control.
Sala de capacitaciones	1 pizarra tiza líquida, 1 proyector hitachi con soporte técnico y un control, 1 filmadora Panasonic, 1 aire acondicionado smc, con 1 control, 1 tv lcd samsung de 55", con 1 control, 1 cable vga, 1 reguladores avr 1600 sn, 8 mesas y 8 sillas, servicio de televisión por suscripción-cnt
Materiales bienes de oficina:	1 cortadora de papel, 1 resma de papel de 500 hojas, 4 carpetas, 2 lápiz y 1 esfero, 1 letrero nombre infocentro, 1 pizarra pequeña para horarios, 1valla infocentro, 1 mapa proyectos estratégicos /notas, 1 letrero interno propaganda, 1 señalética baños-hombre y mujer
Materiales de aseo	galones de clorox, frascos de desinfectante-plastilimpio b12
Materiales didácticos:	cajas de crayones de unidades de cuadernos, cajas de lápices de

**Fuente:** (Gobierno Provincial de Manabí, 2013)

## 4.2. MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS INFOCENTROS

El estudio socioeconómico se realizó tomando una población de 72000 como promedio de usuarios que acuden a los Infocentros ubicados en la zona centro norte de Manabí, se tomó como referencia para conocer la muestra mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq} \quad [4.1]$$

Dónde:

**N**= Números de usuarios (72000)

**n**= Números de encuestados (95% = valor estándar de 1,96)

**z**= Valor correspondiente a nivel de confianza

**p**= Probabilidad de éxito (0,5)

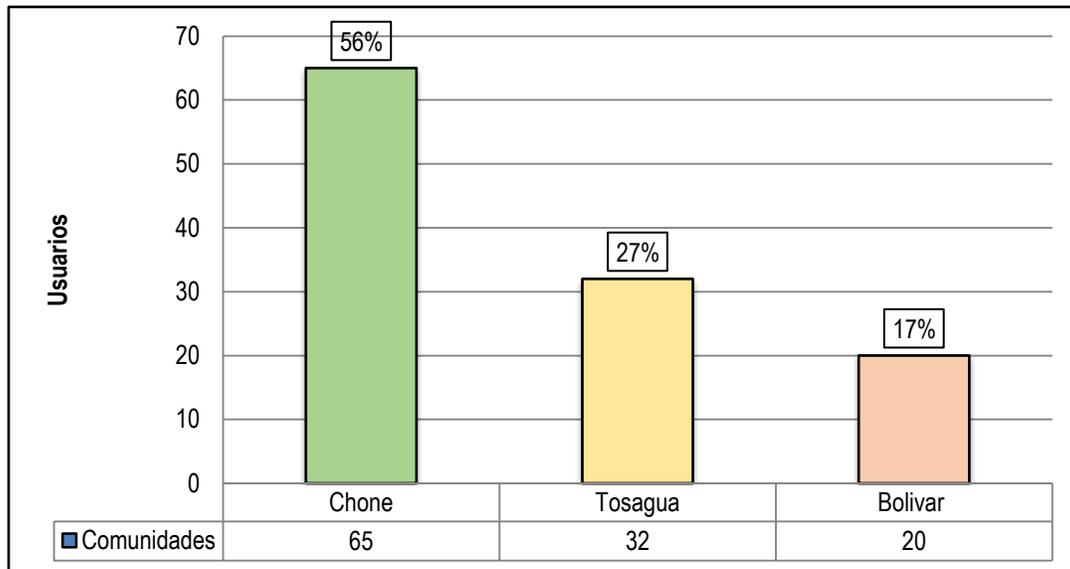
**q**= Probabilidad de fracaso (0,5)

**e**= Margen de error (9%= 0,09)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 72000}{0,09^2(72000 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{68445}{584,150625} = 117 \text{ usuarios}$$

### 1. Cual Infocentro tiene mayor acogida en la zona centro norte de Manabí.

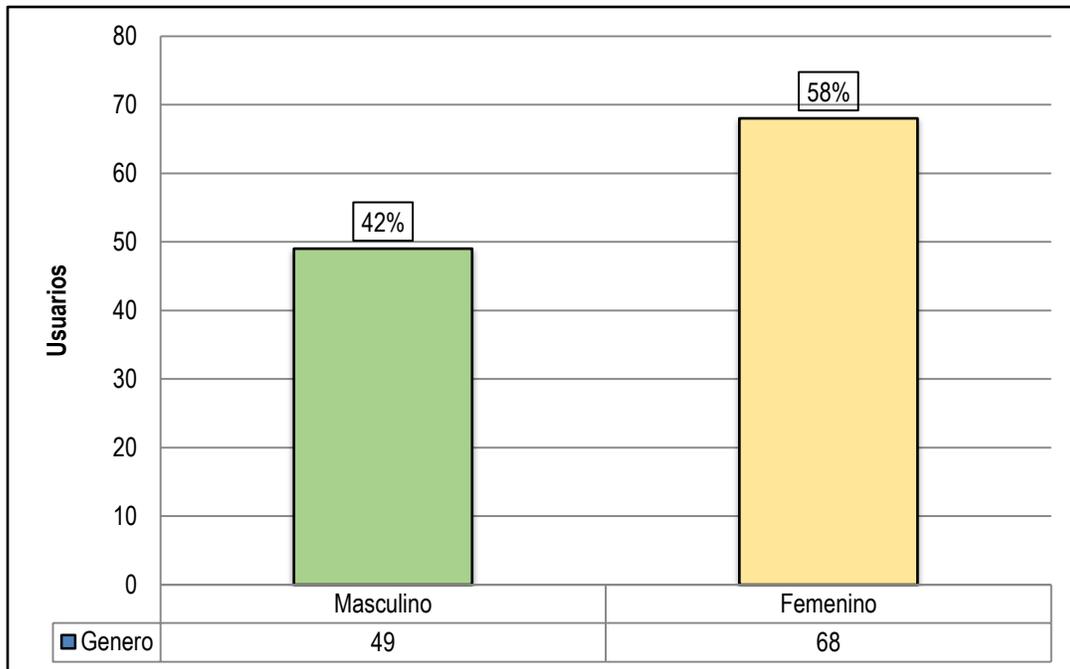


**Gráfico 4.1.** Resultados de la comunidades que reciben el servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostró que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, son los de Chone un 56%, mientras que Tosagua un 27% y un 17% en Bolívar.

## 2. Genero de los usuarios



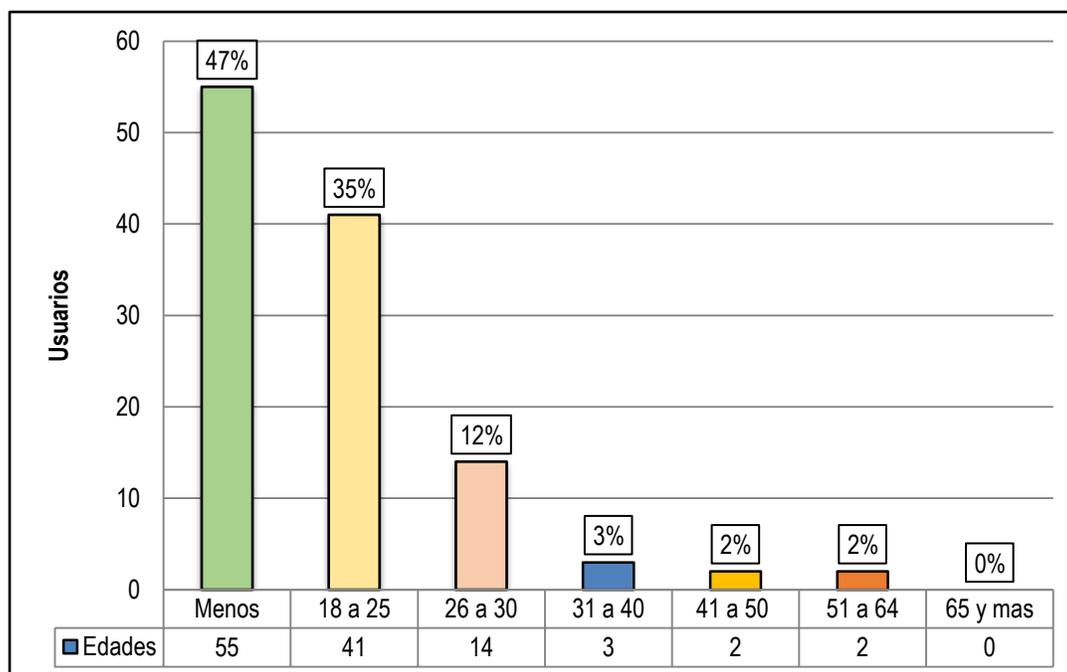
**Gráfico 4.2.** Genero de los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones

**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, son femenino en un 58%, mientras que el género masculino en un 42%.

### 3. Indique su edad según su intervalo



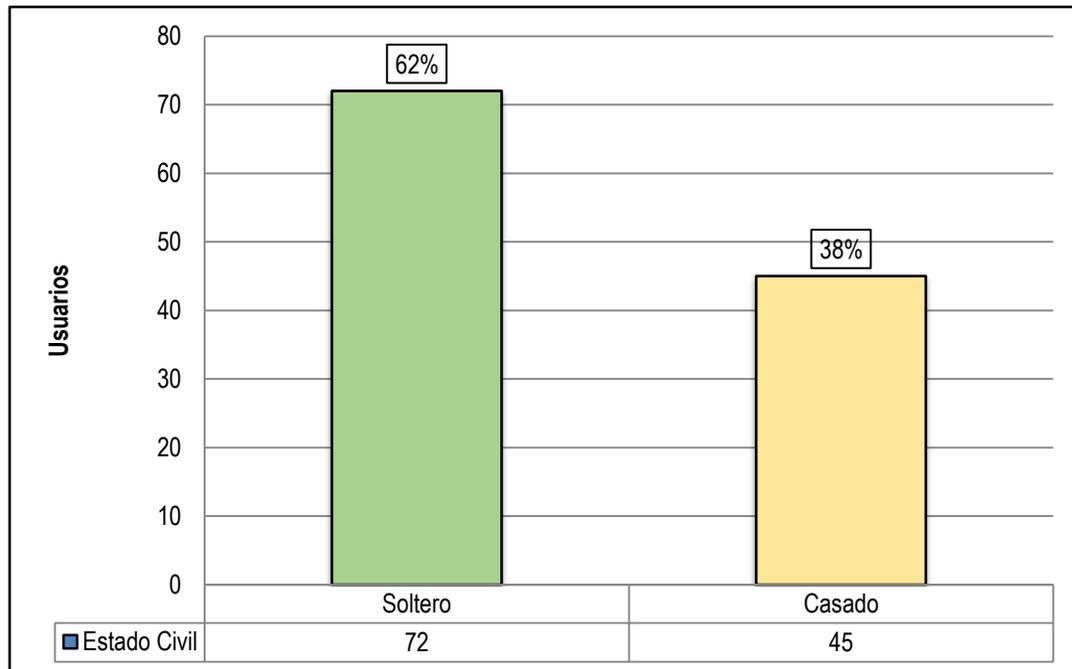
**Gráfico 4.3.** Estado Civil de los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones

Fuente: Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, son menores de 18 años en un 47%, de 18 a 25 años en un 35% de 26 a 30 en un 12% de 31 a 40 un 3% de 41 a 50 un 2% de 51 a 64 un 2% mientras que de 65 en adelante un 0%.

#### 4. Estado civil de los usuarios

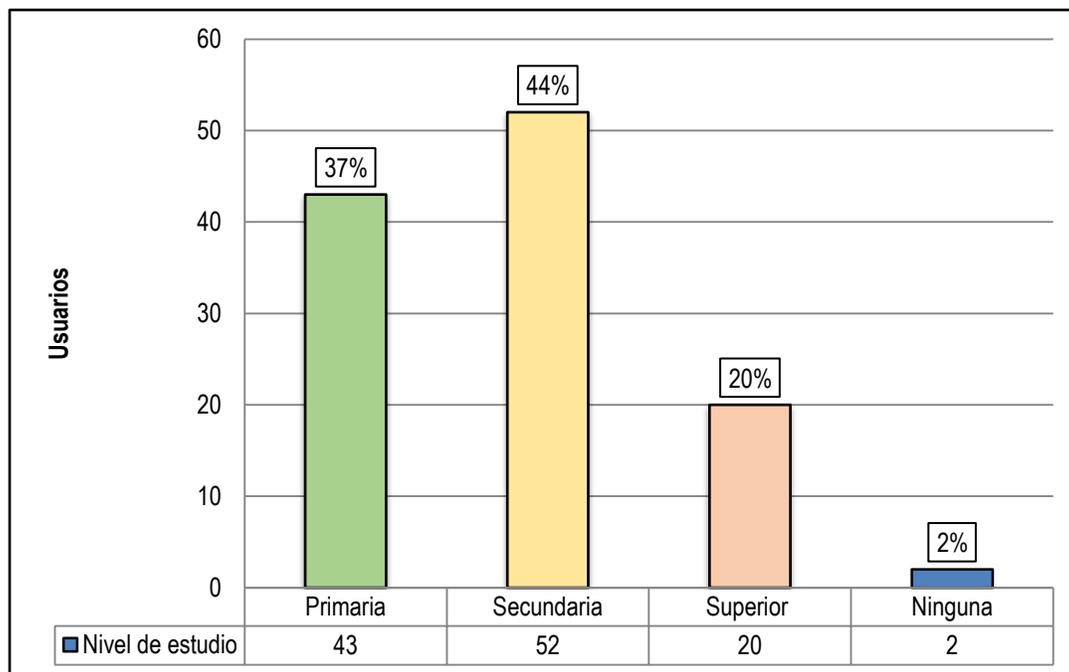


**Gráfico 4.4.** Estado Civil de los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

#### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, son solteros en un 62%, mientras que casados en un 38%.

## 5. Nivel de estudio de los usuarios

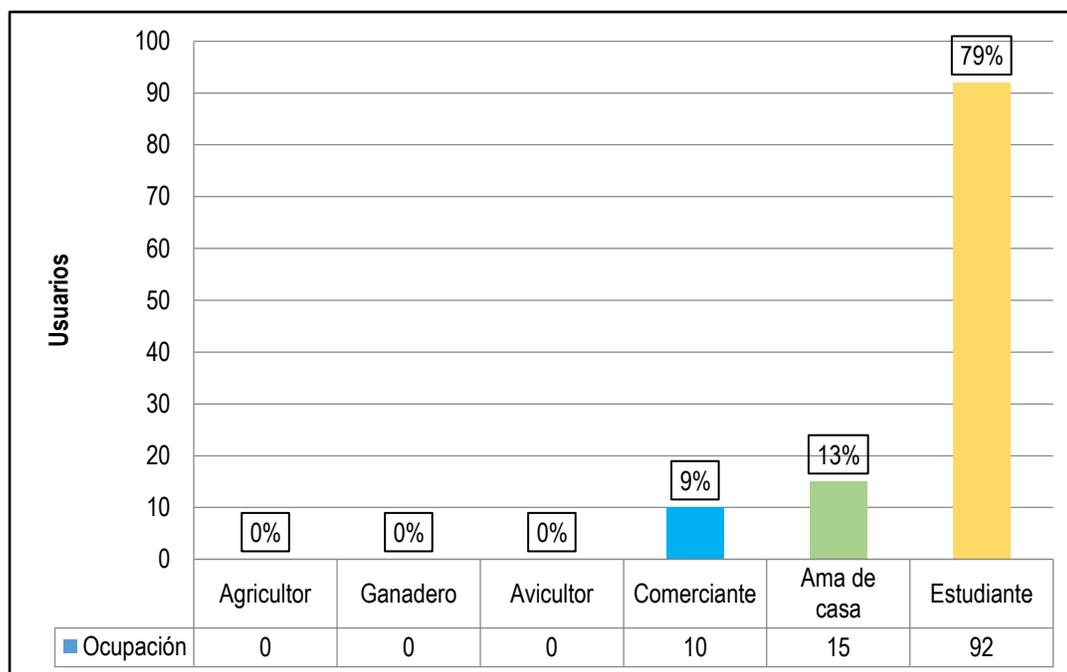


**Gráfico 4.5.** Nivel de estudio de los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, su nivel de estudio en cuanto a primaria es de un 37%, secundaria en un 44% superior en un 20% ninguna en un 2%.

## 6.Cuál es su ocupación.



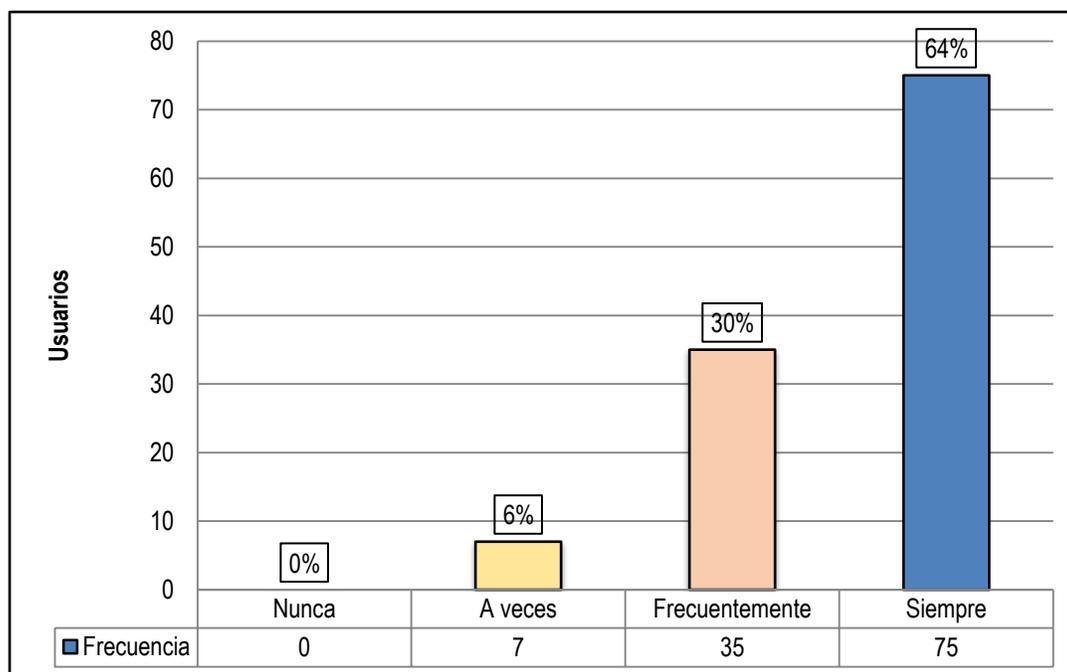
**Gráfico 4.6** Ocupación de los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones

**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, en su ocupación son los estudiantes en un 79%, las amas de casa en un 13%, los comerciantes en un 9%, los ganaderos en un 0% y por último los agricultores en un 0%.

## 7. Con que frecuencia acude a los Infocentros.

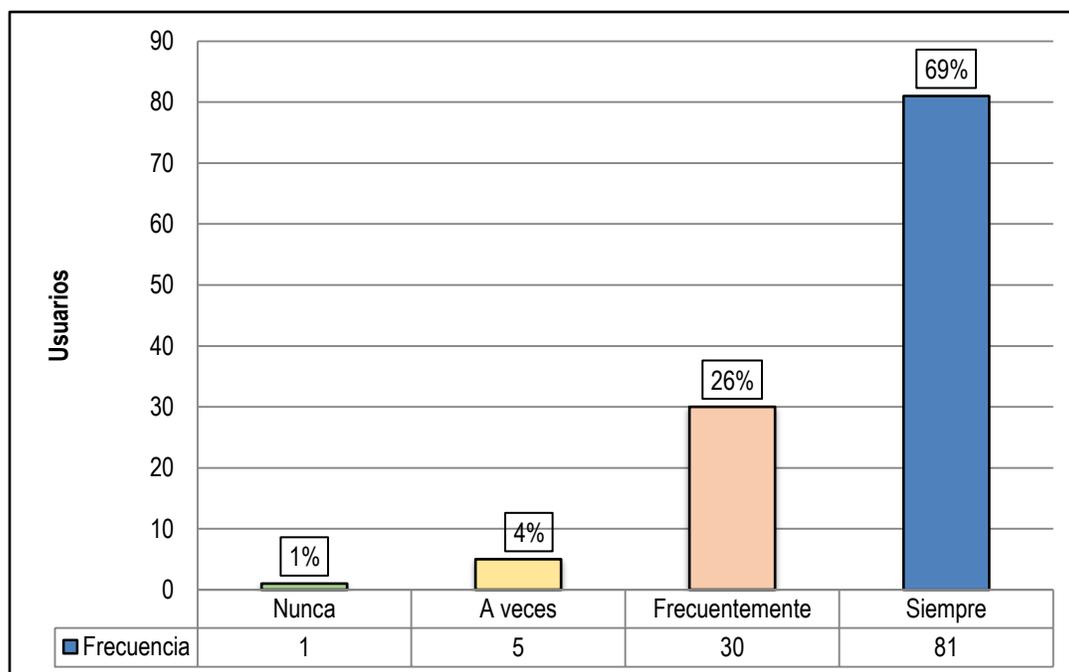


**Gráfico 4.7** Frecuencia que acuden de los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, con una frecuencia de siempre en un 64% frecuentemente en un 30%, a veces en un 6%, y nunca en 0%.

## 8. Con que frecuencia utiliza los servicios de los Infocentros más de media hora



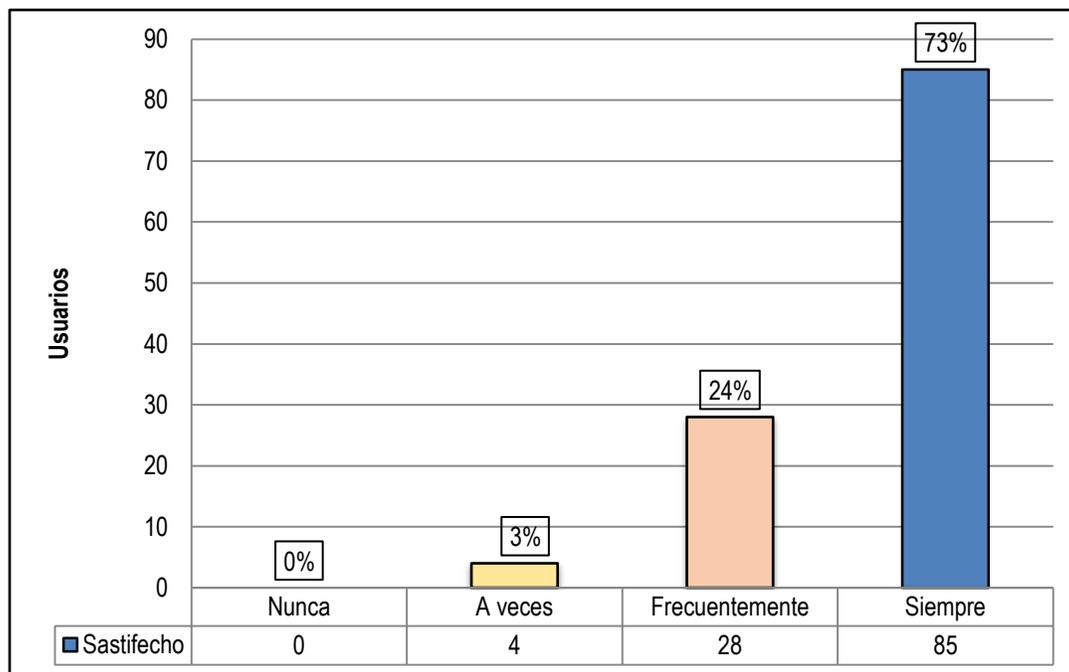
**Gráfico 4.8** Frecuencia que acuden más de media hora los usuarios que reciben el servicio de telecomunicaciones

**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, con una frecuencia de que acuden más de media hora de siempre en un 69% frecuentemente en un 26%, a veces en un 4%, y nunca en 1%.

### 9. Se siente satisfecho con el servicio que presta el Infocentro.



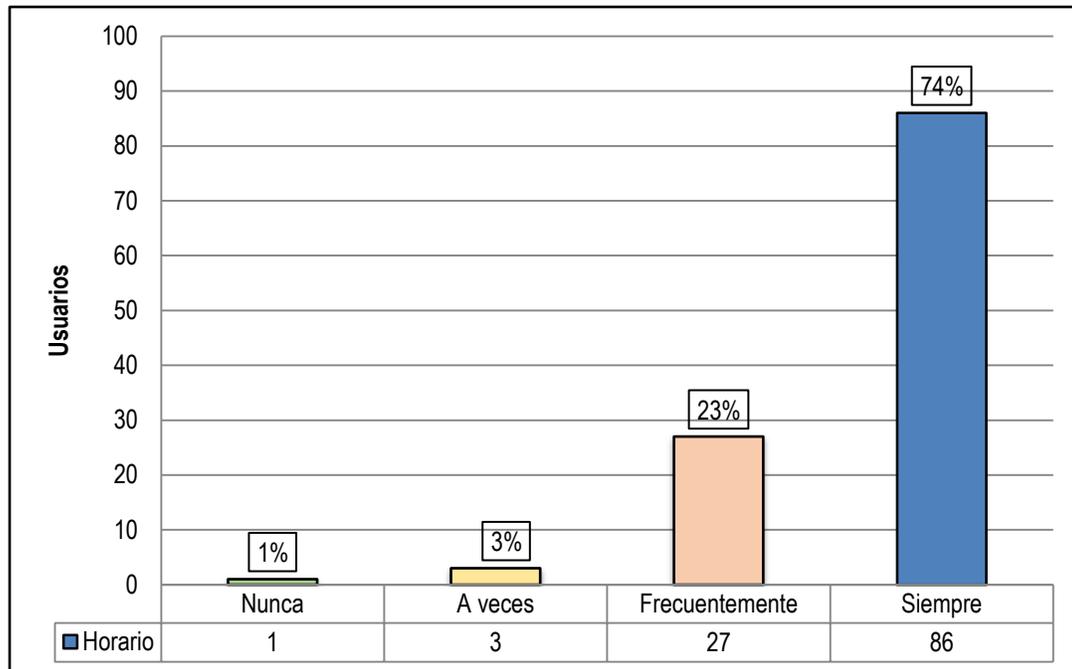
**Gráfico 4.9** Se sienten satisfechos los usuarios con los servicio de telecomunicaciones

**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, se sienten satisfecho diciendo siempre en un 73% frecuentemente en un 24%, a veces en un 3%, y nunca en 0%.

**10. Considera usted que los horarios de atención al público del Infocentro es adecuado.**

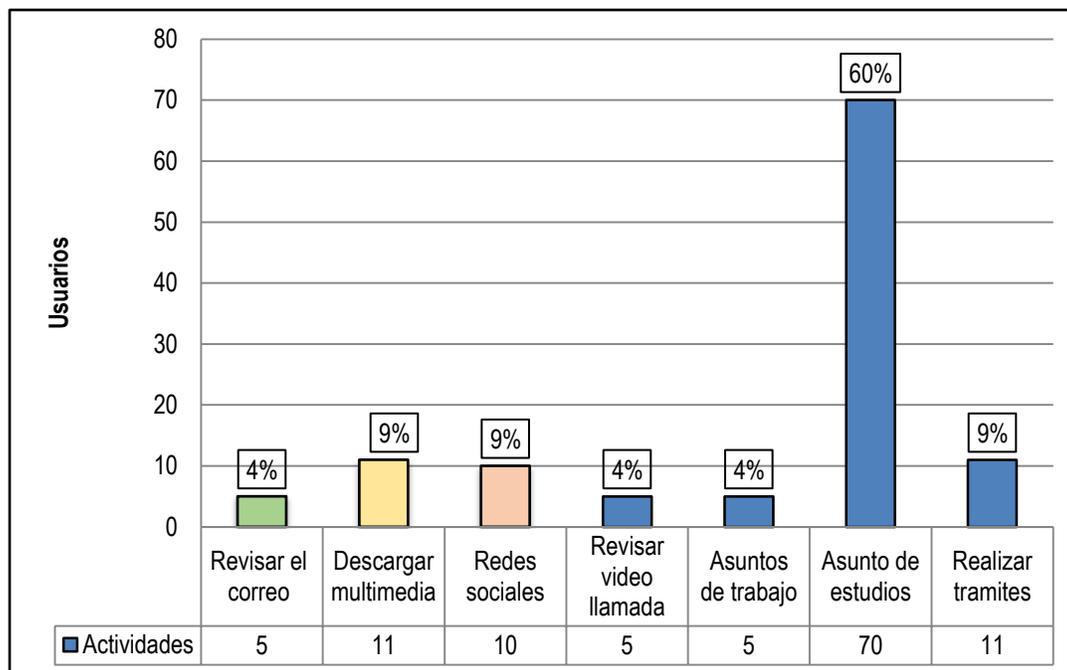


**Gráfico 4.10** Horario de atención que brindan a los usuarios los servicios de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, en estos horarios de atención diciendo siempre en un 74% frecuentemente en un 23%, a veces en un 3%, y nunca en 1%.

## 11. Que tipos de actividades realizan en los Infocentros.



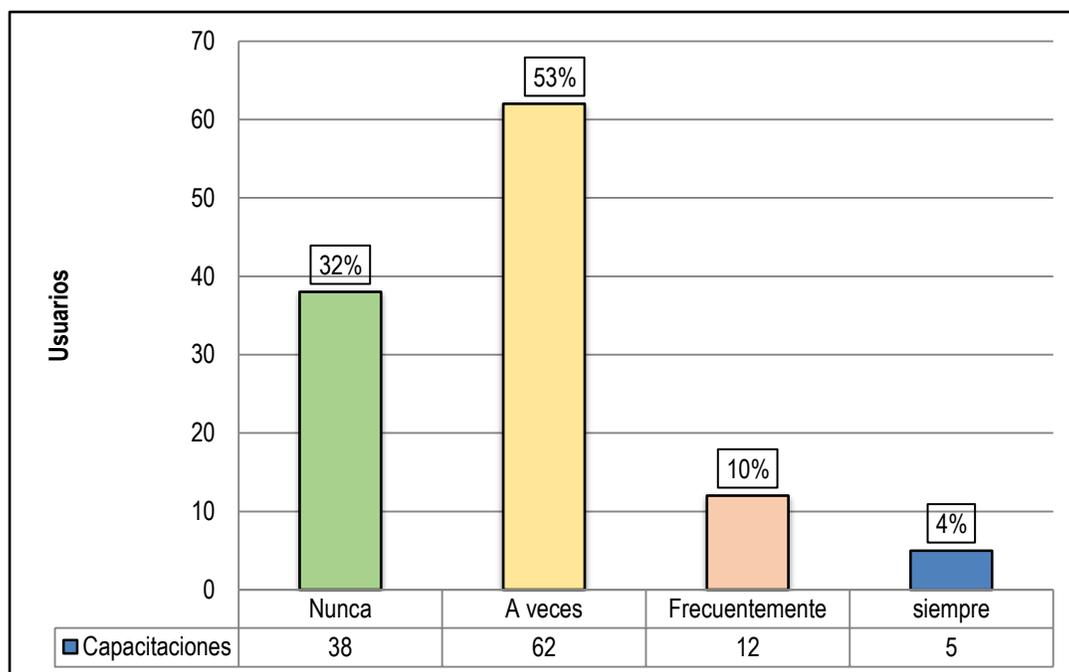
**Gráfico 4.11** Actividades que realizan los usuarios del servicio de telecomunicaciones

**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, realizan actividades en cuanto su porcentaje de revisión al correo en un 9%, descargas multimedia un 9%, redes sociales en un 4%, revisar video llamada en un 4%, asunto de trabajo en un 4%, asuntos de estudios en un 60% realizar tramite en un 9%.

## 12. Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el manejo de tecnología en el Infocentro

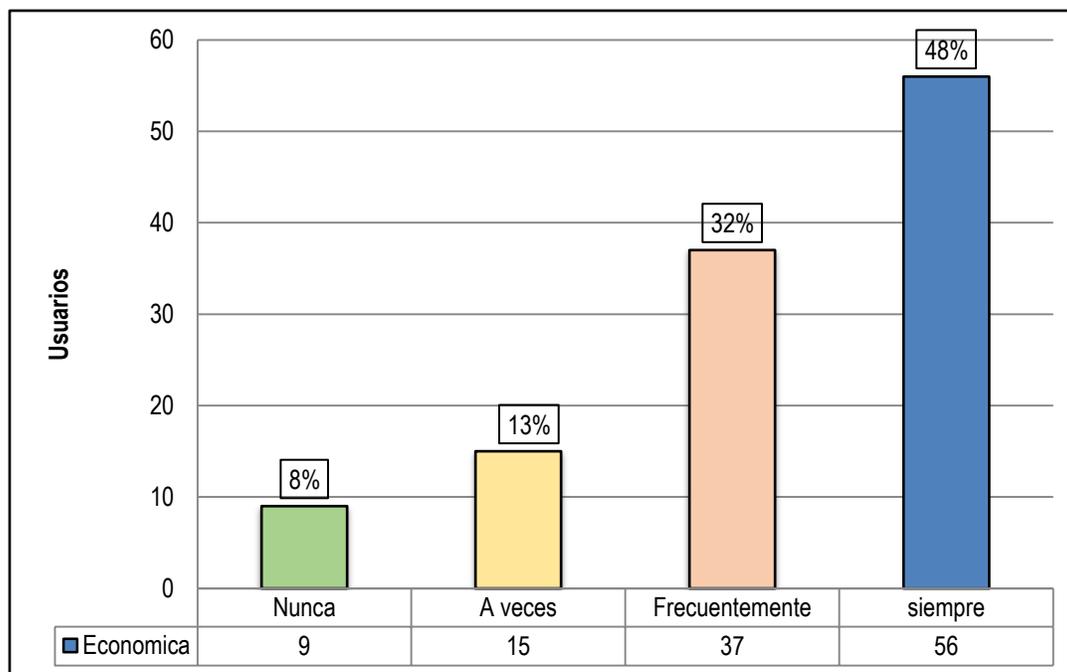


**Gráfico 4.12** Capacitaciones que realizan los usuarios los servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### Análisis e interpretación

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, recibieron capacitaciones dijeron que siempre en un 4%, frecuentemente 10%, a veces en un 53%, nunca en un 38%.

**13. Le favorecen en alguna forma para su actividad económica los servicios que brindan en Infocentro.**

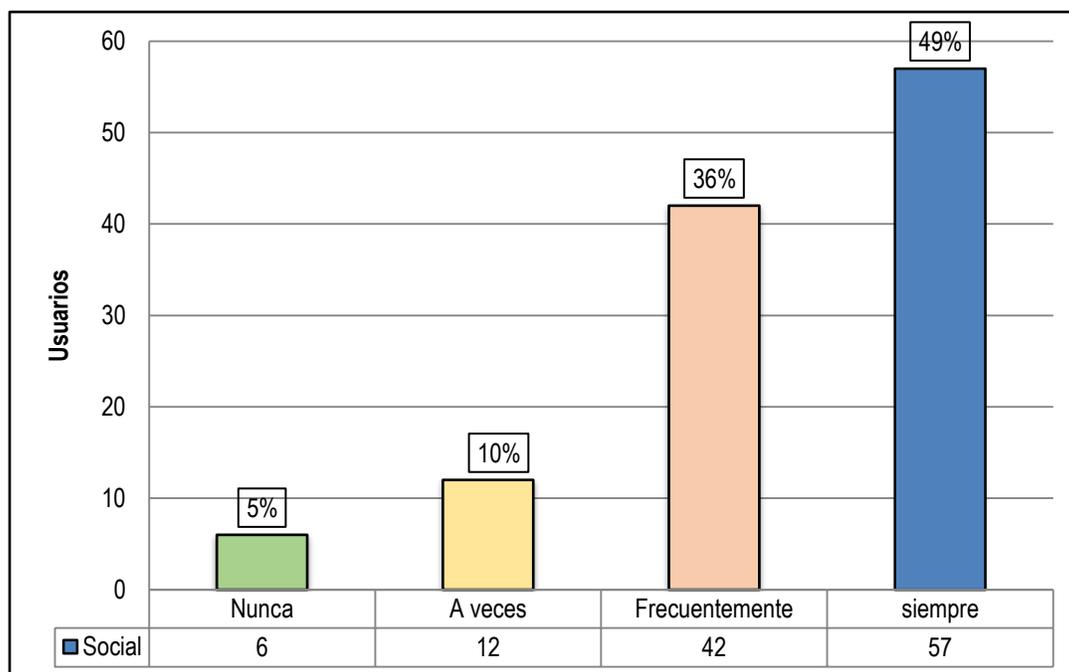


**Gráfico 4.13** Actividad económica que realizan los usuarios en los servicios de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, con respecto a la actividad económica dijeron que siempre en un 48%, frecuentemente 32%, a veces en un 13%, nunca en un 8%.

**14. Le favorecen en alguna forma para mejorar su situación social los servicios que brindan el Infocentro.**

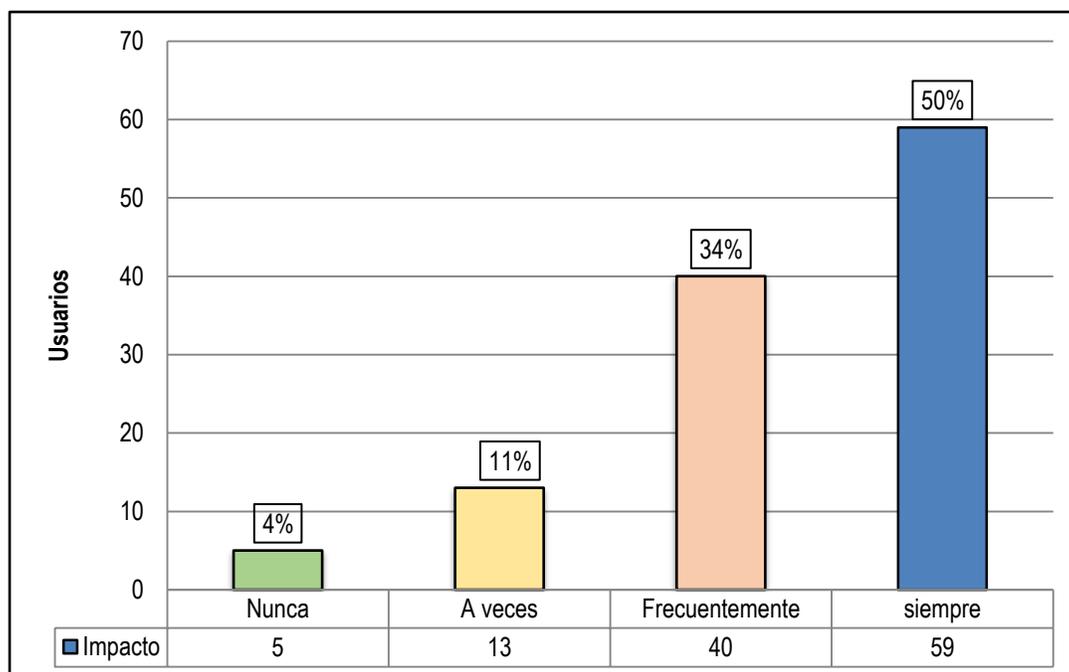


**Gráfico 4.14** Situación social que realizan los usuarios en los servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

### **Análisis e interpretación**

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, con respecto a la situación actual dijeron que siempre en un 49%, frecuentemente 36%, a veces en un 10%, nunca en un 5%.

**15. Genera un impacto positivo los servicios que brinda el Infocentro en su comunidad.**



**Gráfico 4.15.** El impacto positivo que generas los usuarios en los servicio de telecomunicaciones  
**Fuente:** Resultados de la tabulación de las encuestas a los usuarios que acuden a los Infocentros

**Análisis e interpretación**

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, con respecto al impacto positivo que han generado dijeron que siempre en un 50%, frecuentemente 34%, a veces en un 11%, nunca en un 4%.

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS ENCARGADOS DE LOS INFOCENTROS**

La entrevista realizada a los encargados de los Infocentros de los cantones de Bolívar, Tosagua y Chone, con el fin de proponer un estudio socioeconómico del impacto que generan los servicios de los Infocentros de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

Estos funcionarios mencionaron que tiene como promedio de un año laborando en la institución, este organismo pertenece al Gobierno Provincial el cual se encarga de inspeccionar y dirigir los Infocentros de la provincia de Manabí.

Los servicios que presta el Infocentro es atención a los usuarios y capacitación a la comunidad en general, estas capacitaciones a los usuarios dos veces al año, las formas más utilizadas para realizar las capacitaciones son de manera pedagógica, en el uso de la computadora a personas que desconocen de la tecnología.

El promedio de usuarios diarios que acuden al Infocentro de 30 a 40 personas, la manera interviene el Infocentro en el desarrollo socioeconómico de la comunidad, mediante capacitaciones aunque en la actualidad no se ha podido abarcar con el servicio a la mayor parte de la comunidad solo el 15%, por lo tanto no se puede alcanzar el desarrollo en su totalidad.

El impacto que ha generado los servicios que presta el Infocentro a la comunidad es en cuanto al impacto educativo: porque se benefician los estudiantes, el impacto social: Relaciones entre ellos, el impacto económico: Se le hacen más lucrativo para los usuarios que no gasta y por ende en cualquier actividad económica en cuanto a publicidad.

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS LÍDERES COMUNITARIOS DE LOS INFOCENTROS**

La entrevista realizada a los líderes comunitarios de los Infocentros de los cantones de Bolívar, Tosagua y Chone, con el fin de proponer un estudio socioeconómico del impacto que generan los servicios de los Infocentros de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

El periodo que la mayoría de los líderes parroquiales es de dos meses desde el 15 de mayo del 2014, según el criterio tiene acerca de la importancia de los Infocentros, mencionaron que ayuda a los estudiantes para las investigaciones y aporta a la disminución a la brecha digital.

La participación han tenido los Infocentros en la actividad socio económico de la parroquia, en lo económico ayuda a solventar a las familias por el uso del mismo que es gratuito y en lo social sociabilización entre los usuarios.

Acerca de la calidad de los servicios prestados en los Infocentros de su parroquia es excelente, ya que ayuda a la comunidad en general y presta un buen servicio, además considera que en lo económico ayuda a los usuarios a la promoción de algún negocio, así mismo a los estudiantes y en lo social la interacción entre las personas

#### 4.2.1. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO DE LOS INFOCENTROS

Este resultado permite conocer las causas y efectos que impiden que se dé un mayor impacto socio económico en la comunidad que utiliza los servicios que brindan los Infocentros.

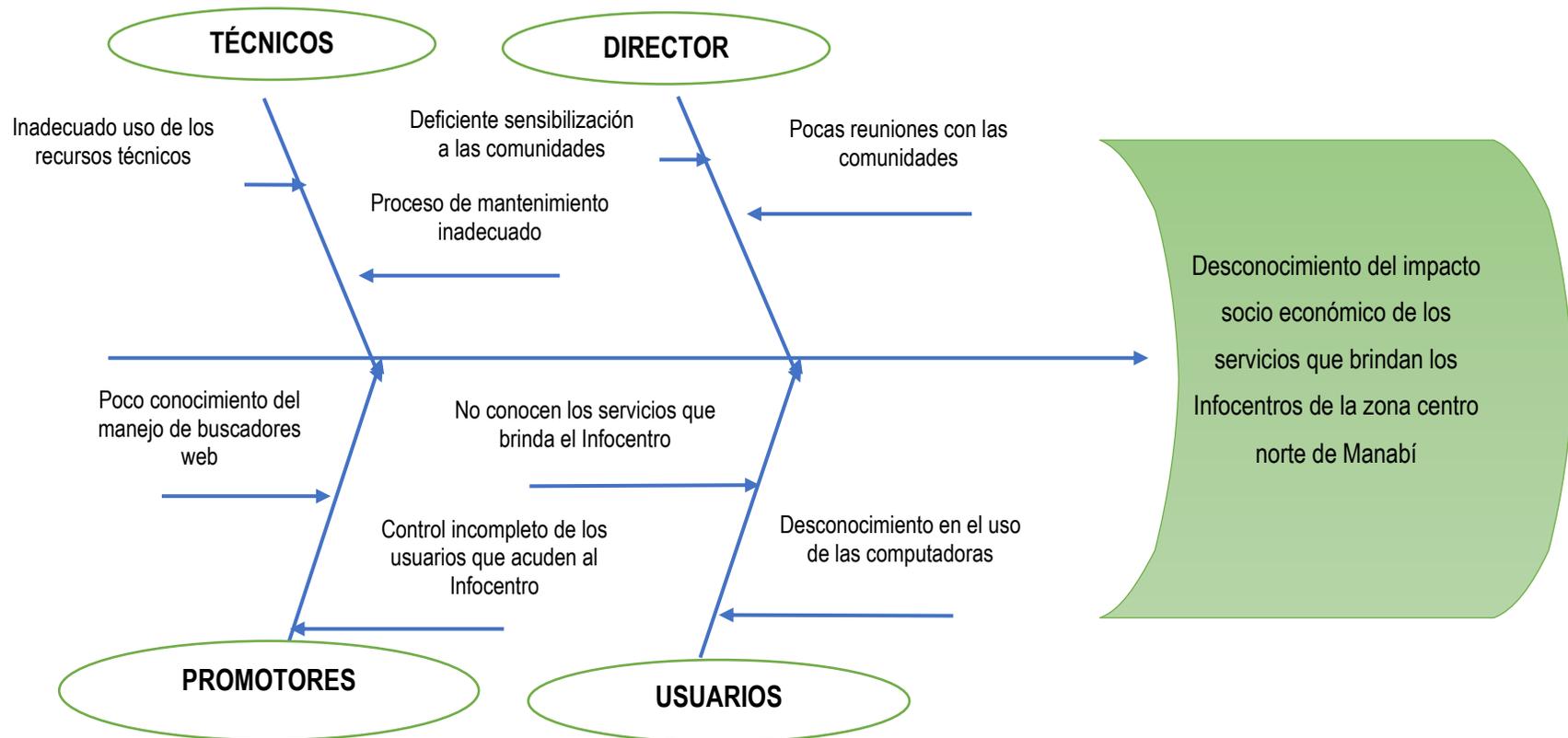


Figura 3. Diagrama Causa y Efecto

### **4.3. ANÁLISIS DEL DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO**

Con el diagrama de causa y efecto se desarrollaron las estrategias de servicios para los Infocentros de la zona centro norte de Manabí, que comprende los cantones de Chone, Tosagua y Bolívar, se realizó un estudio socio económico a los usuarios que acuden a solicitar los servicios de estas instituciones, además se efectuaron entrevistas a los directores de los Infocentros y a los líderes parroquiales, con la finalidad de determinar de qué manera han impactado en el desarrollo socio económico de las comunidades que se benefician de estos servicios.

En los resultados de la investigación se pudo observar que el impacto que generan los Infocentros en las comunidades de estudio es positivo, debido a que se ha dado un desarrollo social en lo referente al acceso a la información necesaria para la realizar trámites como consultas de valores que adeudan como agua, luz, teléfono, bono solidario, seguro social o tareas escolares, en lo económico muchos de los negocios se han beneficiado en lo que respecta al pago de impuesto, creación de microempresas y fortalecimiento de la rama artesanal como de belleza y confección.

En lo que respecta a los aspectos negativos del impacto que genera los Infocentros en las comunidades, se presentan las capacitaciones debido a que no son constantes, deben ser más accesibles a los diferentes grupos de participantes, además debe fortalecerse las alianzas estratégicas con otras instituciones, existe poco conocimiento sobre el uso eficiente de los recursos humanos y técnicos, y en su totalidad la comunidad en general no está sensibilizada en lo referente a los servicios que presta la institución, capacitaciones y actividades, por lo cual es de vital importancia el desarrollo de

estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa para brindar un mejor servicio al usuario.



**Infocentros**

# **ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PARA LOS INFOCENTROS**

**RESPONSABLES:**

**MARÍA GABRIELA BRAVO SOLÓRZANO**

**WINTER DIONISIO LOOR REYES**

**2013-2014**

## INTRODUCCIÓN

La evolución tecnológica de los mercados, la globalización, la integración de la sociedad, las tecnologías de información y comunicación, entre otros factores, obliga a que los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador estén a la par con la evolución y sus influencias en el medio, estableciendo políticas claras, elaborando planes, proyectos y acciones concretas que permitan fortalecer a los sectores marginados y rurales que por mucho tiempo se han encontrado en total desconocimiento de los recursos tecnológicos

Los Infocentros Comunitarios son espacios de aprendizaje tecnológico, en donde se busca promover la participación de los sectores populares, rurales y urbanos marginales, con el fin de aportar a la ciudadanía, reduciendo la brecha digital, que establecen diferencias a la población.

De esta manera mediante esta propuesta se busca establecer estrategias que permitan fortalecer el servicio que brindan los Infocentros en la zona centro norte de la provincia de Manabí.

## **MISIÓN**

Fortalecer la gestión administrativa dirigida al usuario que acude a los Infocentros en busca de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias dirigidas al desarrollo socio económico de las comunidades de la de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

## **VISIÓN**

Lograr mejorar el proceso de gestión administrativa mediante estrategias de servicios, buscando generar mayor impacto en los usuarios que acuden a los Infocentros de la de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

## **OBJETIVO GENERAL**

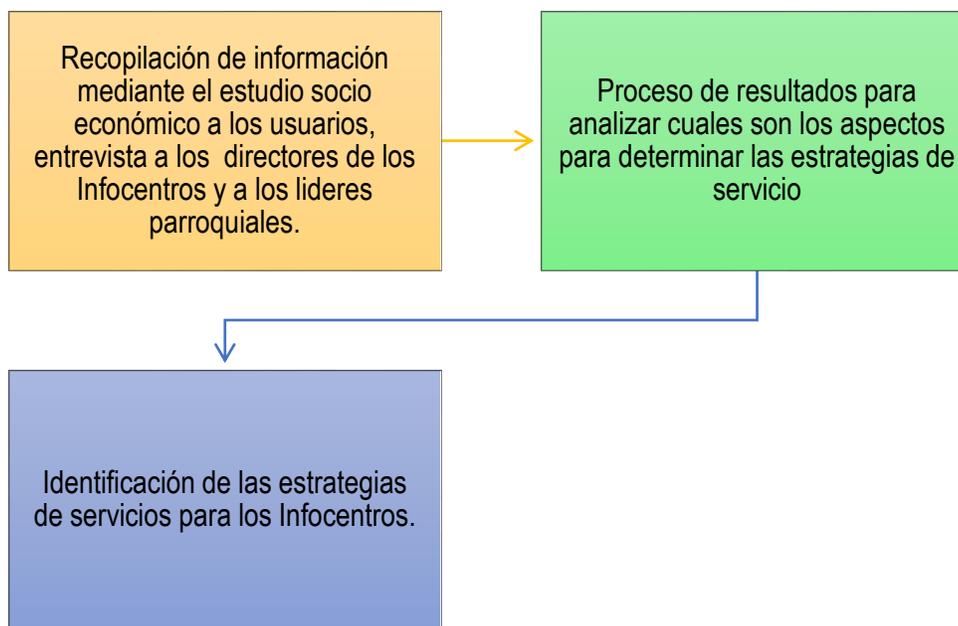
Elaborar estrategias de servicios para mejorar la gestión administrativa de los Infocentros, para el desarrollo socio económico de las comunidades de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la misión y visión de la institución en cuanto a la mejora de la gestión administrativa.
- Elaborar un procedimiento para la identificación de las estrategias que se proponen para el servicio.
- Desarrollar acciones mediante las estrategias establecidas para el desarrollo de las actividades en los Infocentros.
- Sociabilizar la propuesta a los funcionarios de los Infocentros de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

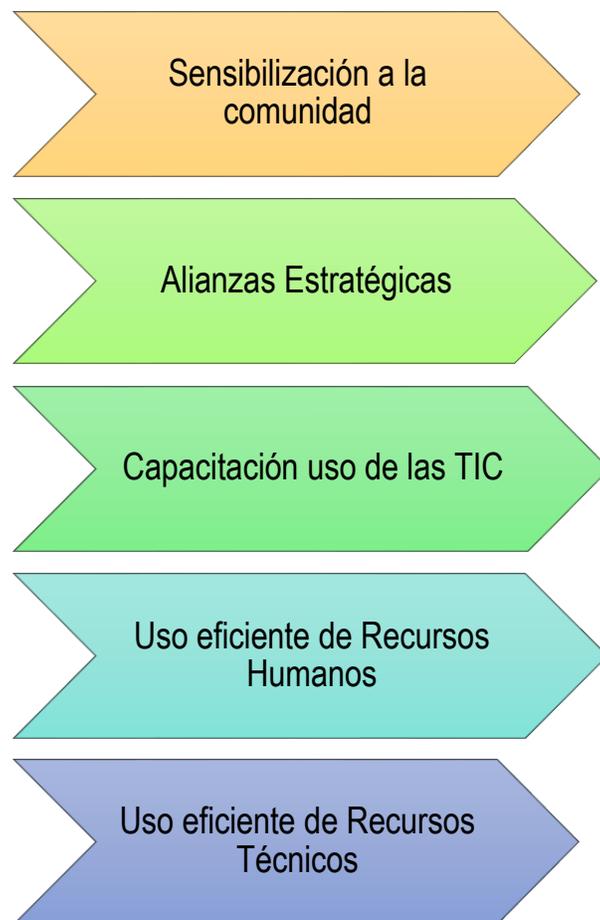
## PROCEDIMIENTO

El procedimiento para determinar las estrategias de servicio, se desarrolló mediante el análisis del estudio socio económico realizado a los usuarios, las entrevistas a los directores de los Infocentros y a los líderes parroquiales, identificando aspectos de mejora en la gestión administrativa de esta institución de servicios público, se la realizó de la siguiente manera:



## ESTRATEGIAS DE SERVICIO

Las estrategias de servicio que se deben implementar para mejorar la gestión administrativa con la finalidad de generar mayor impacto socio económico en los usuarios que acuden a los Infocentros son los siguientes:



## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS



<b>Estrategia:</b>	Sensibilización a la Comunidad		
<b>Descripción:</b>	Implica crear conciencia a la comunidad acerca de la utilidad que las Tecnologías de Información y Comunicación pueden prestarle en su accionar como sujeto individual y principalmente como miembro de la comunidad.		
<b>Objetivo:</b>	Brindar la oportunidad de conocer y usar los computadores como una herramienta para mejorar la calidad de vida de los usuarios.		
<b>Acciones:</b>	Reuniones con la comunidad	Elaboración de trípticos con información de los servicios	Eventos o Ferias sobre temas que atraen para la comunidad
<b>Metas:</b>	Conformar tres reuniones anuales	Aplicación en un 60% en la entrega de trípticos	Realizar dos eventos o ferias anuales
<b>Responsables:</b>	Director del Infocentro, Técnico, promotores, líderes comunitarios, juntas parroquiales, escuelas, colegios, instituciones públicas y privadas.		

## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS



<b>Estrategia:</b>	Alianzas Estratégicas		
<b>Descripción:</b>	Consiste en la generación de alianzas entre los distintos actores de la comunidad, así como también entre los distintos sistemas al interior de ella, por ejemplo: Escuelas – Infocentro, Colegios – Infocentro GAD – Infocentro, Cámara de Turismo - Infocentro.		
<b>Objetivo:</b>	Crear vínculos entre las diferentes instituciones públicas para poder desarrollar actividades que permitan el desarrollo de la comunidad mediante el uso de los servicios de los Infocentros		
<b>Acciones:</b>	Formación de convenios con las instituciones públicas y privadas para capacitaciones a la comunidad	Elaboración de una red de información con las diferentes instituciones	Desarrollo de un plan de difusión de las actividades que se realizan en el Infocentro.
<b>Metas:</b>	Ejecución de convenios en un 60%	Formación de la red de información en un 70%	Aplicación del plan en un 45%
<b>Responsables:</b>	Director del Infocentro, Técnico, promotores, líderes comunitarios, juntas parroquiales, escuelas, colegios, instituciones públicas y privadas.		

## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS



<b>Estrategia:</b>	Capacitación uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación		
<b>Descripción:</b>	Consiste en el desarrollo de competencias a través de ampliar el uso de las TIC en la gestión y el entorno empresarial y estudiantil.		
<b>Objetivo:</b>	Capacitar a las comunidades sobre la importancia del manejo de las TICS para lograr el desarrollo socio económico.		
<b>Acciones:</b>	Motivación del uso de las TIC a las comunidades como herramientas para apoyar negocios y ampliar la comercialización de las empresas	Sensibilización a las comunidades que mediante la capacitaciones del manejo de las TICS alcancen un desarrollo social y económico	Evaluaciones periódicas sobre los conocimientos y habilidades en el uso de las TICS de los usuarios que acuden a las capacitaciones.
<b>Metas:</b>	Alcanzar el uso y manejo de las TIC en un 80%	Lograr sensibilizar a la comunidad en un 90% sobre el uso de las TICS	Realizar evaluaciones mensuales sobre los avances en el manejo de las TICS.
<b>Responsables:</b>	Director del Infocentro, Técnicos y promotores		

## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS



<b>Estrategia:</b>	Uso Eficiente de los Recursos Humanos		
<b>Descripción:</b>	Consiste en la manera eficiente de utilizar al personal para brindar el servicio al usuario, teniendo en cuenta tres aspectos importantes la capacitación, la atención al público y la difusión de la información.		
<b>Objetivo:</b>	Reconocer las necesidades a satisfacer de los usuarios buscando los medios para alcanzarla, con la finalidad de brindar un servicio óptimo.		
<b>Acciones:</b>	Responder consultas a los usuarios	Buscar información en la web	Llevar el control de los usuarios
<b>Metas:</b>	Personal capacitado en un 60% en atención al cliente	Conocer el manejo adecuado de la web en un 80%	Manejar un control estadístico del uso, satisfacción del servicio en un 90%
<b>Responsables:</b>	Director del Infocentro, Técnicos y promotores		

## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS



<b>Estrategia:</b>	Uso Eficiente de los Recursos Técnicos		
<b>Descripción:</b>	Consiste en la manera eficiente de utilizar los equipos del Infocentro para brindar el servicio al usuario, teniendo en cuenta tres aspectos importantes la planificación, soporte técnico y la renovación de equipos.		
<b>Objetivo:</b>	Contar con recursos eficientes para la dotación del servicio a los usuarios, teniendo en cuenta la accesibilidad a la web y a los medios informáticos.		
<b>Acciones:</b>	Elaborar un reglamento para el uso de los recursos informáticos	Desarrollar un proceso adecuado para el soporte técnico	Diseñar un plan de renovación y control de los equipos informáticos
<b>Metas:</b>	Cumplimiento del reglamento en un 60%	Aplicación del proceso en un 50%	Utilización del plan en un 75%
<b>Responsables:</b>	Director del Infocentro, Técnicos y promotores		

#### **4.4. SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para la socialización de la propuesta se realizó una presentación dirigida a todos los funcionarios de la institución, con la finalidad de exponer las estrategias de servicios, que permitan fortalecer la gestión administrativa de los Infocentros de la zona centro norte de la provincia de Manabí.

El contenido de la sociabilización constaba de la introducción donde se exponía la situación actual en cuanto al servicio de los Infocentros, los objetivos, misión y visión, se explicó el procedimiento para determinar las estrategias de servicio, además se analizó cada estrategias mediante la descripción, objetivos, acciones, metas y responsables, esta herramienta servirá como apoyo para el fortalecimiento de la gestión administrativa, para que los Infocentros generen mayor impacto en la comunidad.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

- Se recopiló la información que permitió la fundamentación de la investigación mediante la construcción del marco teórico de acuerdo a la temática de estudio, con respecto a los Infocentros.
- Al medir el impacto que generan los Infocentros mediante un estudio socio económico se pudo determinar que la mayoría de usuarios que acuden a estos centros tecnológicos son los estudiantes de secundaria, indicando que siempre utilizan los servicios por motivos de estudio, generando un impacto positivo en las comunidades.
- Al determinar estrategias en los Infocentros se fortaleció el uso de este servicio, difundiendo la presencia de estos centros tecnológicos en la comunidad y los beneficios que brindan, de esta manera se contribuye al desarrollo socio económico de los sectores menos favorecidos.
- Con la sociabilización de los resultados de la investigación se concientizó a las autoridades, directores, técnicos y promotores de los Infocentros, para que apliquen estrategias de mejora en los servicios que brinda la institución, para que generen mayor impacto en la comunidad.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante que la comunidad conozca la importancia de los Infocentros, el marco legal, modelos de Infocentros, y como estas instituciones ayudan a disminuir la brecha digital en el país.
- El estudio socio económico permite medir el impacto que generan en la comunidad estas organizaciones que brindan servicios estatales, de esta manera se puede apreciar la opinión del usuario que es un importante indicador para la mejora de la institución.
- Los Infocentros de la zona centro norte de Manabí deben aplicar las estrategias de servicios, para mejorar la gestión administrativa generando un mayor impacto en la comunidad.
- La socialización de los resultados de la investigación es una estrategia que informa sobre la situación actual de la institución, con el fin de mejorar su desempeño en la dotación de los diferentes servicios que se brindan al usuario.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agustín, M. 2012. Indicadores sociales de inclusión digital brecha y participación ciudadana. Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia. Universidad de Zaragoza. Primera Edición. Página 157-159.
- Ardila, R. 2009. Calidad de vida: una definición integradora. Revista latinoamericana de psicología. Vol. 35. No. 2. Página 161-164
- Bakker, P. 2013. Soluciones empresariales para un mundo sostenible midiendo el impacto socio económico guía para empresas. Editorial WBCSD social capital. Primera Edición. Página 5.
- Constitución de la República del Ecuador. 2008. Asamblea Nacional. Título XII, Del Sistema Económico, Capítulo 1, Principios Generales, Artículo 249.EC. Consultado el 29 de octubre del 2013. Formato pdf. Disponible en:[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- CNTI, 2010. Centro Nacional de Tecnologías de Información. Gerencia Social del conocimiento de Infocentros. Primera Edición. Editorial Ministerios de Ciencia y Tecnología. Página 15.
- CONATEL, 2012. Consejo Nacional de Telecomunicaciones. Plan Nacional de Desarrollo de las telecomunicaciones. EC. Consultado el 25 de Noviembre del 2013. Formato pdf. En línea. Disponible en: [http://www.comunidadandina.org/telec/Plan\\_telecomunicaciones\\_ecuador.pdf](http://www.comunidadandina.org/telec/Plan_telecomunicaciones_ecuador.pdf)
- Barrio, G. 2012. Servicios públicos y ciudadanos: el usuario ante el Nuevo servicio público. Revista Anuario de la Universidad de Coruña. ISSN 1138-039X, Nº 7. págs. 125-154
- Fernández, S. 2012. Estadística Descriptiva. Editorial ESIC. España. Segunda Edición. Página 11.
- Flores, K. 2012. Centros Comunitarios Digitales del Sistema e México. Caso de Gómez Farías, Jalisco. Revista Memoria Electrónica. Vol. 10. No. 07. Página 4.
- Finquelievich, S. 2009. Las cooperativas de telecomunicaciones y la democratización social. Telpin, un estudio de caso de organización

comunitaria de la sociedad de la información Revista de Estudios Sociales, Universidad de Los Andes Colombia. No. 22, Pagina. 37-43.

- González, 2010. Estudio de Impacto Socioeconómico. Perfil de las comunidades metodología para el estudio de impacto socioeconómico. Revista Project Management. Vol. 01. No. 04. Página 99 -100.
- Guzmán, J. 2009. Estudiantes universitarios: entre la brecha digital y el aprendizaje. Revista Apertura. Universidad de Guadalajara México. Vol. 8. No. 8. Página 22.
- Gildenberger, C. 2009. Desarrollo y Calidad de Vida. En: Revista Argentina de Relaciones Internacionales, N 12. CEINAR. Buenos Aires. Página 40-45.
- Huidobro, J. 2009. Redes y Servicios de Telecomunicaciones. Cuarta Edición. Thomson Paraninfo. Página 8.
- IDC, 2009. Internacional Data Corporation. Democratización de Internet a través de Centros Tecnológicos comunitarios. Editorial Fundación Infocentro. Primera edición. Página 5.
- Ley Especial de Telecomunicaciones. 2012. publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 34 del 13 de marzo del 2000.EC. Consultado el 29 de octubre del 2013. Formato pdf. Disponible en:[http://www.redipd.org/legislacion/common/legislacion/ecuador/Ley\\_184\\_10081992\\_Teleco\\_reforma\\_Ecuador.pdf](http://www.redipd.org/legislacion/common/legislacion/ecuador/Ley_184_10081992_Teleco_reforma_Ecuador.pdf)
- Lopera, L. 2009. Contribuciones De La Economía Solidaria Al Desarrollo Local: El Caso Del Altiplano Norte Del Departamento De Antioquia. Semestre Económico Universidad de Medellín Colombia. Vol. 12, No. 23, Paginas. 19-132
- Merino, M. 2010. Introducción a la investigación de mercados. Libro para profesionales de empresas. Editorial ESIC. Primera Edición. Página 82.
- Muro, A. 2013. Soluciones empresariales para un mundo sostenible midiendo el impacto socio económico guía para empresas. Editorial WBCSD social capital. Primera Edición Español. Página 7.
- Martin, S. 2013. La excelencia operativa en la Administración Publica, creando valor público, guía para la implantación de la gestión basada en procesos en la Administración pública. Primera Edición. Editorial Instituto Nacional y Administración Pública. Página 26.

- Martos, .F. 2013. Cuerpo Administrativo de la Administración. Editorial MAD, S.L. España. Primera Edición. Página 229.
- Ministerio de Telecomunicaciones. 2013. Infocentros. Información general. Consultado el 29 de octubre del 2013. Formato html. Disponible en: [http://www.infocentros.gob.ec/index.php/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=38&Itemid=56](http://www.infocentros.gob.ec/index.php/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=38&Itemid=56).
- Neuman, M. 2009. Análisis de acceso y uso de los Infocentros venezolanos. Universidad del Zulia Facultad de Humanidades y Educación. Página 24.
- Obregón, S. 2010. Estudio comparativo del impacto en el desarrollo socioeconómico en dos carreteras. España. Revista Economía, Sociedad y Territorio. Vol. X. No. 32. Página 2.
- Romero, E. 2010. El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. México. Vol. XL. No. 4. Página 127.
- Reyes, G. 2009. Teorías de desarrollo económico y social: articulación con el planteamiento de desarrollo humano. Tendencias Revista de la facultad de ciencias económicas y administrativas universidad de Nariño. Volumen x No. 1. Primer semestre 2009. Página 117.149
- SENPLADES. 2009. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos. Boletín No.12. Página 5.
- Segurajauregui, L. 2009. La brecha digital y su influencia en la educación para la sustentabilidad. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle. Vol. 8. No. 29. Página 71.
- Salinas, K. 2010. Centros Comunitarios Digitales del Sistema e México. Caso de Gómez Farías, Jalisco. Revista Memoria Electrónica. Vol. 10. No. 07. Página 4.
- Salcedo, M. 2010. El desarrollo sustentable. Modelo de conciliación entre el Progreso económico, la justicia social y la Preservación del medio ambiente. Revista Gestión y Estrategia. No. 37. Enero a Junio. Página 20.
- Tomás, J. 2009. El desarrollo local sostenible en clave estratégica CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa España. No. 61. Página. 73-101.

- Vacca, A. 2009. Estudio diagnostico regional del sector de las telecomunicaciones en la Orinoquia, Universidad de Los Llanos Colombia. Vol. 12, Pagina. 103-116.
- Yuni, J. 2009. Técnicas para investigar y formular proyecto de investigación. Editorial Brujas. Segunda Edición. Argentina. Página 8.

# **ANEXOS**

**ANEXO No. 01**

**ENCUESTAS A LOS USUARIOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE LOS  
INFOCENTROS**



**ANEXO No. 02**  
**SERVICIOS DE LOS INFOCENTROS**  
**CAPACITACIONES**



**ANEXO No. 03**

**SOCIABILIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO**



## ANEXO No. 04

## ENCUESTA Y ENTREVISTAS QUE SE REALIZARON A LOS INFOCENTROS

## ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LOS INFOCENTROS PROGRAMA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS

Objetivo: Proponer un estudio socioeconómico del impacto que generan los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Marque una x en la respuesta

1. Nombre de la comunidad donde se encuentra el Infocentro

--

2. ¿Género de los usuarios?

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Indique su edad según el siguiente intervalo

de 18 a 25 años	<input type="checkbox"/>	De 41 a 50 años	<input type="checkbox"/>
de 26 a 30 años	<input type="checkbox"/>	De 51 a 64 años	<input type="checkbox"/>
De 31 a 40 años	<input type="checkbox"/>	De 65 años y mas	<input type="checkbox"/>

4. ¿Estado civil de los usuarios?

Soltero	<input type="checkbox"/>	Divorciado	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>	Unión Libre	<input type="checkbox"/>

5. ¿Nivel de estudio de los usuarios?

Primaria	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>	Ninguna	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuál es su ocupación?

Agricultor	<input type="checkbox"/>
Ganadero	<input type="checkbox"/>
Avicultor	<input type="checkbox"/>
Comerciante	<input type="checkbox"/>
Ama de casa	<input type="checkbox"/>
Estudiante	<input type="checkbox"/>

7. ¿Con que frecuencia acude a los Infocentros?

Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

8. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de los Infocentros más de media hora?

Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

9. ¿Se siente satisfecho con el servicio que presta el Infocentro?

Nunca	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

10. ¿Considera usted que los horarios de atención al público del Infocentro es adecuado?

Nunca	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

11. ¿Qué tipos de actividades realiza en los Infocentros?

Revisar el correo electrónico	
Descargas multimedia	
Buscar información	
Redes sociales	
Realizar video llamadas	
Asuntos de trabajo	
Asuntos de estudio	
Realizar trámites (agua, luz, teléfono, bono solidario, seguro social, centros de salud, educación entre otros)	

12. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el manejo de tecnologías en el Infocentro?

Nunca	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

13. ¿Le favorecen de alguna forma para su actividad económica los servicios que brinda el Infocentro?

Nunca	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

14. ¿Le favorecen de alguna forma para mejorar su situación social los servicios que brinda el Infocentro?

Nunca	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

15. ¿Genera un impacto positivo los servicios que brinda el Infocentro en su comunidad?

Nunca	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

**ENTREVISTA A LOS ENCARGADOS DE LOS INFOCENTROS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS**

Objetivo: Proponer un estudio socioeconómico del impacto que generan los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Localidad donde se ubica el Infocentro \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta institución?


2. ¿A qué organismo gubernamental pertenece el Infocentro?


3. ¿Qué servicios presta este Infocentro?


4. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones a los usuarios?


5. Menciones las formas más utilizadas en el Infocentro para realizar las capacitaciones a los usuarios


6. ¿Cuál es el promedio de usuarios diarios que acuden al Infocentro?


7. ¿Cómo interviene el Infocentro en el desarrollo socioeconómico de la comunidad?


8. ¿Según su opinión que impacto ha generado los servicios que presta el Infocentro a la comunidad?


**ENTREVISTA A LOS LÍDERES PARROQUIAL  
PROGRAMA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS**

Objetivo: Proponer un estudio socioeconómico del impacto que generan los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí.

Localidad de donde usted es líder parroquial \_\_\_\_\_

1. ¿Qué periodo lleva como líder parroquial?


2. ¿Qué criterio tiene acerca de la importancia de los Infocentros?


3. ¿Durante su mandato que participación han tenido los Infocentros en la actividad socio económica de la parroquia?


4. ¿Qué opinión tiene acerca de la calidad de los servicios prestados en los Infocentros de su parroquia?


5. Considera usted los Infocentros son adecuados para el desarrollo socio económico
