

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

**EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SU
INCIDENCIA EN LA DESINFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA 2011**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO
DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

AUTOR:

GIOVANNI ANTONIO RAMÍREZ ASENCIO

LA LIBERTAD – ECUADOR

JUNIO DEL 2011

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

**EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SU
INCIDENCIA EN LA DESINFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA 2011**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO
DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

AUTOR:

GIOVANNI ANTONIO RAMÍREZ ASENCIO

ASESORA:

LCDA. MARÍA DE LA CRUZ TIGRERO

**LA LIBERTAD – ECUADOR
JUNIO DEL 2011
TRIBUNAL DE GRADO**

Abg. Carlos San Andrés Restrepo
DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS SOCIALES Y LA SALUD

Lcdo. Milton González
DIRECTOR DE LA CARRERA
DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Lcda. María De La Cruz Tigero
PROFESOR TUTOR

Ing. Carlos Jiménez Quimíz
PROFESOR ESPECIALISTA

Abg. Milton Zambrano Coronado Msc.
SECRETARIO GENERAL PROCURADOR

DEDICATORIA

Lo dedico con cariño a mis padres, a mi esposa y a mi hijo, de quienes me siento orgulloso por haberme entregado su sacrificio, paciencia y estímulo, que hizo posible la culminación de mis estudios universitarios y por consiguiente el haberme convertido en una persona culta, responsable y de provecho, a todos ustedes los mantendré siempre presentes en mis pensamientos hasta el último suspiro de mi vida.

Giovanni Antonio Ramírez Asencio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme impulsado espiritualmente, a mis maestros porque comprendieron y aceptaron mis inquietudes como estudiante durante mi estancia en la universidad. A ellos les debo el haberme brindado sus sabias enseñanzas y virtudes, guiándome por la senda de la verdad, apoyándome con todo lo que estaba a su alcance para culminar exitosamente mi carrera.

Giovanni Antonio Ramírez Asencio

LCDA. MARÍA DE LA CRUZ TIGRERO, Tutora de Tesis del Estudiante de Licenciatura en Comunicación Social Giovanni Antonio Ramírez Asencio.

CERTIFICA:

Que una vez revisados los contenidos de la investigación y desarrollo del Trabajo de Titulación o Graduación, estos guardan relación con lo estipulado en la reglamentación prevista por los organismos de estudios de tercer nivel, los mismos que cumplen con los requisitos básicos y científicos, y con los parámetros del método de investigación y su proceso, por lo tanto solicito se dé el trámite legal correspondiente.

Atentamente,

LCDA. MARÍA DE LA CRUZ TIGRERO
TUTORA DE TESIS

Lic. Freddy Tigrero Suárez
**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD
ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

CERTIFICO

A petición del interesado, tengo a bien certificar la revisión del texto de tesis con el tema “EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SU INCIDENCIA EN LA DESINFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2011”, del autor Ramírez Asencio Giovanni Antonio, portador de la cédula de ciudadanía No. 0910150093, estudiante de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando al interesado que hago uso del presente como crea conveniente.

Santa Elena, octubre del 2011

Atentamente,

Lic. Freddy Tigrero Suárez
DOCENTE DE LA UPSE

ÍNDICE GENERAL

Portada	I
Tribunal de Grado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación	V
Certificación Gramatólogo	VI
Índice General	VII
Índice de Anexos	XI
Índice de Tablas	XII
Índice de Gráficos	XIV
Resumen	XVI
Introducción	1
Antecedentes	5
Ubicación del problema en su contexto	8
Situación conflicto que se debe señalar	9
Causas del problema	11
Delimitación del problema	13
Planteamiento del problema	13
Justificación del problema	13
Objetivos de la investigación	16
Hipótesis	16
Variables	17

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

UNIDAD I

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Importancia de las TIC	23
El uso de las TIC en las entidades públicas	24
La gestión interna del sector público	25
El vínculo de las páginas web del Estado con la Sociedad	27

UNIDAD II

LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANIA EN EL DESARROLLO DE LAS TIC

La gestión externa del sector público	32
La desinformación en la Provincia de Santa Elena	35
Los beneficios de las TIC en la búsqueda de información	36
El acceso que tiene la ciudadanía hacia las TIC	39

UNIDAD III

LAS TEORÍAS QUE FUNDAMENTAN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Teoría de la Sociedad del Conocimiento	42
La Teoría de la Información	47
La Teoría de la Comunicación	51

UNIDAD IV

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Tecnologías	57
Información	58
Comunicación	60
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	62

UNIDAD V

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución Política del Ecuador 2008	64
El Plan Nacional del Buen Vivir	68

La Ley Especial de Telecomunicaciones	72
---------------------------------------	----

CAPÍTULO II

ESTRATEGÍAS METODOLÓGICAS

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Modalidad de la Investigación	76
-------------------------------	----

Tipos de Investigación	77
------------------------	----

Población y Muestra

Población	78
-----------	----

Muestra	79
---------	----

Instrumentos de la Investigación	80
----------------------------------	----

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Encuesta	83
-------------	----

La Entrevista	98
---------------	----

Conclusiones y Recomendaciones	108
--------------------------------	-----

CAPÍTULO IV

PORTAL DE ENTIDADES PÚBLICAS DE

LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Justificación	117
----------------------	-----

Diagnóstico

Descripción de la situación actual del área de intervención del proyecto	118
---	-----

Identificación, descripción y diagnóstico del problema	120
--	-----

Línea base del proyecto	122
-------------------------	-----

Análisis de la oferta y demanda	122
---------------------------------	-----

Fundamentación Teórica

Sociológica	125
-------------	-----

Legal	127
-------	-----

Objetivos de la Propuesta

Objetivo general	130
Objetivos específicos	130
Factibilidad de la Propuesta	
Financiera	131
Legal	134
Técnico	135
Recursos Humanos	138
Política	138
Descripción de la Propuesta	
Criterio	141
Estrategia de ejecución	143
Confiabilidad	149
Aspectos que contiene la Propuesta	
Desarrollo Humano	150
Participación del Estado	151
Educación y Cultura	153
Impacto	155
Bibliografía	157
Anexos	160

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 1

Formato encuesta manejo de las TIC en las entidades públicas 160

ANEXO No. 2

Formato entrevista funcionarios públicos de la
Provincia de Santa Elena 162

ANEXO No. 3

Nomina de Directores Provinciales 164

ANEXO No. 4

Fotografías Encuesta 167

ANEXO No. 5

Fotografías Entrevistas Funcionarios Públicos 169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	
Información de la gestión de las entidades públicas	84
Tabla No. 2	
Visita de funcionarios públicos a sectores de la provincia	85
Tabla No. 3	
Costo de trámites en las entidades públicas	86
Tabla No. 4	
Información difundida por las entidades públicas	87
Tabla No. 5	
Importancia de la información en las entidades públicas	88
Tabla No. 6	
Atención al usuario	89
Tabla No. 7	
Satisfacción de información al usuario	90
Tabla No. 8	
Medios de comunicación	91
Tabla No. 9	
Acceso a internet	92
Tabla No. 10	
Gestiones a través de medios tecnológicos	93
Tabla No. 11	
Medios tecnológicos públicos	94
Tabla No. 12	
Utilización adecuada de las TIC	95
Tabla No. 13	
Creación de un portal de entidades públicas	96
Tabla No. 14	
Entidades que dispongan del servicio de atención en línea	97
Tabla No. 15	
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	99

Tabla No. 16	
Proveedores de internet	100
Tabla No. 17	
Personal capacitado para el uso de las TIC	101
Tabla No. 18	
Actualización de información de página web	102
Tabla No. 19	
Personas a cargo de mantenimiento en línea	103
Tabla No. 20	
Publicación en redes sociales	104
Tabla No. 21	
Trámites en entidades públicas	105
Tabla No. 22	
Posicionamiento de las TIC en las entidades públicas	106
Tabla No. 23	
Creación de un portal	107
Tabla No. 24	
Demanda Potencial	123
Tabla No. 25	
Demanda Efectiva	123
Tabla No. 26	
Frecuencia de demanda	124
Tabla No. 27	
Cronograma valorado por componentes y actividades	146
Tabla No. 28	
Cronograma valorado por componentes y actividades	147

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1	
Información de la gestión de las entidades públicas	84
Gráfico No. 2	
Visita de funcionarios públicos a sectores de la provincia	85
Gráfico No. 3	
Costo de trámites en las entidades públicas	86
Gráfico No. 4	
Información difundida por las entidades públicas	87
Gráfico No. 5	
Importancia de la información en las entidades públicas	88
Gráfico No. 6	
Atención al usuario	89
Gráfico No. 7	
Satisfacción de información al usuario	90
Gráfico No. 8	
Medios de comunicación	91
Gráfico No. 9	
Acceso a internet	92
Gráfico No. 10	
Gestiones a través de medios tecnológicos	93
Gráfico No. 11	
Medios tecnológicos públicos	94
Gráfico No. 12	
Utilización adecuada de las TIC	95
Gráfico No. 13	
Creación de un portal de entidades públicas	96
Gráfico No. 14	
Entidades que dispongan del servicio de atención en línea	97
Gráfico No. 15	
Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	99

Gráfico No. 16	
Proveedores de internet	100
Gráfico No. 17	
Personal capacitado para el uso de las TIC	101
Gráfico No. 18	
Actualización de información de página web	102
Gráfico No. 19	
Personas a cargo de mantenimiento en línea	103
Gráfico No. 20	
Publicación en redes sociales	104
Gráfico No. 21	
Trámites en entidades públicas	105
Gráfico No. 22	
Posicionamiento de las TIC en las entidades públicas	106
Gráfico No. 23	
Creación de un portal	107

EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SU INCIDENCIA EN LA DESINFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA 2011.

AUTOR: Giovanni Antonio Ramírez Asencio

TUTORA: Lcda. María De La Cruz Tigero

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito identificar las causas del origen de la desinformación que existe en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, a partir del estudio del manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que son empleadas por las entidades públicas para difundir la gestión externa que ejecutan en la jurisdicción. Se analizó la importancia de las TIC y su influencia que tiene en el desarrollo socio-económico de la población, el uso de las herramientas tecnológicas en la gestión interna y externa del sector público, la participación de la ciudadanía en el desarrollo de las TIC, los beneficios y la conectividad a los que tienen derecho los ciudadanos y ciudadanas en la actual Sociedad del Conocimiento, una de las teorías que fundamenta este proyecto. Se empleó el método deductivo y la investigación descriptiva para conocer la realidad del trabajo que realizan los administradores y servidores públicos en las 53 entidades públicas que existen en la Provincia, se evaluó la eficiencia y calidad del servicio que brindan a la ciudadanía en las diferentes áreas, incluidas los servicios básicos. Se empleó la encuesta para recopilar datos de la ciudadanía sobre el acceso y la frecuencia de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Este tema es importante porque provoca cambios en las tareas de los servidores públicos, que generan diariamente una gran cantidad de información y no tienen los medios de comunicación idóneos para divulgarlos. Por eso, la implementación de un canal de comunicación interactivo de uso público, es el aporte de esta investigación, porque permite que las entidades públicas amplíen su cobertura de difusión y la transferencia de conocimientos, siendo los únicos beneficiarios los ciudadanos y ciudadanas de la Provincia de Santa Elena que van a tener acceso directo e inmediato a contenidos públicos durante las 24 horas del día.

Descriptor: Manejo, Tecnologías, Información, Comunicación, entidades públicas.

INTRODUCCIÓN

Desde que la Península fue declarada políticamente a Provincia de Santa Elena, el Gobierno Nacional con el fin de dar cumplimiento a sus objetivos nacionales que promuevan el desarrollo nacional ha ido creando instituciones acorde a las necesidades de la jurisdicción, entidades públicas pertenecientes a los diferentes Ministerios del Estado que cumplen acciones en ámbitos de la educación, salud, cultura, ciencia, vialidad, turismo, industria, comercio, transportes y medio ambiente.

Dentro del estudio, uno de los avances influyentes en el ámbito de las comunicaciones y que el ser humano ha empleado como herramientas de trabajo han sido las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), esta es una razón suficiente para que las entidades públicas consideren de vital importancia la conectividad inmediata y masiva que debe existir entre estos y la ciudadanía.

En la Provincia de Santa Elena existen actualmente 53 entidades públicas incluidas los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de La Libertad, Salinas y Santa Elena, creados cuando pertenecían anteriormente a la Provincia del Guayas. Estos en su mayoría, no disponen de herramientas tecnológicas ni el personal capacitado para la transmisión de información principalmente de internet, informática y telecomunicaciones, considerada una función social muy importante, por la rapidez que llegan al conjunto de personas que necesita estar informada de todo lo que acontece dentro de un área de 3.763 km².

Este deficiente manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha generado una desinformación en los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena debido a que ellos no pueden tener acceso directo a toda la información existente en la red para conocer las diversas gestiones y actividades ejecutadas por las entidades públicas,

considerando que la comunicación representa un papel fundamental para motivar su inclusión y participación social que sirva de enlace para lograr el desarrollo socio-económico en las diferentes comunidades, parroquias, y cantones de esta jurisdicción.

Esta falta de conocimiento informacional en la ciudadanía, que existe todavía después de 4 años de creada la Provincia de Santa Elena, es notorio en cada una de sus sectores comunales y barriales, situación que no ha logrado cambiar considerando que el Gobierno Nacional ha expresado su deseo de mejorar el nivel de comunicación en el país, lo que no sucede en esta jurisdicción donde todavía existen algunos entes gubernamentales y públicos que tienen falencias en el área de la comunicación.

A esto debemos agregar que las entidades públicas no disponen de partidas presupuestarias para la creación de un Departamento de Comunicación Social dentro de su estructura organizativa y administrativa, que les permita difundir boletines y comunicados de prensa para que los diferentes medios de comunicación informen también sobre las gestiones que realizan sus respectivos administradores.

Es importante que esta imperiosa necesidad que tiene la ciudadanía de recibir y enviar información, situación que fue expuesta en las diferentes muestras recopiladas, debe ser motivo suficiente para que las autoridades y administradores públicos impulsen planes y estrategias de comunicación para que se cumpla el derecho que tienen todos los ecuatorianos de tener acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación en los sectores urbanos y marginales de los Cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas de la Provincia de Santa Elena.

Al inicio de la presente investigación, se ofrece un diagnóstico del problema informático que tienen las entidades públicas existentes en la

Provincia y el limitante tecnológico al que está sujeto el personal que labora en estos y que no le permite un eficiente desempeño en la entrega de información pertinente, oportuna y eficaz cuando los ciudadanos la soliciten.

El primer capítulo de este estudio contiene el marco teórico - científico - conceptual - legal para determinar las características y objetivos de la investigación, las teorías en que se fundamenta, la hipótesis y la base legal que sustenta el estudio del problema informático e informativo.

En el capítulo dos se enfocó el modelo metodológico utilizado para la recopilación de muestras de la población sobre la información que recibe de los medios de comunicación, el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como el internet para la realización de los trámites, determinándose el empleo de la encuesta y la entrevista como instrumentos de la presente investigación.

En el capítulo tres se realizó el proceso de análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas realizadas, determinándose la necesidad de crear un canal de comunicación interactivo con la participación de las entidades públicas solicitadas por la ciudadanía y que reúna información sobre los servicios y beneficios que brindan.

En el capítulo final se presentó la propuesta de implementar un portal que disponga de aplicaciones como mensajería inmediata, chats, redes sociales, videoconferencias, blogs, para que sirva de enlace en tiempo real entre los usuarios y las entidades públicas que brindan los servicios, para que los primeros interactúen y conozcan sobre los planes, programas y proyectos que se ejecutan en las diferentes localidades, y de igual manera para que los segundos recepten datos como sugerencias, comentarios y peticiones de los usuarios.

TEMA:

EL MANEJO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (TIC) EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SU
INCIDENCIA EN LA DESINFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA 2011

ANTECEDENTES

La ciudadanía de la Provincia de Santa Elena demanda modernización de los procesos informáticos debido a que no existe una red gubernamental de información y comunicación en la jurisdicción que involucre un sistema de información de servicios integrados que agrupe a todas las entidades públicas existentes para que los usuarios reciban desde sus hogares, en línea, de forma directa e inmediata, información sobre consultas de tarifas, valores de consumos, cancelación de planillas, forma de pagos, y de esta forma se agilicen los trámites que antes se realizaban de forma física en sus respectivas oficinas.

De acuerdo al Informe Nacional de Estadísticas sobre Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, sobre el uso del internet a nivel nacional en el 2010, en la Provincia de Santa Elena el 15,6% de su población utilizó esta herramienta tecnológica, de los cuales el 17,4% lo empleó desde el hogar, el 7,6% desde el trabajo, el 29,5% desde las instituciones educativas, el 45,3% desde los centros de acceso privado (cybers), de todo este conglomerado el 17,4% lo utilizó para obtener información.

En este informe se confirma además que el 60,9% lo realizó a través de modem/teléfono, el 34,5% por medio de cable/banda ancha y el 4,6% a través de redes inalámbricas.

Sobre las cifras anteriormente mencionadas y que corresponden al año 2009, se demuestra que la ciudadanía no tiene el debido acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), esto conlleva a determinar que los ciudadanos no estén equipados y actualizados tecnológicamente y no son receptores interactivos de la información de la gestión pública, esto no le ha permitido contribuir al desarrollo productivo

y al crecimiento económico de la jurisdicción así como su respectiva inclusión social.

En ese mismo informe se destaca también que a nivel nacional, el 85,9 % de los empleados del gobierno tiene acceso a internet. En base a este contexto se confirma que la mayoría de las entidades públicas de la Provincia de Santa Elena tienen acceso a internet pero no poseen servicios en línea ni la plataforma necesaria para que ellos interactúen con la comunidad, también su personal no está lo suficientemente informado respecto a las nuevas tecnologías y no existe una cultura orientada que solucione esta brecha digital de carencia de información que afecta considerablemente en la prestación y la calidad de los servicios que se entrega a la ciudadanía.

Los administradores de las entidades públicas no han desarrollado estrategias de comunicación como campañas publicitarias en medios radiales, escritos y televisivos para dar a conocer los canales de comunicación interactivos que disponen para informar su gestión externa a la ciudadanía; de igual manera no han dado a conocer los planes de conectividad a los que la ciudadanía tiene derecho para involucrarse en el proceso de inclusión, participación y manejo de las tecnologías existentes, considerando que el Gobierno Nacional a través de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones a partir del 2011 ha ampliado su cobertura en la Provincia de Santa Elena con la entrega de puertos de internet ADSL y líneas WIMAX con tecnología inalámbrica en comunidades de los Cantones Salinas y Santa Elena.

Es por esto que la tecnología no debe quedar en un margen de desconocimiento porque la comunicación es universal, procurando de esta forma que las entidades públicas deben apuntar en la renovación y actualización constante de tecnologías con el soporte técnico adecuado y el respectivo financiamiento que beneficien tanto a la entidad como a los

ciudadanos que aspiran adquirir nuevos conocimientos que les permitan mejorar su calidad de vida.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO

La Península de Santa Elena desde el miércoles 7 de noviembre del 2007, fecha en que fue declarada provincia, se convirtió en una unidad territorial, política y administrativa, integrada por el territorio de los Cantones Santa Elena, Salinas y La Libertad, incluidos sus Cabeceras Cantonales, Parroquias, Comunas y Recintos.

En esta nueva jurisdicción descentralizada, funcional, fiscal y política del Estado Ecuatoriano, que fue instaurada en base al sustento técnico, científico y económico de sus 308.693 habitantes, siguen funcionando algunas entidades públicas que existían antes de este proceso así como se han ido creando organismos dependientes de diferentes carteras del Estado con los recursos necesarios para que funcionen con eficacia y eficiencia administrativa y transparencia de procesos.

Esto ha generado una desinformación general en toda la ciudadanía que desconoce los servicios de cada una de las entidades públicas existentes, porque estas no emplean técnicas y dispositivos actualizados para almacenar, procesar y transmitir datos a través de una red que debe implementarse como una necesidad urgente de comunicación.

Los medios de comunicación como televisión, radio, telefonía, Internet, buzones de sugerencia, servicio al cliente tipo call center, periódicos, revistas, trípticos, insert (información anexa), y todo lo que involucra información de primera mano, además chats, clientes de mensajería, y demás; son indispensables para que la ciudadanía se informe directamente de los beneficios y servicios que las entidades públicas entregan a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

Además es preocupante la falta de interés de las entidades del sector público que han venido funcionando en esta área desde hace cuatro años, quienes no han invertido en la actualización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y en la capacitación de su personal para que cumplan con eficiencia y eficacia sus funciones en sus respectivos departamentos, de igual manera no se han implementado estrategias comunicacionales dentro de sus planes de trabajo para tener mejor informada a la sociedad.

SITUACIÓN CONFLICTO QUE SE DEBE SEÑALAR

En estos tres últimos años, la Provincia de Santa Elena, ha desarrollado considerablemente una economía turística, pesquera, petrolera, y agrícola, que ha generado mayor competitividad y un crecimiento sustentable, que le ha permitido en la actualidad consolidarse como una de las regiones más productivas del país.

A este crecimiento productivo también se ha incorporado el crecimiento burocrático por las nuevas dependencias estatales creadas, que en su mayoría no disponen dentro de su estructura organizativa el personal profesional capacitado en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para difundir a través de los medios masivos y otros canales alternativos, las actividades de sus políticas públicas nacionales y planes a ejecutar en la Provincia de Santa Elena.

Las entidades públicas no cuentan con medios de comunicación idóneos y confiables para emitir y difundir contenidos con información generada en las actividades de la gestión externa, por lo que deben asumir un cambio de legitimidad, que les permita mejorar la confianza de los usuarios, clientes y beneficiarios, para que se cumpla el libre derecho de comunicar e informar.

La falta de personal calificado para el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) empleadas por los servidores públicos de los diferentes departamentos de las entidades públicas así como la información difundida a través de los medios de comunicación tradicionales que no es entendible, accesible y de interés colectivo, ha provocado desinformación en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

En base a esto, hemos considerado presentar la propuesta para mejorar el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas que funcionan en la Provincia de Santa Elena, y de esta forma corregir, ordenar, y regular el sistema comunicacional existente, y fortalecer la participación de la ciudadanía en este proceso de cambios en el servicio de información.

CAUSAS DEL PROBLEMA

1.- Deficiente manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas.

- Desinformación de la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena sobre los administradores de la gestión pública.

2.- Desconocimiento de la misión, visión y objetivos de las entidades públicas por parte de la ciudadanía.

- Provoca que la ciudadanía no conozca el principal objetivo de las entidades públicas, su funcionamiento y los servicios que deben brindar a sus usuarios, principio que parte del desconocimiento de la filosofía empresarial de las instituciones.

3.- Crecimiento burocrático descontrolado en las entidades públicas.

- Al existir nuevas entidades en la Provincia uno de los requerimientos fue cubrir nuevos puestos, desde el punto de vista de la ciudadanía los procesos se vuelven más largos dificultando la realización de sus trámites.

4.- Procedimientos no renovados de los trámites públicos.

- Los ciudadanos en su mayoría se portan renuentes al realizar algún tipo de trámite público, es necesario que se renueven las formas de realizarlos de acuerdo a las necesidades de los usuarios y se les faciliten los procesos.

5.- Falta de interés de los representantes de las entidades públicas en renovarse tecnológicamente.

- Al estar en pleno auge el crecimiento de internet y su utilización para facilitar procesos de comunicación, el no renovar la forma de realizar los trámites provoca que la Provincia de Santa Elena quede rezagada de la globalización, y que la ciudadanía no tenga la oportunidad de manejar esta herramienta como medio para ejecutar sus trámites.

6.- Bajo rendimiento en la capacitación del personal de los diferentes departamentos de las entidades públicas.

- La capacitación al personal es un requerimiento indispensable para una excelente atención al cliente convirtiéndola en competitiva, es necesario que se brinden este tipo de actualizaciones a los miembros de las entidades para dar a la ciudadanía el servicio que se merecen.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este problema fue estudiado, en el periodo comprendido entre junio del 2010 y junio del 2011, y tiene como grupo objetivo a los habitantes de la Provincia de Santa Elena dentro de un rango de edad comprendido desde los 16 años hasta 65 años, siendo estudiados los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena, demandantes de los servicios que ofrecen la entidades públicas establecidas en la Provincia.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿El manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas incide en la desinformación de la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena?.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación tiene como objetivo identificar soluciones al deficiente manejo de la informática y las tecnologías asociadas como el internet y la multimedia que emplean el personal que labora en las entidades públicas, y que le ocasionan problemas en la búsqueda, recepción, intercambio, generación, producción y difusión de información confiable destinado a satisfacer a un público numeroso, heterogéneo y disperso.

Los beneficiados son los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena que tienen un interés común pero que no disponen del acceso físico ni virtual a equipos tecnológicos por razones de desconocimiento, adaptabilidad, y costos. Este estudio permite conocer en un solo lugar de la red las gestiones que realizan las 53 entidades públicas, así como interactuar

oportunamente con su personal a través del chat para enviar interrogantes, sugerencias, comentarios, y recibir novedades sobre los mismos.

Esta investigación destinada a conocer el por qué de la desinformación existente en la mayoría de la población que reside en los diferentes Cantones de la Provincia de Santa Elena, permite que sus habitantes mejoren sus capacidades físicas, mentales e intelectuales, porque tienen fácil y libre acceso a una inmensa fuente de información generada en entidades públicas como salud, trabajo, vivienda, sanidad, deportes, higiene, vialidad y otras a través del empleo de un canal de comunicación seguro e inmediato.

También ayuda para que el personal del Departamento de Comunicación Social de las entidades públicas existentes, ingresen en un proceso de actualización de conocimientos en innovación de tecnologías a través del aprendizaje de nuevos “software” y “hardware” para comunicaciones y procesamientos de información, elementos claves en la generación de ventajas competitivas.

A través del método de la encuesta se logró evaluar el grado de conocimiento que tiene la población estudiada sobre los avances tecnológicos y de esta manera conocer los programas y planes de trabajo que ejecutan las entidades públicas.

La población consultada fueron los habitantes de los barrios más extensos de las Cabeceras Cantonales de La Libertad, Salinas y Santa Elena, que fluctúan entre 16 a 65 años de edad, debido a que en ellos se encuentra una brecha digital que es necesario acortarla.

La responsabilidad social de los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Estatal Península de Santa Elena

se ha considerado dentro del proceso del presente estudio porque se ha cumplido con la sociedad en la adopción y generación de conocimientos científicos y tecnológicos necesarios para mejorar la información que reciben los habitantes de la Provincia de Santa Elena.

Este estudio ayuda a que el usuario, el contribuyente, o el cliente, acceda de manera rápida, eficiente y confiable, consultar información, procesar requerimientos y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante el empleo del formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los foros telemáticos, las videoconferencias, y los blogs.

Esto genera una cultura tecnológica que transforma las estructuras económicas y sociales de las comunidades provocando cambios en la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida y la educación, convirtiendo a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como un medio ideal que ofrece una gran cantidad de posibilidades y facilidades al usuario que las maneja y que encuentran en estas todos los elementos necesarios que los medios de comunicación tradicionales lo tienen por separado.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) mediante estrategias de comunicación para el mejoramiento de la información en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena en el 2011.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar los recursos tecnológicos, técnicos y humanos que disponen y utilizan los diferentes departamentos de las entidades públicas existentes.
2. Establecer estrategias de comunicación que permitan mejorar el proceso de la información en las entidades públicas.
3. Identificar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) existentes en las entidades públicas.
4. Valorar la opinión de la ciudadanía respecto a la información y comunicación externa.
5. Proponer un Portal de Entidades Públicas para informar a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

HIPÓTESIS

El manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, generará el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

El manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación Social (TIC) en las entidades públicas.

VARIABLE DEPENDIENTE

Desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS O REACTIVOS
El manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, generará el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.	V.I. El manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas.	Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son las aplicaciones sistemáticas de los conocimientos científicos a las tareas productivas y operativas. Dicho de otra forma, la tecnología es la materialización de los conocimientos científicos en la producción industrial.	Tecnología	Cuántas instituciones públicas utilizan internet	<p>¿Recibe información de los servicios públicos a través de medios tecnológicos?</p> <p>¿Le gustaría que existan medios tecnológicos de uso público disponibles en su sector?</p> <p>¿Qué entidad pública a Usted le gustaría que disponga el servicio de atención al usuario en línea?</p>	<p>Observación</p> <p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>

		<p>El uso de las TIC entre los habitantes de una población, ayuda a disminuir la brecha digital existente en dicha localidad, aumenta el conglomerado de personas que las utilizan como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades y se reduce el conjunto de personas que no las utilizan.</p>	<p>Comunica- ción</p>	<p>Tipo de comunica- ción</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que emplea para informarse sobre las gestiones que realizan las entidades públicas?</p> <p>¿De acuerdo a su criterio, usted considera que el personal de las entidades públicas emplea adecuadamente los medios tecnológicos que tiene a su alcance?</p>	
--	--	--	---------------------------	---------------------------------------	--	--

			Internet	Número de usuarios	¿Cada qué tiempo usted tiene acceso a Internet?	
			Telecomunicaciones	Redes de transmisión de datos	¿Cree usted necesario la creación de un Portal de Entidades Públicas con servicio de correo electrónico, chat, redes sociales, mensajería inmediata, y blogs?	

	<p>V.D</p> <p>Generará el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.</p>	<p>Información es un conjunto de datos procesados con significado, y dotados de relevancia y propósito. La información debe transformar la percepción de los hechos del receptor, ya que será éste quien decida sin un dato (o un conjunto de datos) es relevante o no.</p>	<p>Información</p>	<p>Tipos de información</p>	<p>¿A su sector llega información sobre las gestiones que realizan las dependencias públicas existentes en la provincia?</p> <p>¿La información receptada a través de los medios de comunicación es accesible y entendible?</p> <p>¿La información que usted recibe de las entidades públicas es de vital importancia para su sector?</p>	
--	--	---	--------------------	-----------------------------	---	--

		<p>La ciudadanía es el conjunto de ciudadanos de una nación que tienen derechos políticos que le permiten intervenir en el gobierno del país a través del voto. Tiene obligaciones y deberes que cumplir de acuerdo al vínculo jurídico político que tiene con el Estado y que está establecido en la Constitución Política del Ecuador.</p>	Ciudadanía	<p>Números de ciudadanos que tienen internet</p>	<p>¿Con que frecuencia visitan funcionarios públicos su sector?</p> <p>¿Los trámites que ha realizado en las entidades públicas han tenido costo?</p> <p>¿Cómo califica la atención del personal que lo atiende en las entidades públicas?</p> <p>¿Se siente satisfecho de la información que recibe cuando realiza sus trámites en las entidades públicas?</p>	
--	--	--	------------	--	---	--

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

UNIDAD I

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA GESTIÓN PÚBLICA

IMPORTANCIA

Nada ha contribuido tanto como las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a impulsar el desarrollo económico y la integración de los mercados que han tenido lugar durante las últimas dos décadas en todo el mundo, y en especial en Ecuador. Gran parte de los beneficios económicos derivados de las TIC y del rápido incremento en el uso del internet se ha registrado hasta ahora en el mundo desarrollado, donde el comercio electrónico está transformando muchas industrias y en el que el correo electrónico, la telefonía móvil y la transmisión instantánea de mensajes son rasgos omnipresentes.

Es indiscutible hoy en día que la educación, la información, el desarrollo del conocimiento y la capacidad de innovación tecnológica son determinantes en los resultados económicos y beneficios sociales de una región o país. En particular el conocimiento y el desarrollo de procesos de aprendizaje, en el más amplio sentido, tanto en lo social como económico, se convierten en elementos claves en la generación de ventajas competitivas de las empresas públicas del Estado.

La introducción masiva de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) está influenciando fuertemente la estructura y dinámica de los procesos económicos y sociales, redefiniendo

aceleradamente las formas de producir, vender y competir, en prácticamente todos los sectores productivos de bienes y servicios; y también, en las nuevas formas de educar, de interacción y comunicación entre la gente y organismos de la sociedad, y de comunicar y controlar las acciones de gobierno.

EL USO DE LAS TIC EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Podemos afirmar que: “Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han cambiado la vida personal y profesional de la sociedad. De la misma manera ha ocurrido en los departamentos de recursos humanos en donde las habilidades que demuestren sus responsables dependerán, en gran medida, de la competitividad de la empresa y su capacidad para atraer y retener el talento en el futuro. Las TIC pueden aportar múltiples beneficios a los departamentos de recursos humanos, liberándolos de muchas tareas operativas para poder centrarse en la estrategia de la organización en función de la misión y los objetivos empresariales. Además tienen la capacidad de analizar la información en tiempo real sobre datos personales y profesionales, reducir costes en el departamento, entre otros”.¹

El uso del internet no solo ha cambiado la forma y el hábito de trabajar de servidores y administradores públicos, esto lo demuestra la presencia de equipos tecnológicos que son empleados diariamente durante jornadas laborales para enviar y recibir datos en los diferentes departamentos de las entidades públicas; esto también ha significado que a través de esta red que conforman las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se logre tener un contacto virtual con los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena, situación que antes no se experimentaba pero que en la actualidad, para aquellos que las tienen, permitió mejorar la información y

¹ GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos.

comunicación vertidas por ellos, considerando que el 15,6% de la población de la región usa el internet.

Resulta entonces evidente que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que agrupan elementos y técnicas utilizadas en la transmisión de información, principalmente de internet, informática y telecomunicaciones tengan una función social muy importante, por la rapidez que llegan al conjunto de personas que residen en una ciudad y que necesita estar informada de todo lo que acontece dentro y fuera de su jurisdicción en lo concerniente a la cultura, ciencia, deporte, política, economía, en sí en todas y cada unas de las actividades de la sociedad contemporánea.

LA GESTIÓN INTERNA DEL SECTOR PÚBLICO

“La administración pública, se está centrando cada vez más al acogimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) a sus procesos de gestión interna de la entidad. En la actualidad se ha visto el acogimiento de las TIC en el desarrollo económico y la modernización del Estado, implicando mejores prácticas comunicativas y control político entre entidades del sector público. Con el manejo de las TIC, lo que se está pretendiendo en el sector público es ofrecer una mayor prestación del servicio al ciudadano, competir como cliente en la red, y plantear una nueva administración pública teniendo como eje fundamental el uso del comercio electrónico y la nueva relación en la red”.²

Han pasado 3 años desde la creación de la Provincia de Santa Elena y las entidades públicas continúan manteniendo esas falencias en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC),

² DÁVILA, William, Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea, Pág 4.

específicamente en la gestión interna, donde el número de computadores es inferior al número de empleados públicos, en algunas dependencias tienen la suficiente tecnología y los equipos básicos (computadoras de escritorio, portátiles, modem, router) pero no disponen de un proveedor de internet ilimitado con la suficiente velocidad de conexión que permita una estabilidad en la navegación en la red, personal calificado para su correcto manejo, un Departamento de Gestión de Comunicación Social que sirva de vínculo para informar, comunicar y una infraestructura física adecuada.

La presencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en esta jurisdicción representa la magnífica posibilidad que las entidades públicas la empleen para transmitir a mayor velocidad una gran cantidad de datos como imágenes, gráficos, videos, y audios en la cual se informen los servicios y gestiones que ejecutan. Las TIC le permiten el acceso a redes informáticas como el internet y sus diferentes plataformas de correos electrónicos como Hotmail y Yahoo, además de las redes sociales como Facebook y Twitter para informar y comunicarse con la ciudadanía de todos los sectores de la Provincia de Santa Elena.

“Una empresa no puede preocuparse sólo de la imagen que ofrece hacia el exterior mediante su página web, medios de comunicación, publicidad, etc., hacia sus clientes, competidores y, en general, hacia la totalidad de la sociedad en su conjunto, no puede limitarse a estudiar su estrategia de comunicación externa, en caso contrario no lograría cumplir sus objetivos fundamentales. Además de vigilar su imagen de cara al exterior debe con mucho más cuidado, mimar su imagen hacia el interior, hacia sus clientes internos, es decir, cara a sus empleados que, animados por políticas de comunicación interna, se sentirán más vinculados con su empresa evitando o, al menos retrasando, el abandono de la misma.”³

³ GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos, Pág. 126.

Empleando todos estas aplicaciones que nos ofrecen las TIC, se complementa el trabajo informacional y comunicacional que algunas entidades públicas realizan actualmente pero sin eficacia porque no disponen de la suficiente capacidad tecnológica y el personal idóneo para cumplir estos objetivos; el correo electrónico es el más empleado por los servidores públicos para el envío de invitaciones, boletines de prensa, y comunicados de prensa para que los diferentes medios de comunicación locales y nacionales informen a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena y del Ecuador, las diversas acciones que cumplen los administradores de estas entidades públicas.

EL VÍNCULO DE LAS PÁGINAS WEB DEL ESTADO CON LA SOCIEDAD

La participación del Estado en el desarrollo de la sociedad es importante, para eso hay que considerar el siguiente argumento: “Las TIC de hoy en día, se encuentran fundamentadas por: (a) una red de alta velocidad que interconectan las entidades del Estado a altas velocidades y con altos niveles de disponibilidad y seguridad, para transmitir información oportuna y mejorar los servicios que se entregan a los ciudadanos; y, (b) centros de datos, que están permitiendo emigrar las aplicaciones y alojar los servidores de las entidades públicas como solucionadores computacionales que requiere el Estado”.⁴

En la Provincia de Santa Elena existen entidades públicas de servicios básicos, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y la Corporación Nacional de Electricidad, las dos primeras disponen de páginas web corporativas, www.cnt.gob.ec y www.cnel.gob.ec respectivamente, estas son administradas tecnológicamente a nivel de la Regional 5, informativas a nivel nacional sobre tarifas, valores de consumo, servicio al cliente, y los

⁴ Ministerio de Comunicaciones, Camino a la sociedad del Conocimiento.

servicios adicionales que ofrecen a sus usuarios; uno de las más conocidas, el pago de planillas mediante débitos bancarios, entre otros. A nivel provincial a través de estas páginas web no se ofrece a la ciudadanía una información válida y directa sobre los proyectos (planes y programas) que se ejecutan en los sectores donde llega la cobertura de su servicio, sean estas ampliaciones de redes, instalación de nuevos servicios, implementación de nuevas tecnologías para mejorar la calidad de servicio, información prioritaria y urgente que necesita difundirse de inmediata como la suspensión de servicios por mantenimiento o reparaciones de su sistema.

A nivel nacional las entidades gubernamentales disponen de sus respectivas páginas web, una de ellas www.ambiente.gov.ec del Ministerio del Ambiente que agrupa a todas las direcciones provinciales que operan en todo el país, incluida Santa Elena; en esta se encuentra información permanente e incompleta sobre la gestión de esta cartera de Estado, los bosques protectores, las áreas protegidas, calidad ambiental, Ley de Transparencia donde aparece el nombre del director provincial, y noticias, esta última opción solo brinda información sobre actividades que se realizan en la provincia en fechas específicas como el Día Internacional de Limpieza de Playas, y algunos boletines pero no con la debida frecuencia.

La Dirección Provincial de Cultura de Santa Elena también está incluida como ente participante dentro de la página web www.ministeriodecultura.gob.ec del Ministerio de Cultura del Ecuador, donde se encuentra información pública importante sobre eventos, proyectos, auspicios, Ley Orgánica de las Culturas, Ley de Transparencia, correo institucional, y museos a nivel nacional. Sobre la jurisdicción la única información que aparece es el nombre de su Directora Provincial, y nada de material informativo donde se detalle cómo se

cumple la agenda de las diferentes expresiones culturales y sus protagonistas.

En la página web del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional www.secap.gob.ec aparece información centralizada sobre la institución, centros operativos, cursos, programas, resultados, enlaces con otros entes gubernamentales y sala de prensa con la difusión de las actividades de las principales ciudades a las que se les da prioridad y las aparecen en primer orden de importancia; sobre esta misma base informativa deberían aparecer las programaciones de fechas y valores de los cursos, los resultados y logros de los beneficiados de estas capacitaciones profesionales, y noticias periódicas de las actividades de la Coordinadora Provincial SECAP Santa Elena.

“La distancia que separa a los grupos sociales que pueden acceder a los beneficios de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de los grupos que no cuentan con posibilidades de hacerlo, distancia que separa a los denominados “info ricos” de los “info pobres”, está fuertemente asociada al nivel de ingresos de los hogares. Pero esta distancia social también está asociada a la localización geográfica de los hogares. En efecto, el acceso a internet está altamente concentrado en las zonas urbanas, especialmente en las áreas metropolitanas.”⁵

De igual manera se investigó que la información generada en las entidades públicas de la Provincia de Santa Elena es escasamente publicada en las páginas web de sus respectivos Ministerios y Subsecretarías de Gobierno; esto sucede con la Dirección Provincial de Educación dependiente del Ministerio de Educación del Ecuador que en su página www.educacion.gov.ec publica proyectos emblemáticos y programaciones que se ejecutan a nivel nacional. En las unidades

⁵ HAMMOND Allen L., Publicación bimensual de la Dependencia Especial para la Cooperación Técnica entre Países en Desarrollo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

administrativas provinciales, no existen publicaciones de noticias sobre las gestiones y actividades que realizan a nivel provincial.

Este mismo caso es notorio en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca en www.magap.gob.ec, Banco Nacional de Fomento en www.bnf.fin.ec, Ministerio de Inclusión Económica y Social en www.mies.gov.ec y www.infa.gob.ec, Subsecretaría de Acuacultura en www.acuacultura.gov.ec, Subsecretaría de Recursos Pesqueros en www.subpesca.gob.ec, Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda en www.miduvi.gov.ec, Secretaría de los Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en www.secretariadepueblos.gov.ec, Agencia Nacional de Tránsito www.ant.gob.ec; Ministerio de Recursos No Renovables en www.mrnrr.gob.ec; Unidad de Desarrollo y Producción Forestal del Ecuador en www.proforestal.gob.ec; Ministerio de Salud Pública en www.msp.gov.ec, donde no se le da importancia a lo que acontece en la jurisdicción, situación que provoca desinformación en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

El Ministerio de Turismo a través de www.turismo.gov.ec, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas en www.mtop.gov.ec y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo en www.snriegos.gov.ec difunden noticias e información consolidada de sus gestiones desarrolladas en la Provincia de Santa Elena. Hay otras entidades públicas como la Dirección Provincial de la Subsecretaría de Pueblos que no dispone de página web y por lo tanto de ningún medio tecnológico para informar sobre sus gestiones a quienes les interese.

Al estudiar a las entidades públicas que funcionan en la Provincia de Santa Elena se ha demostrado que existe un centralismo operante en la difusión de información debido a que la mayoría de estas no disponen de autonomía para operar una página web independiente que permita comunicar sobre los adelantos de la gestión de los programas y proyectos

que se ejecutan en la región. En algunos casos dependen de la disponibilidad que tengan los organismos nacionales para publicar a través de la red una mínima cantidad de datos que resulta insuficiente por la gran cantidad de actividades que se generan diariamente durante todo el año y que la ciudadanía desconoce en su totalidad.

UNIDAD II

LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN EL DESARROLLO DE LAS TIC

LA GESTIÓN EXTERNA DEL SECTOR PÚBLICO

Se asegura de acuerdo a estudios realizados que en la gestión externa pública se consideran algunos aspectos relevantes para su buen desempeño: “El entorno flexible y cambiante imperante en la actualidad ha impuesto cambios en las necesidades y tipos de formación de los empleados al surgir nuevos perfiles profesionales caracterizados por la capacidad de adaptación a nuevas situaciones. Para cubrir estas necesidades de formación continua en el puesto de trabajo las nuevas tecnologías se conciben como una buena opción debido fundamentalmente a su flexibilidad; sin embargo no debemos olvidar que la aplicación de la formación online está asociado a una serie de características tanto de la materia a impartir, como de la empresa y de la persona que va recibir la formación; es decir, la teleformación no es siempre la solución a todos los problemas de formación continua”.⁶

El problema de la gestión externa pública que emplea las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se debe a que no existe un sitio web que recopile y publique las informaciones generadas en las entidades públicas existentes en la Provincia de Santa Elena. Por su parte los administradores públicos no disponen de un plan que aporte a esta temática de mejoramiento institucional, mediante políticas y acciones concretas de formación y capacitación para el personal involucrado en las áreas de gerencia, administración, servicio y atención al cliente, facturación, relaciones públicas, recaudación, promoción, compras, comercial, técnica, legal, proyectos, sistemas, participación comunitaria,

⁶ GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos, Pág. 70.

cartera, sistema, diseño y publicidad. Se ha demostrado también en base a encuestas y entrevistas que los jefes y empleados públicos que trabajan en los escritorios de oficinas y que están sentados frente a sus computadores, no tienen conocimientos referente a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), por lo tanto desechan información válida que puede ser publicada en algún sistema de comunicación y ser compartida con ciudadanos de diferentes puntos geográficos de la Provincia de Santa Elena.

“El empleo correcto de las TIC en el sector público, ha permitido al ciudadano y a las entidades públicas, fortalecer la democracia a través de los siguientes aspectos: Acceder de forma oportuna a la información y servicios del Estado, ya que puede contar con el tiempo ilimitado a consulta, escasa movilidad del ciudadano para obtener información, menor costo en la distribución de la información hacia el interesado, y enorme información del ciudadano sobre las actividades del Estado (Leyes, Decretos, Acuerdos, etc.) y de sus elegidos; mantener informado sobre la gestión de las entidades del Estado de manera que se pueda ejercer control efectivo sobre ellas, facilitando a los ciudadanos su capacidad de opinar, apoyar, criticar, disentir, controlar, y fiscalizar las actividades de la Nación; mantener una comunicación interactiva por medio de peticiones, quejas y reclamos, a fin de interactuar activamente con sus ciudadanos a muy diferentes niveles de carácter Local y Nacional: intercambiar ideas con funcionarios públicos, líderes comunitarios y la comunidad en general, a fin de ahorrar papel, salario y tiempo”.⁷⁻⁸

De esta manera, se confirma que la correcta aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, provoca cambios positivos en la gestión externa de estas debido a que mejora la calidad de vida de los ciudadanos de la Provincia de

⁷ Rincón, E. La utilización de las nuevas tecnologías en el entorno estatal. Pág. 31 - 46.

⁸ Abelló, H. Ciudadanía y gobierno electrónico: ¿hacia una nueva democracia? Pág. 131-146.

Santa Elena. Los habitantes de las diferentes Comunas, Parroquias y Cantones que la conforman, consiguen acceder de forma igualitaria a beneficios comunes en términos de educación, salud, trabajo, justicia, cultura, vivienda y medio ambiente. A través de la conectividad se puede ampliar los conocimientos sobre la localización de un determinado servicio, la obtención de información detallada y los respectivos requisitos.

Para tal efecto, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones a través de la Agencia Provincial Santa Elena Regional 5 está cumpliendo tecnológicamente como proveedor de servicio de internet a 18 entidades públicas: Corporación Nacional de Electricidad – CNEL Regional Santa Elena, Petrocomercial, Escuela Militar de Aviación “Cosme Renella”, Agencia Nacional de Tránsito, Fiscalía General del Estado, Gobernación de la Provincia de Santa Elena, Dirección Administrativa y Logística del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas del Ecuador, Dirección Nacional de Antinarcóticos, Dirección Provincial de Educación, Dirección Provincial de Salud Pública, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad, Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, Dirección Provincial de Turismo, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Dirección Provincial IESS, y Dirección Provincial de Registro Civil, Cedulación e Identificación.

La modernización de la gestión externa pública a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) genera el aumento de la competitividad entre las entidades públicas, la demostración que sus procesos ejecutados son transparentes, el desarrollo de un proceso de descentralización en la toma de decisiones, la inclusión positiva de los medios de comunicación locales, la motivación y el interés de la opinión pública, el seguimiento de las propuestas y proyectos de los gobiernos locales, seccionales y nacionales, el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales para el cumplimiento de un objetivo común, la

participación directa del ciudadano que aspira recibir información pública a través de una interacción ciudadano – gobierno – ciudadano, garantizando el reconocimiento de sus derechos y obligaciones.

LA DESINFORMACIÓN EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Es importante mencionar que la desinformación existente en la Provincia de Santa Elena debe ser motivo de preocupación mutua entre los administradores de los recursos del Estado Ecuatoriano y en particular de la ciudadanía. Los primeros tienen que provocar cambios estructurales en la transferencia de información y comunicación para informar oportunamente sobre los servicios y beneficios que se entregan a los 308.693 habitantes de esta región, los programas y proyectos que ejecutan los diferentes Ministerios a través de las direcciones y coordinadoras provinciales creadas para el efecto; por otra parte la ciudadanía debe participar en este proceso para mejorar sus relaciones bilaterales en el ámbito económico, laboral, social, educativo y político.

Esto no ha sucedido en la Provincia de Santa Elena debido a diversos factores, el principal la falta de recursos económicos, por ser entidades de reciente creación (2.007 en adelante); sus administradores una vez posesionados iniciaron una gestión burocrática para obtener del Gobierno Central las respectivas asignaciones que les permita operar acorde a sus necesidades y requerimientos; algunos iniciaron su gestión pública desde cero, no disponían de local propio, mobiliario, equipos electrónicos, no tenían acceso a la informática y a las tecnologías como el internet, por mencionar la Dirección Provincial de Salud, que actualmente está dotada de equipos tecnológicos, lo que no sucede con otras dependencias como la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo, que todavía no

dispone de infraestructura propia ni de la tecnología adecuada para su normal funcionamiento.

LOS BENEFICIOS DE LAS TIC EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

“Uno de los cambios más importantes que han introducido las Nuevas Tecnologías ha sido la ampliación de las opciones existentes de búsqueda de información, pues pasamos de sólo poder buscar información en bibliotecas y bases de datos, a poder buscar información sobre cualquier tema desde nuestra propia casa y a cualquier hora del día, multiplicando así las fuentes de información disponibles. Actualmente, las búsquedas de información más comunes son las de textos, realizadas en internet mediante palabras clave. Normalmente para buscar este tipo de información usamos buscadores del tipo Google, Yahoo, Altavista, Lycos, etc.; sin embargo, existen otras muchas posibilidades de búsquedas que ampliarán las posibilidades de poder gestionar el conocimiento adquirido en nuestra organización.”⁹

A partir del empleo del internet los usuarios pueden efectuar desde la comodidad de sus hogares cualquier clase de trámites sin necesidad de desplazarse hacia la entidad pública, se reduce el tiempo de espera innecesaria no justificada por quienes la provocan, sin papeleos ni esperas incómodas, solo necesitan conectarse en línea para interactuar con personal de entes gubernamentales, de la forma más rápida y de manera eficiente, sin ningún costo adicional por el servicio y la información entregada. Para obtener esta información no tiene necesidad de utilizar los denominados buscadores que ayudan a ubicar determinadas páginas web en la red, solo ingresa a un portal y busca la información que necesita.

⁹ GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos, pág.110.

Esto significa además que el ciudadano de la Provincia de Santa Elena a través de la búsqueda de información en la red amplía sus conocimientos en temas útiles que le ayudarán a mejorar su calidad de vida, recomendaciones para el ahorro significativo en energía eléctrica, agua potable y telefonía pública; socialización con ciudadanos para compartir vivencias e ideas para programar proyectos para que se puedan ejecutar en sus sectores; informes de las soluciones que se han dado a los requerimientos ciudadanos; reportes diarios de las actividades de las entidades públicas; verificación de la ejecución de la obra pública que ejecuta en su sector el gobierno local, provincial y nacional en el orden vial, sanitario, vivienda, y educativo; noticias instantáneas del accionar de los administradores públicos expresada desde un punto de vista crítico constructivo.

De esta manera a partir del empleo de este instrumento tecnológico, la ciudadanía se siente comprometida a ser parte integral del proceso de desarrollo porque va a participar activamente con sus opiniones, sugerencias y comentarios, expresadas a través de la red y compartidas con usuarios de otras localidades.

“Uno de los más grandes desafíos planteados por la innovación tecnológica es la reducción de la “brecha digital”. Si la tecnología ha proporcionado inmensos avances, también ha acentuado la distancia entre aquellos que están (o pueden estar) preparados para usarla y aquellos que no lo están todavía. La “sociedad network” o la “sociedad de la información” han sido alabadas por los optimistas porque mejora las oportunidades de crecimiento y desarrollo a través de las TIC. Se consideran capaces de mejorar los indicadores sociales, de ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo, de fortalecer las democracias y de mejorar la vida de los pobres en países y regiones del mundo subdesarrollado. Sin embargo, se debe estar alerta. Los beneficios de los avances tecnológicos y sus ventajas para el desarrollo no han sido

distribuidos equitativamente, por lo tanto los impactos de la nueva tecnología afectan a los países ricos y a los pobres de diferente manera. Se han generado oportunidades y beneficios pero también riesgos sociales indeseables. Las disparidades dentro y entre los países son enormes y no deben aceptarse”.¹⁰

En referencia a este conocimiento, se confirma que mientras más usuarios estén conectados a la red y conozcan las diferentes aplicaciones y sistemas que las entidades públicas utilizan para la cobertura de su gestión interna y externa, estos se convierten en entes multiplicadores que se instruyen para difundir la existencia de un sitio web alimentado por sus diferentes departamentos con información de peticiones, prioridades y aspiraciones recopiladas de miles de usuarios que navegan por internet.

A través del presente estudio se busca que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) generen un desarrollo relevante en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, reduciendo el desconocimiento individual y colectivo que durante años ha mantenido al margen del subdesarrollo social y económico las entidades públicas a sectores urbanos y rurales, es fundamental su participación en temas de importancia como la seguridad ciudadana, préstamos quirografarios e hipotecarios, pago de impuestos prediales, créditos financieros, maternidad gratuita, convenios de pagos de agua y luz, permiso anual de funcionamiento de la Intendencia de Policía, permiso de funcionamiento del MSP, patente municipal, licencia única anual de funcionamiento municipal, certificados sanitarios, matrícula de pesca artesanal, brigadas médicas, campañas ambientales y de salud, becas y créditos educativos, capacitación profesional, educación básica, secundaria, de tercer y cuarto nivel, declaraciones I.V.A. e impuesto a la renta, matriculación vehicular y motociclística, y programas

¹⁰ Batista, Carlos “Las TIC para la Gobernabilidad” pag 5.

habitacionales, servicios y beneficios destinados para ellos, algunos reembolsables y otros no reembolsables, pero en su mayoría gratuitos.

EL ACCESO QUE TIENE LA CIUDADANÍA HACIA LAS TIC

Se debe referir enfáticamente que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) deben estar al servicio del desarrollo de la sociedad. Para eso se cita textualmente lo siguiente: “Actualmente, las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden considerarse un instrumento que promueve el desarrollo al permitir, entre otras cosas, incorporar rápidamente al proceso de producción y seguridad social a sectores excluidos de la sociedad. Así mismo, contribuyen a promover la economía digital y a fortalecer la sociedad como un todo. La ciencia y la tecnología han jugado siempre un rol central para el desarrollo de los países, y su impacto directo al servicio de la sociedad ha sido significativo. En las sociedades más avanzadas, las Tecnologías de la Información y Comunicación constituyen elementos básicos para atender las demandas sociales, económicas y culturales de los ciudadanos. La importancia económica en esta era de la globalización de la nueva economía no puede pasarse por alto, por lo que le tocará al país y al gobierno, en particular, el determinar con claridad cuál es el modelo de desarrollo que se adoptará y qué importancia tendrán estas en los próximos años. Aquellos países que quieran pasar a una etapa más productiva y competitiva deberán contar con la capacidad humana y la infraestructura científico-tecnológica para hacer una diferencia en relación con los demás países de la región”.¹¹

¹¹ HAMMOND Allen L., Publicación bimensual de la Dependencia Especial para la Cooperación Técnica entre Países en Desarrollo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

La Provincia de Santa Elena no ha tenido un desarrollo sostenible en cuanto a información, desarrollo del conocimiento y capacidad de innovación tecnológica, muy importantes para que existan resultados económicos y beneficios sociales para la jurisdicción. Se detectó a través de las encuestas realizadas que el Estado Ecuatoriano no está cumpliendo con los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena con el acceso a los medios tecnológicos, esta ha sido uno de las peticiones fundamentales, porque no quieren estar excluidos cognoscitivamente de los avances al que todos los ecuatorianos tienen derecho, definiendo políticas gubernamentales para que las entidades públicas correspondientes inviertan en infraestructura física y los equipos tecnológicos necesarios.

La sociedad contemporánea y moderna experimenta requerimientos urgentes como el acceso a internet a través de los sistemas de comunicación por satélites empleando dispositivos informáticos y de telecomunicaciones para manejar datos en forma digital con técnicas avanzadas. Estos datos pueden ser compartidos por muchos dispositivos y medios, procesarse en todos ellos y emplearse en una amplia gama de actividades de procesamiento de información.

Sobre este aspecto, se investigó la situación actual de los actores que han provocado este estudio. Según información proporcionada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en la Provincia de Santa Elena existen 4.477 usuarios que tienen el servicio de internet de esta entidad gubernamental, de los cuales 1.677 usuarios corresponden al Cantón Salinas, 931 usuarios del Cantón Santa Elena, 1.869 usuarios del Cantón La Libertad, lo que da un promedio de 1,45 % en relación a la población total de 308.693 habitantes. Entonces, si hablamos del desarrollo económico e integración social que son los beneficios a los deberían acogerse la ciudadanía empleando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), significa que no se está cumpliendo

con los parámetros establecidos para que sea informada oportunamente en el momento indicado.

UNIDAD III

LAS TEORÍAS QUE FUNDAMENTAN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

LA TEORÍA DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

El manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) sigue evolucionando constantemente a medida que aparecen nuevas necesidades de las millones de personas que en todo el mundo emplean estos medios digitales para realizar diferentes procesos de intercambio de información y de ideas, que conllevarán a la concreción de nuevas ideas y al reforzamiento de las ideas preconcebidas. Debe ser por eso que en la historia del mundo, las revoluciones de la humanidad han estado signadas por los grandes avances que se han dado en la capacidad de comunicación del hombre.

Esta revolución de las actividades humanas tiene como base a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), innovaciones que favorecen enormemente el flujo de información y que, por supuesto, mejoran las posibilidades de las relaciones comunicacionales entre comunidad y las diferentes entidades públicas. Estamos experimentando una avalancha de innovación caracterizada no tanto por una técnica o ciencia única, sino por el entramado de varias tecnologías y servicios que se entrecruzan.

Por lo tanto, este estudio tiene fundamento científico en la Teoría de la Sociedad del Conocimiento, que explica la evolución que ha tenido el hombre para lograr adquirir durante su proceso evolutivo, diferentes formas de sociedades que han conllevado a la humanidad alcanzar el logro tecnológico, que hoy se ha convertido en una experiencia única, la forma como lograr obtener datos, que posteriormente se convierten en

información y que finalmente se nutre de conocimiento de acuerdo a su percepción y experiencia dentro de la actual sociedad.

Según González, una escritora española, esta teoría ha cambiado la sociedad actual por una sociedad tecnológica: “En los inicios del Siglo XXI, nos encontramos inmersos en un tipo de sociedad que los expertos han convenido en llamar Sociedad del Conocimiento. Para comprender qué trae asociado este nuevo tipo de sociedad es necesario volver la vista atrás y hacer un recorrido histórico por los diferentes tipos de sociedades que han ido marcando el devenir de la humanidad, siendo el motor fundamental de cambio de una etapa hacia otra el progreso tecnológico, entendido como base del crecimiento económico”.¹²

Ese mismo proceso evolutivo se vive en la Provincia de Santa Elena, sus habitantes experimentan la Sociedad del Conocimiento con una transformación social de su actual sociedad, el factor principal es la búsqueda de un conocimiento selectivo que sea de su interés y de su beneficio personal o colectivo, a través del internet, denominado comúnmente red de redes.

Esta autora afirma que la Sociedad del Conocimiento tiene varias etapas de desarrollo, esta tiene sus inicios hace miles de años, no hay lugar exacto pero si había una organización sencilla no tan complejas como las actuales organizaciones, las empresas nacionales o las denominadas multinacionales. Estas pequeñas organizaciones subsistían gracias a los recursos que obtenían de la naturaleza, gracias a la caza y a la recolección de frutas, así nace la primera sociedad.

De acuerdo a esta percepción, y después de millones de años, luego de que el hombre se convierte de depredador a productor como agricultor y ganadero, nace la segunda sociedad. “Esta revolución tecnológica

¹² GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos, Pág. 1

fundamental se produce en el Neolítico donde el ser humano labra la tierra y cuida animales a los que posteriormente usará, entre otras muchas utilidades, como fuente de alimentación, surgiendo así un tipo primitivo de economía agrícola que permite al ser humano, gracias a la combinación de naturaleza y trabajo, producir bienes de consumo en función de sus necesidades, teniendo como consecuencia el surgimiento de formas organizacionales más complejas (poblados sedentarios) y la división del trabajo.”¹³

Aparecen las primeras tecnologías a finales del siglo XVII y a principios del siglo XIX, cuando se produce la llamada Revolución Industrial relacionada con la transformación y comercialización de bienes elaborados. Este cambio genera nuevas formas de producción y por lo tanto nuevas tecnologías, una de ellas la creación de la máquina de vapor, y con ella la Segunda Revolución Industrial con la aparición de nuevas fuentes de energía como el petróleo, nuevas materias primas como el acero y otros metales, junto con la primacía de nuevos sectores industriales, como el siderometalúrgico, el químico, el de la electricidad y, sobre todo, el surgimiento de la industria del automóvil.

Al analizar esta teoría, donde se ve que el conocimiento predomina sobre lo inerte, lo físico o lo material, no hay que dejar de mencionar al creador de la misma, Peter Drucker, que en breves rasgos nos revela un concepto que está presente y vigente: “En la nueva sociedad el verdadero recurso dominante y factor de producción de riqueza absolutamente decisivo no es ya ni el capital, ni el trabajo, ni la tierra con los recursos naturales, decimos ahora. Es el conocimiento.”¹⁴

Este argumento convalida este proceso con el nacimiento de la Sociedad Industrial, donde el hombre hace énfasis en la aplicación de su

¹³ GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos, Pág. 2

¹⁴ DRUCKER, Peter, La Sociedad Postcapitalista

conocimiento: “Por lo tanto, en esta nueva Sociedad Industrial podemos decir que el ser humano es capaz de añadir a las materias primas que obtiene de la naturaleza gracias a la maquinaria, es decir, gracias al capital financiero, siendo éste el núcleo fundamental de la economía industrial.”¹⁵

La Revolución Tecnológica aparecería años más adelante, con la aparición de una sociedad en busca de información y comunicación, pero concebida para el servicio de unos pocos, que vivieron una época intensa y privilegiada: “El siguiente estadio de desarrollo social viene de manos de una Tercera Revolución Tecnológica que se produce en la década de los 90 del pasado siglo XX, es la que podríamos llamar Revolución Digital, que viene de manos de las nuevas tecnologías, ligadas a la información y comunicación, dando lugar a la Sociedad de la Información, caracterizada por un uso intensivo de dichas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) entre las que podemos destacar la importancia fundamental de Internet, y el progresivo surgimiento de toda una serie de aplicaciones y herramientas digitales basadas en los productos y normas de la red de redes. Sin embargo, a principios de la década de los 90 no podemos hablar de una divulgación masiva de este tipo de tecnologías que, principalmente por su coste, vieron limitado su campo de aplicación a tan sólo unos cuantos usuarios privilegiados. La tecnología era dominio de unos pocos”.

A ese conocimiento válido y útil al que se refiere Peter Drucker, podemos llegar a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), una de ellas, el Internet, una red que permanece activa las 24 horas durante los 365 días del año y que tiene una dimensión mundial, y eso es lo que ha vivido la humanidad después del Capitalismo. “En la sociedad que vendrá después del capitalismo, el conocimiento se convierte en el factor determinante de la competitividad de los pueblos en los mercados

¹⁵ GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos, Pág. 3

internacionales. Y consiguientemente, en la causa principal de su prosperidad económica”.¹⁶

A esa prosperidad económica que se refiere Drucker, es la experiencia que ha vivido la sociedad española durante los últimos 25 años, económicamente estable con un nivel de desarrollo que otros países no han logrado alcanzar. España vive un alto grado progreso con independencia respecto a Internet, la existencia de la red ha hecho posible que los tramites que se realizan en el gobierno electrónico, la banca electrónica, el comercio electrónico, las gestiones comerciales, académicas o administrativas se las haga sin necesidad de presencia física, solo necesita la firma electrónica con todas sus aplicaciones.

La vida cotidiana de los españoles se ha hecho fácil de hacer o realizar, primero porque el internet se han aplicado a más aéreas y actividades, y por otra parte porque las tecnologías de base y las infraestructuras necesarias para su aplicación se van extendiendo, en un proceso imparable a un número cada vez mayor de comunidades humanas.

En base a las dos variables de la hipótesis de este estudio, ese mismo planteamiento optimista se puede cumplir en la provincia de Santa Elena, pensar en un futuro no tan lejano en que todos sus habitantes tengan acceso a Internet, obtengan el conocimiento con los enormes cambios sociales, culturales y económicos que ello supondrá alcancen, gracias al manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas.

“No se trata, empero, de cualquier tipo de conocimiento. Hablamos de conocimientos útiles, de conocimientos que producen. Y el conocimiento sólo es productivo si se aplica para lograr una diferencia vital.”¹⁷

¹⁶ DRUCKER, Peter, La Sociedad Postcapitalista

¹⁷ DRUCKER, Peter, La Sociedad Postcapitalista

Según Dracker, al interpretar esta frase de su teoría, es enfático al afirmar que la búsqueda de ese conocimiento, debe ser dirigida y orientada a encontrar un resultado beneficioso, lo que va ser incierto obtener, porque puede ser a corto, mediano o largo plazo, pero si lo hacemos aplicando correctamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) obtendremos nuevos conocimientos en otras áreas que serán útiles para producir servicios, bienes o productos con eficiencia y calidad.

La actual Sociedad del Conocimiento a través del empleo de las TIC nos proporciona el contexto necesario para favorecer la transmisión del conocimiento, pero no nos proporcionan dicho conocimiento que es potestad exclusiva de los seres humanos.

TEORÍA DE LA INFORMACIÓN

La Teoría de la Información, es una teoría científica que fundamenta nuestra hipótesis basada en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, generará el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena. La Teoría de la Información se basa en un gestor, Norbert Wiener, creador de la Cibernética.

Según Norbert Wiener, la información la define como la define como. “El contenido de lo que es objeto de intercambio con el mundo externo”. Y sigue: “El proceso de recibir y utilizar informaciones consiste en ajustarnos a las contingencias de nuestro medio y de vivir de manera efectiva dentro de él”.¹⁸

Al analizar la definición de esta teoría y aplicarla al entorno local, afirmamos que los datos que se reciben a través de las aplicaciones y

¹⁸ WIENER, Norbert, Cibernética y Sociedad

sistemas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como el correo electrónico y las redes sociales (texto, imágenes, gráficos, videos, audios) son considerados datos mientras no estén ordenados, analizados, interpretados y enmarcados en un concepto determinado al medio en que se desarrollan, en el momento que se cumplan estos parámetros cambian de nombre a información.

Bajo esa misma visión se identifica al envío de información que las entidades públicas generalizan a los medios de comunicación locales, a quienes se les hace llegar datos para que sus representantes cumplan ese proceso anteriormente mencionado y difundan esa información ajustados al medio en que se desenvuelve el ciudadano, que sea efectivo su contenido para él y su colectividad.

Wiener comparte también otra visión: “Las necesidades y la complejidad de la vida moderna plantean a este fenómeno del intercambio de informaciones, demandas más intensas que en cualquier otra época; la prensa, los museos, los laboratorios científicos, las universidades, las bibliotecas y los libros de texto han de satisfacerlas o fracasarán en sus propósitos, pues vivir de manera efectiva significa poseer la información adecuada”.¹⁹

Esa visión que Wiener expone se mantiene actualmente en esta sociedad moderna, donde los procesos y los avances de las tecnologías han evolucionado y en la actualidad permiten un intercambio de información a todo nivel, donde no hay limitaciones temporales ni espaciales, donde puede tener acceso a ellas cualquier persona, a cualquier hora y en cualquier punto geográfico.

Esa realidad de la que habla Wiener, se puede describir como el fundamento de la hipótesis de este estudio, alcanzar el objetivo principal,

¹⁹ WIENER, Norbert, Cibernética y Sociedad

mejorar el nivel de entendimiento de las necesidades y de las demandas de la población de los Barrios, Recintos, Comunas, Parroquias, Cantones que integran la sociedad de la Provincia de Santa Elena, totalmente desinformada por el deficiente manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas.

Sobre la Teoría de la Información, Torres Villa, también aporta con su conocimiento: “La Teoría de la Información es la ciencia que trata la información como un recurso que puede ser medido, convertido a símbolos (generalmente en bits) y transmitido de un lugar a otro por medio de un canal. En general, la Teoría de la Información considera los soportes y los símbolos que permiten la transmisión. No considera la información misma en su significado ni su veracidad. La Teoría de la Información se ocupa de la descripción matemática y evaluación de los métodos y transmisión, conservación, extracción, clasificación y medida de la información. Los símbolos que permiten la codificación de la información y su transmisión poseen propiedades fundamentales que serán analizadas como base para la construcción de códigos apropiados para ser usados a través de canales. Dichas propiedades de los símbolos se relacionan estrechamente con la cantidad de información que pueden contener”.²⁰

Este autor que analiza la Teoría de la Información desde el punto de vista científico y matemático, la identifica como un recurso que agrupa un conjunto de símbolos que pueden ser medidos, clasificados y transmitidos pero no pueden ser tratados ni interpretados en cuanto a buscar su veracidad.

De acuerdo a esta interpretación, se confirma que el correo electrónico que se emplea para el envío de invitaciones, comunicados y boletines de prensa para los medios de comunicación, el facebook para publicaciones

²⁰ CORREA, Mauricio, Fundamentos de la Teoría de la Comunicación, Pág. 27.

virtuales y el twitter para publicar mensajes breves, son sistemas tecnológicos de gestión externa que son empleados por el personal que labora en las entidades públicas, estos cumplen una función principal de transmitir de un lugar a otro símbolos que cuando llegan a su destino final, el usuario las interpreta a su manera y conveniencia.

Otro antecedente importante de esta teoría que Wiesner sostiene es: “La principal mercancía que circula en un sistema de comunicación es la información, independiente de su forma física.”²¹

Sobre esta afirmación, está clara la importancia que se le da al manejo de la información en la red, que en la actualidad está considerada como un recurso negociable entre gobiernos de naciones, gobiernos seccionales, gobiernos locales, debido al impacto que causará este recurso si es confiable, accesible y público dentro de un marco virtual donde impera la economía y la política de los países que destinan grandes recursos en la inversión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Otro punto que destacar Wiener, es la participación de las máquinas en el mundo actual: “Las máquinas como tales no ponen en peligro a la sociedad, el peligro se debe más bien al uso que el hombre le da a las máquinas”.²²

Debemos reconocer el aporte del Prof. Miranda Netto basado en las ideas de Norbert Wiener, el creador de la cibernética: “En el mundo cibernético, el elemento humano es lo más esencial, puesto que el hombre no fue hecho para las máquinas sino que las máquinas fueron hechas para el hombre”.²³

²¹ WIENER, Norbert, Cibernética y Sociedad.

²² WIENER, Norbert, Cibernética y Sociedad.

²³ MIRANDA, Netto, Información, Documentación y Cibernética. Pág. 21-38.

Para concluir el análisis de esta teoría en base a la última cita y de esta forma cumplir con la comprobación de nuestra hipótesis, afirmamos que en esta sociedad se debe desarrollar la formación del hombre para que en base a esa condición esencial genere a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su propia inteligencia, un conocimiento sólido no solamente con el fin de crearlas sino también con el fin de saber usarlas en su propio beneficio y el de su sociedad.

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN

La Teoría de la Comunicación es la teoría que fundamenta nuestra hipótesis sobre el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, generará el desarrollo en el servicio hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

Uno de los fundadores de la Teoría de la Comunicación es Harold Lasswell, considerado uno de los autores padres de la comunicación, tiene una gran contribución teórica dada por la delimitación que hace del campo conceptual y el trazado de los ejes definidores de la acción comunicativa.

Es autor de la fórmula del primer modelo comunicativo de investigación: “¿Quién dice?, ¿Qué dice?, ¿A quién, ¿Por qué canal? y ¿Con qué efectos?”, que se ha convertido en un esquema rector de los análisis de contenido para la sociología de la comunicación.

En base a estas interrogantes, basadas en la estructura y función de la comunicación en la sociedad, Lasswell describe el acto de comunicación como una respuesta a estas preguntas y la comunicación como un modo de controlar y estructurar una sociedad. Para confirmar la hipótesis del presente estudio, adaptamos las preguntas con sus respectivos análisis,

análisis de control, análisis de contenido, análisis de los medios de comunicación o medios tecnológicos, análisis de la audiencia y análisis de los efectos, al modelo de las TIC de la siguiente manera:

¿Quién dice?: Se refiere al emisor, el origen o la fuente de donde proviene la comunicación, es en este caso sería la entidad pública en llevar a cabo el proceso de comunicación.

¿Qué dice?: Nos indica el mensaje, lo que el emisor, es decir la entidad pública que comunica. El mensaje sería el conjunto de símbolos expresados por el emisor dirigido al receptor, es decir a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena. El mensaje posee varias características un contenido que incluye texto, fotos, imágenes, audios, videos; además de un código.

¿A quién?: Se refiere al receptor o receptores, quién o quienes reciben el mensaje. En este caso los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena, son las personas que el emisor, las entidades públicas, desean o están interesados que el mensaje les llegue. El receptor, como el emisor, posee aptitudes, tiene conocimientos y se expresa mediante códigos.

¿Por qué canal?: Se trata de los medios, vías, y canales usados para transmitir el mensaje. En este caso las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) disponen de aplicaciones y sistemas como la web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, los foros telemáticos, las redes sociales, las videoconferencias, y los blogs que pueden ser usados para enviar información.

¿Con qué efectos?: Es la información asimilada por el receptor, que lo incorpora en sus conocimientos como consecuencia de la comunicación recibida, se trata del impacto producido en el receptor al recibir y comprender el mensaje. Es el resultado de la comunicación que se refleja

a través del análisis del impacto, por ejemplo: El análisis de impacto del mensaje publicitario sobre la obra vial que ejecuta el Consejo Provincial de Santa Elena en el balneario de Ayangue en términos de volúmenes de potenciar su imagen, posicionar su trabajo y fidelizar su presencia en el sector.

Estos paradigmas como son conocidas las fórmulas de Lasswell, se destacan por haber sido el punto de inicio de los estudios sistemáticos de la comunicación, a partir de los modelos sociológicos organicistas y funcionalistas.

Los principios teóricos en los que se basa el paradigma de Laswell son:

- Un quién que es un sujeto que genera un estímulo.
- El estímulo se convierte en un contenido.
- Para ello se habilitan unos canales que facilitan la llegada del estímulo a la sociedad en su conjunto.
- El objeto es pasivo, sobre él se experimenta.
- El sujeto es activo debido a que manda un mensaje al receptor, sobre el cual se experimentan los estudios.
- No se explican las relaciones entre los campos de análisis sino que se delimitan.

La interrelación entre estas preguntas permitió conocer analíticamente el proceso de la comunicación en la sociedad. En consecuencia, con el paradigma se posibilitan unos juegos combinatorios cuyas finalidades y

objetivos se aplicaron con ulterioridad a la política y a la propaganda. Para Lasswell, la comunicación tecnológica se realiza en tres funciones:

a) Vigilancia del entorno, revelando amenazas y oportunidades que afecten a la posición de valor de la comunidad y de las partes que la componen;

b) Correlación de los componentes de la sociedad en cuanto a dar una respuesta al entorno;

c) Transmisión del legado social.

Sobre el primer literal, se prevé la preocupación hacia el medio en que se desarrolla la comunicación tecnológica, identificado amenazas y oportunidades a la que está sujeto la ciudadanía y los efectos que generen sobre estos, considerando las partes que la integran.

En cuanto al segundo literal, en este se mide la fuerza y dirección del entorno social, económico y tecnológico de la sociedad, para dar una repuesta al medio en que se desenvuelve la comunicación tecnológica.

Referente al tercer literal se trasmite el legado social de una generación a otra como una alternativa de comunicación tecnológica.

Laswell se dedicó a analizar las técnicas de propaganda de la guerra mundial, también analizó el fenómeno del liderazgo político. La vinculación entre ambos estudios es muy clara, por una parte la propaganda, y por otra la utilización de esta para alcanzar un liderazgo político.

Así llega el estudio de los medios de comunicación que son los canales por los cuales se difunden los mensajes propagandísticos. Fue uno de los primeros en darse cuenta de la gran importancia de los medios.

El enfoque funcionalista de Harold Lasswell resulta una excelente muestra de la forma y fondo de la investigación comunicativa de índole práctica. La comunicación se presenta como un proceso que articula los marcos de atención colectivos de las poblaciones post-industriales. Se establece de este modo una estructuración del flujo comunicativo a partir del concepto de conductibilidad, ya sea ésta total o mínima. En este punto, la gran preocupación del funcionalismo comunicativo no deja de ser el tema de la recepción y del receptor. No es extraño que gran parte de los estudios funcionalistas giran sobre la elaboración de modelos comunicativos en los que las técnicas de persuasión social tengan una relevancia básica.

El emisor nace deseando controlar los medios, en consecuencia la audiencia y por consiguiente los efectos. Laswell intenta delimitar el objeto de estudio dentro del ámbito de la comunicación de masas. Cuando nos enfrentamos al estudio de la comunicación de masas necesitamos conocer el contenido de aquello que se desea analizar. Este estudio genera otro estudio de los medios. El análisis de los medios.

Esta teoría nos habla del poder y la influencia que ejercen los medios de comunicación en el público. La teoría funcionalista afirma que los medios de comunicación, vistos como emisores de información, tienen el objetivo de obtener un efecto sobre el receptor, es decir los espectadores. En otros términos, la teoría funcionalista describe el funcionamiento del sistema comunicativo y sus efectos sobre la audiencia.

Un término que se destaca en esta teoría son los más media, que son utilizados por los que sustentan el poder en la sociedad, en este caso el

Estado, para vigilar el entorno, controlarlo y para transmitir esa herencia social, antes transmitida mediante la educación.

Es tal el poder que ejercen los medios de comunicación que, todos aquellos valores que se dan en el ámbito de la comunicación, influyen y determinan la estructura social de un país y en todos los ámbitos sociales, políticos, y económicos.

El receptor es por sí mismo otro objeto de estudio y de análisis. Finalmente el estudio de los efectos es necesario para comprender los objetivos de la Teoría de la Comunicación. La desventaja de Laswell es que no interrelaciona los diversos factores de la comunicación. Cada una de las preguntas puede conllevar estudios independientes.

Al finalizar el análisis de la Teoría de la Comunicación, se confirma la hipótesis de este estudio, los blogs y otras aplicaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son considerados como medios de comunicación de masas, donde se aplican los paradigmas de Laswell y donde el Estado a través de las entidades públicas debe ser el ejecutor principal de su proceso de masificación hacia el desarrollo en el servicio de información de la Provincia de Santa Elena.

UNIDAD IV

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

El presente proyecto se fundamenta en una serie de conceptos relacionados al manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas para generar el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

TECNOLOGÍAS

Según Gubern, “Las tecnologías son proyectos humanos concretos de actuación y de formas de productividad determinadas, que favorecen unos usos y desfavorecen otros”.²⁴

De acuerdo a este concepto, las tecnologías son el resultado de la iniciativa y el esfuerzo humano para producir bienes y servicios que son desarrollados en base a su conocimiento, pensamiento y creatividad, con el único objetivo de satisfacer las necesidades de unos y de otros pero en un momento determinado.

Mientras que Sancho, define a la tecnología como: “El conjunto de formas de hacer, no solo permite actuar sobre la naturaleza, sino que es, sobre todo, una forma de pensar sobre ella, no es una cosa en el sentido ordinario del término, sino un proceso ambivalente de desarrollo suspendido entre dos posibilidades. Esta ambivalencia se distingue a la neutralidad por el papel que le atribuye a los valores sociales en el diseño,

²⁴ AZINIÁN, Herminia, Las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas pedagógicas, Pág. 15.

y no sólo en el mero uso, de los sistemas técnicos. Desde esa perspectiva, la tecnología no es un destino, sino una escena de lucha”.²⁵

Este argumento es válido también, pero está enfocado a que las tecnologías se hacen en base a las condiciones de la naturaleza propia del hombre, donde su conocimiento tiene un papel fundamental para la creación de diferentes formas, tamaños y diseños de producción aplicados con técnicas y fundamentos de uso, el principal actor sigue siendo el hombre y no la máquina.

Sin embargo Andrés, afirma que: “Se puede entender la tecnología como la aplicación sistemática de los conocimientos científicos a las tareas productivas y operativas. Dicho de otra forma, la tecnología es la materialización de los conocimientos científicos en la producción industrial.”²⁶

Este autor tiene un criterio definido sobre el concepto de tecnología, al afirmar que estas son el resultado del aprendizaje de tareas que el ser humano ha desarrollado durante su evolución, obteniendo cada vez nuevos conocimientos a base de su intelecto, aplicándolo a las ciencias y dando como resultado un gigantesco impulso a la producción industrial, la base del progreso de la humanidad.

INFORMACIÓN

De acuerdo a Burch y Grudnitski: “La Información la componen datos que han sido situados en un contexto significativo y útil y ha sido comunicada a un receptor, quien la utiliza para tomar decisiones. La información

²⁵ AZINIÁN, Herminia, Las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas pedagógicas, Pág. 15.

²⁶ NOVEMBER, Andrés, Nuevas tecnologías y transformaciones socioeconómicas: manual de nuevas tecnologías, Pág. 17.

implica comunicación y recepción de inteligencia o conocimiento. Evalúa y notifica, sorprende y estimula, reduce la incertidumbre, revela alternativas adicionales o ayuda a eliminar las irrelevantes o pobres, e influye en otros individuos y los estimula a la acción”.²⁷

De acuerdo a este concepto los datos son la base de la información, esta es transmitida desde un emisor hacia un receptor, quien lo interpreta de acuerdo a su perspectiva de conocimiento, provocando una reacción positiva o negativa diferente a cada individuo.

Laudon, afirma que: “Por información se entienden los datos que se han moldeado en una forma significativa y útil para los seres humanos. En contraste, los datos son secuencias de hechos en bruto y representan eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ser organizados y ordenados en una forma que las personas pueden entender y utilizar”.²⁸

En este concepto se asevera que los datos se forman en base a los hechos reales que los seres humanos viven y que cambiarán de sentido, ósea se transforman en información a medida que se van organizando y ordenando para que sean entendidos y utilizados para el fin que se creó.

Fernández, es más concreto al definir a la información: “Es un conjunto de datos procesados con significado, y dotados de relevancia y propósito. La información debe transformar la percepción de los hechos del receptor, ya que será éste quien decida si un dato (o un conjunto de datos) es relevante o no. Debido a que la diferencia entre datos información

²⁷ GÓMEZ GÓMEZ, Alberto y DE ABAJO MARTÍNEZ, Nicolás, Los sistemas de información en la empresa, Pág. 8.

²⁸ LAUDON, Kenneth C. y Laudon, Jane P., Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital, Pág. 8.

depende de la relevancia y el propósito de un hecho, lo que es información para una persona puede ser simplemente datos para otra.”²⁹

Este concepto tiene fundamento, debido a que se observa una definición más objetiva, según su autor los datos son ordenados, analizados, interpretados, procesados, para darles un sentido común, una finalidad, es decir que sea una información válida para quien la recibe, es decir el receptor, si esto se cumple se habrá cumplido su objetivo, que esta persona la acepta tal como la percibió.

COMUNICACIÓN

Según Idalberto Chiavenato, comunicación es: "El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.”³⁰

Este autor establece la universalidad de la comunicación y su fundamento histórico, el intercambio de información que ha sido de utilidad para la humanidad en el desarrollo social de una diversidad de generaciones.

Otra definición es la que expone Stanton, Etzel y Walker, la comunicación es: "La transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte.”³¹

²⁹ FERNÁNDEZ ALARCÓN, Vicente, Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado. Pág. 19.

³⁰ CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110.

³¹ STANTON, William; MICHAEL, Etzel; y WALKER, Bruce, Fundamentos de Marketing, Decimocuarta Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2007, Pág. 511.

A través de este concepto se define a la comunicación como el lenguaje que ha empleado la humanidad para expresar su pensamiento en un entorno donde la recepción es fundamental para entenderla.

De acuerdo a Suárez, comunicación es: “La forma de transmisión de información, la puesta en contacto entre pares, es decir, el proceso por el cual se transmite un mensaje por un canal, entre un emisor y un receptor, dentro de un contexto y mediante un código conocido por ambos.”³²

Este concepto es válido para fundamentar la hipótesis de este proyecto, al afirmar que la comunicación es un medio mediante el cual se transmite información o mensaje a través de un canal donde interviene un emisor y un receptor.

Mediante la exposición de estos tres conceptos se puede definir que el manejo de la Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se basa en tres elementos importantes que la conforman y que han sido parte fundamental de su proceso de creación, las tecnologías que son el resultado del aprendizaje de tareas que el ser humano ha desarrollado durante su evolución, obteniendo cada vez nuevos conocimientos a base de su intelecto, aplicándolo a las ciencias y dando como resultado un gigantesco impulso a la producción industrial, la base del progreso de la humanidad. La información que es constante durante este proceso se maneja en base a los datos que son ordenados, analizados, interpretados, procesados, para darles un sentido común, una finalidad, es decir que sea una información válida para quien la recibe, es decir el receptor, si esto se cumple se habrá cumplido su objetivo, que esta persona la acepte tal como la percibió. Para completar este proceso, necesita la comunicación, un medio mediante la cual se transmite información o mensaje a través de un canal donde intervienen un emisor y un receptor.

³² SUÁREZ, Ramón, Tecnologías de la Información y Comunicación, Pág. 3.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Dentro de este marco conceptual, fue importante la búsqueda de conceptos importantes de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para delimitar esta investigación.

Según Azinián: “Las TIC proporcionan herramientas, materiales y entornos en los cuales se producen interacciones humanas. Un entorno de aprendizaje ideal permite aprender haciendo, recibir retroalimentación, visualizar conceptos complejos mediante la modelización y simulación, construir conocimiento y comprensión. Con el uso de las TIC se genera información formal plasmada en productos tales como documentos, animaciones o simulaciones y, como consecuencia del uso de las TIC, se generan modos de trabajo, mensajes intercambiados, con los compañeros, etc. (información informal).”³³

Este concepto muy completo, define a las TIC como las herramientas que se emplean para la búsqueda e intercambio de conocimientos, debido a que durante su proceso se produce una interacción entre el emisor y el receptor, que genera una retroalimentación desde diferentes direcciones de acuerdo al entorno donde se proyecte.

Para López: “Son un conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Es un término de uso general que hace referencia a todo lo que involucra el ordenador.”³⁴

³³ AZINIÁN, Herminia, Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las prácticas pedagógicas, Pág. 52.

³⁴ LÓPEZ SANJURJO, Catherin, Tecnologías de la Información: Conceptos Básicos.

Este autor también se fundamenta en que son herramientas pero electrónica empleadas para el envío de información mediante el uso de ordenadores.

De acuerdo a la Sociedad de la Información de Telefónica de España: “Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de computadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.”³⁵

Este concepto que acoge el sentido de la actual Sociedad del Conocimiento se basa en la transformación que sufre la información que es procesada mediante el empleo de equipos y herramientas tecnológicas para enviarla a diferentes destinos.

Mediante esta triangulación de conceptos se establece que es necesario el fortalecimiento del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión externa del sector público. Existen una serie de factores que fueron analizados en base a estos conceptos, escasez de herramientas tecnológicas, personal no calificado, infraestructura inadecuada, comunicación sin retroalimentación, información limitada e incompleta, insatisfacción de la ciudadanía, falta de difusión de la gestión externa; esto no permite que el objetivo de las TIC se cumpla, es decir la transferencia de conocimientos para crear un cambio económico y social en la jurisdicción.

³⁵ QUIRÓS, Cipriano, Lengua y tecnologías de la información y las comunicaciones.

UNIDAD V

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR 2008

Dentro del marco legal, el presente proyecto se ampara en la Constitución Política del Ecuador 2008, donde se establecen los derechos que tienen los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena, tal como se indica en el siguiente artículo:

“Art. 16.- 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 la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.”³⁶

De esta forma se determina que los ciudadanos tienen el pleno derecho de disfrutar de una comunicación que cumpla los propósitos de libertad, participación, igualdad, inclusión, en el idioma y con los símbolos característicos de su origen.

Referente a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se establece otro derecho:

“Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.”³⁷

³⁶ Constitución Política del Ecuador 2008, Título II: Derechos, Capítulo II: Derecho del Buen Vivir, Sección Tercera: Comunicación e Información, pág. 25.

³⁷ Constitución Política del Ecuador 2008, Título II: Derechos, Capítulo II: Derecho del Buen Vivir, Sección Tercera: Comunicación e Información, pág. 25.

De esta forma se especifica que todos los ecuatorianos, sin excepción de nadie, tienen el pleno derecho al acceso global y mundial en lo pertinente a redes, sistemas y aplicaciones que implican el funcionamiento y operación de las TIC.

Sobre la participación del Estado para dar cumplimiento a los derechos que tienen los ciudadanos, este término se especifica en el siguiente artículo:

“Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

3. Personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.”³⁸

En base a este artículo se establece que el Estado Ecuatoriano tiene la obligación de fomentar y mejorar la comunicación a través del acceso a bandas libres que permitan la instalación de redes inalámbricas que

³⁸ Constitución Política del Ecuador 2008, Título II: Derechos, Capítulo II: Derecho del Buen Vivir, Sección Tercera: Comunicación e Información, Pág. 25 - 26.

conlleven un beneficio general no individual. De igual manera se establece que se les facilitará el acceso a las TIC a las personas o comunidades que no la tengan.

Otro derecho establecido en la Constitución es el siguiente:

“Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”³⁹

En este artículo se establece que todos los ciudadanos, de forma individual o colectiva tendrán el libre acceso a la información que se genere en entidades públicas o no públicas, específicamente las que manejan recursos del Estado. De igual manera tendrán derecho a participar en los diferentes procesos de búsqueda y recepción de información.

La participación ciudadana es otro de los derechos establecidos en la Constitución, conforme a lo que se estipula en el siguiente artículo:

“Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones,

³⁹ Constitución Política del Ecuador 2008, Título II: Derechos, Capítulo II: Derecho del Buen Vivir, Sección Tercera: Comunicación e Información, Pág. 26.

planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.”⁴⁰

En este artículo se faculta a los ciudadanos el rol protagónico de participar democráticamente en los asuntos de dominio público para verificar y controlar el cumplimiento de sus derechos, uno de ellos el acceso universal a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Sobre el servicio que brinda los servidores públicos a la ciudadanía, en el siguiente artículo se estipula lo siguiente:

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”⁴¹

En base a esto se garantiza que los ciudadanos reciban de los servidores públicos un servicio eficiente y de calidad de forma descentralizada y transparente en la información que le entrega.

⁴⁰ Constitución Política del Ecuador 2008, Título IV: Participación y Organización del Poder, Capítulo I: Participación en democracia, Sección Primera: Principios de la participación. Pág. 67.

⁴¹ Constitución Política del Ecuador 2008, Título IV: Participación y Organización del Poder, Capítulo VII: Administración pública, Sección Segunda: Administración Pública. Pág. 117.

En cuanto a la capacitación de los servidores públicos, se estipula lo siguiente:

“Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.”⁴²

La capacitación de los servidores públicos en las diferentes áreas incluida el manejo de los medios tecnológicos, se determina en este artículo donde se evidencia que el Estado tiene la obligación de ejecutarla a través de programas.

EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

La presente investigación se fundamenta en el Plan Nacional del Buen Vivir donde se establece:

“La construcción de la Sociedad del Buen Vivir tiene implícito el tránsito hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento pero considerando el uso de las TIC, no solo como medio para incrementar la productividad del aparato productivo sino como instrumento para generar igualdad de oportunidades, para fomentar la participación ciudadana, para recrear la interculturalidad, para valorar nuestra diversidad, para fortalecer nuestra identidad plurinacional; en definitiva, para profundizar en el goce de los

⁴² Constitución Política del Ecuador 2008, Título IV: Participación y Organización del Poder, Capítulo VII: Administración pública, Sección Tercera: Servidoras y servidores públicos, Pág. 119.

derechos establecidos en la Constitución y promover la justicia en todas sus dimensiones”.⁴³

De esta forma se confirma que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) también está presente en la Sociedad del Buen Vivir que el Gobierno Nacional actualmente está ejecutando, donde los integrantes de una sociedad, en este caso los habitantes de la Provincia de Santa Elena, tendrán iguales oportunidades como los 14'483.499 ecuatorianos que aspiran beneficiarse en los próximos años del acceso universal a plataformas, sistemas, aplicaciones y contenidos; medios tecnológicos que serán los que impulsen el desarrollo social, económico y productivo del País.

En el Plan Nacional del Buen Vivir se analizó sobre:

“La conectividad “total” y el impulso al uso de TIC no debe limitarse a la simple provisión de infraestructura que solo serviría para convertir a la población en caja de resonancia del modelo global, concentrador y consumista, sino que es indispensable crear los incentivos adecuados para que el Estado y los otros actores generen contenidos congruentes con la transformación del país.”⁴⁴

La participación de la ciudadanía es de vital importancia en el proceso de implementación de infraestructura de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que ejecuta el Plan Nacional del Buen Vivir en todo el Ecuador, por lo tanto debe aportar con conocimientos de la situación real de su comunidad para darle la atención necesaria y por consiguiente una solución.

En el siguiente párrafo, se establece otros fundamentos del Plan Nacional del Buen Vivir:

⁴³ Plan Nacional del Buen Vivir, Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Pág. 116.

⁴⁴ Plan Nacional del Buen Vivir, Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Pág. 116.

“El Estado debe asegurar que la infraestructura para conectividad y telecomunicaciones cubra todo el territorio nacional de modo que las TIC estén al alcance de toda la sociedad de manera equitativa. Aunque las alternativas de conectividad son varias (wireless, satélite, fibra óptica), la garantía de la tecnología más adecuada debe propiciarse desde la identificación de los requerimientos de los beneficiarios. Por ejemplo, la conectividad rural debe concebirse como una conectividad local, intracomunitaria, que responda a la manera cómo las personas se comunican en la actualidad, y adecuar las opciones tecnológicas a dicha realidad. De esta manera, el empoderamiento de la población rural sobre el uso de las TIC se observaría en el interés de los participantes para aprehender más conocimientos.”⁴⁵

De conformidad a lo estipulado en el párrafo anterior, los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena también tienen el derecho como lo tienen otras regiones del país al acceso a la tecnología digital y conectarse a la red para conocer las diversas gestiones y actividades ejecutadas por las entidades públicas, para ello la comunicación representa un papel fundamental para obtener información y motivar su participación que sirva de enlace para lograr el desarrollo socio económico de las diferentes Comunidades, Parroquias, y Cantones de la jurisdicción.

La conectividad se establece como un requerimiento tecnológico de acuerdo al siguiente párrafo:

“La dotación de conectividad es una competencia concurrente del sector público y privado pero es responsabilidad ineludible del Estado atender aquellos sectores que presentan poco atractivo para la inversión privada; garantizando, de esta manera, el acceso universal progresivo de los ecuatorianos, independientemente de su posición geográfica o

⁴⁵ Plan Nacional del Buen Vivir, Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Pág. 117.

económica, de su condición etérea o de género, de su condición física o de cualquier otro factor excluyente.”⁴⁶

En esta párrafo se expresa la responsabilidad ineludible que tiene el Estado de dotar de conectividad a los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena, en este caso le compete a las entidades públicas invertir en el desarrollo de las mismas sin importar el Recinto, Comuna, Parroquia y el Cantón donde se requiere su acceso, evitando de esta manera la exclusión de algún lugar o sector de esta jurisdicción.

Para concluir el análisis del Plan Nacional del Buen Vivir, rescatamos el siguiente párrafo:

“Finalmente, el Estado debe propender al impulso de la investigación y el desarrollo en el sector de las TIC para consolidar la transferencia de conocimientos, aprovechando el carácter transversal del sector. De esta forma, se canalizaría la innovación hacia sectores estratégicos de la economía, donde el valor agregado que proporciona el uso de la tecnología implique una cadena infinita de transferencia de conocimientos e innovación.”⁴⁷

El Estado debe promover la investigación y el desarrollo que va a generar el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) debido a una diversidad de conocimientos que obtendrá del acceso de una infinidad numérica de cibernautas que aportarán continuamente con nuevos y renovados conocimientos.

⁴⁶ Plan Nacional del Buen Vivir, Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Pág. 117.

⁴⁷ Plan Nacional del Buen Vivir, Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Pág. 118.

LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES

El presente proyecto se ampara en el marco legal que establecen los reglamentos de la Ley Especial de Telecomunicaciones aprobada el 30 de julio de 1992 y reformada mediante la Ley 2000-4 publicada en el Suplemento del Registro Oficial 34 del 13 de marzo del 2000, en la cual se expresan los siguientes artículos:

“Art. 5.- Normalización y homologación.- El Estado formulará, dictará y promulgará reglamentos de normalización de uso de frecuencias, explotación de servicios, industrialización de equipos y comercialización de servicios, en el área de telecomunicaciones, así como normas de homologación de equipos terminales y otros equipos que se considere conveniente acordes con los avances tecnológicos, que aseguren la interconexión entre las redes y el desarrollo armónico de los servicios de telecomunicaciones.”⁴⁸

En este artículo se determina la necesidad que tiene el Estado de establecer reglamentos que regulen los servicios en el área de telecomunicaciones y normas que verifiquen que los equipos destinados para su funcionamiento sean actuales para que de esta manera garanticen una conexión segura entre las redes existentes.

“Art. 9.- Autorizaciones.- El Estado regulará, vigilará y contratará los servicios de telecomunicaciones en el País.”⁴⁹

En este párrafo se enuncia que el Estado a través de sus entes competentes regulará, vigilará y contratará los servicios en el área de telecomunicaciones para beneficio de los ecuatorianos.

⁴⁸ Ley Especial de Telecomunicaciones, Capítulo I: Disposiciones Fundamentales

⁴⁹ Ley Especial de Telecomunicaciones, Capítulo I: Disposiciones Fundamentales

“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.

Las empresas legalmente autorizadas establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios.”⁵⁰

En este artículo se establece nuevamente en esta unidad, el derecho que tienen los ecuatorianos al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, en este caso las TIC existentes en la Provincia de Santa Elena, por ejemplo las instalaciones de la Biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena donde estudiantes y el público en general puede tener acceso a los equipos tecnológicos para investigar de forma virtual los contenidos existentes en la página web de la universidad y de otras redes a nivel mundial.

“Art. 38.- Régimen de libre competencia.- 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. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, en uso de sus facultades, expedirá en un plazo no mayor de 180 días, contados a partir de la publicación de la presente Ley en el Registro Oficial, el reglamento que se aplicará para otorgar las concesiones de los servicios de telecomunicaciones que se brindarán en régimen de libre competencia, como consecuencia de la aplicación de la presente Ley. Dicho reglamento deberá contener las disposiciones necesarias para la creación de un Fondo para el desarrollo de las telecomunicaciones en las áreas rurales y urbano-marginales, el cual será

⁵⁰ Ley Especial de Telecomunicaciones, Capítulo IV: De los Usuarios.

financiado por las empresas operadoras de telecomunicaciones, con aportes que se determinen en función de sus ingresos.”⁵¹

Sobre este artículo, nos referimos al trabajo que realiza la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP – Santa Elena a través del Plan Nacional de Conectividad, mediante el cual se han dotado de equipos y servicio de internet gratuito a niños de 54 escuelas.

“Art. 39.- (Sustituido por el Art. 58 de la Ley 2000-4, R.O. 34-S, 13-III-2000).- Protección de los derechos de los usuarios.- Todo usuario tiene derecho a recibir el servicio en las condiciones contractuales estipuladas con el proveedor del servicio, y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, salvo por fuerza mayor a ser indemnizados por el incumplimiento a dichos términos contractuales por parte del proveedor del servicio.

El Estado garantiza el derecho al secreto y a la privacidad del contenido de las telecomunicaciones. Queda prohibido interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento previo de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones, bajo las sanciones previstas en la ley para la violación de correspondencia. Los operadores de redes y proveedores de servicios deberán adoptar las medidas necesarias, técnica y económicamente aceptables, para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones.

El Estado determinará, a través del reglamento de la presente ley, los mecanismos para que los derechos de los usuarios sean garantizados y satisfechos, incluyendo las modalidades para la solución de los reclamos, mediante procedimientos arbitrales o de mediación, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario.

⁵¹ Ley Especial de Telecomunicaciones, Capítulo VII: Régimen de Libre Competencia.

Las tarifas reflejarán los costos de eficiencia basados en los parámetros internacionales y se facturarán por tiempo efectivo de uso, establecido en horas, minutos y segundos, según corresponda. Los ajustes tarifarios se realizarán de manera gradual.”⁵²

Sobre este artículo se destaca la debida protección que el Estado le da al usuario para que los proveedores de telecomunicaciones, en este caso de internet, le entreguen un servicio eficiente, rápido y eficaz, garantizando su derecho al reclamo e indemnización correspondiente en caso de que este incumpla con los términos establecidos.

⁵² Ley Especial de Telecomunicaciones, Capítulo VII: Régimen de Libre Competencia.

CAPÍTULO II

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para cumplir con los objetivos de esta propuesta de tesis, se estableció emplear el método deductivo para conocer el problema a estudiar (efecto) desde el punto de vista general para de una manera particular establecer las posibles causas que la generan.

De esta manera se observó cómo se asocian estos fenómenos o causas, aparentemente ajenos entre sí. Por medio del razonamiento lógico se descubrió a través del problema o efecto único las posibles soluciones.

Planteada la hipótesis, se analizó sus consecuencias con respecto a los fenómenos considerados. Se hicieron investigaciones utilizando el método descriptivo para comprobar si las consecuencias de las hipótesis son las indicadas en la presente tesis.

Empleando un conjunto de procedimientos como el reflexivo, la síntesis, y el análisis se inició la investigación, definiendo y ubicando el problema a estudiar, en este caso la desinformación existente en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena. Luego se determinó las posibles causas que generan este fenómeno en base al manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, desconocimiento de la ciudadanía de la misión, visión y objetivos de las entidades públicas, crecimiento burocrático descontrolado, procedimientos no renovados de los trámites públicos, falta de interés de los

representantes de las entidades públicas en renovarse tecnológicamente, y bajo rendimiento de los servidores públicos en la entrega de servicios.

La presente metodología fue aplicada cuando se efectuó la investigación de campo mediante la búsqueda de información en los lugares y la población, objetos y sujetos considerados partes fundamentales del estudio, empleando las técnicas e instrumentos adecuados para la obtención de datos.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

A través de la investigación descriptiva se midió independientemente cada variable utilizando la información primaria y secundaria como fuente para el proyecto, permitiendo analizar el impacto socio económico que puede acontecer la instalación de un canal de comunicación interactivo que enlace a todos los entes públicos sean estos de salud, vivienda, obra pública, transporte, electricidad, turístico, telecomunicaciones, educativo, cultural y agropecuario con los miles de potenciales usuarios que desean mantener una comunicación bilateral e informarse de las gestiones que pueden realizar en ellas.

Además se determinó si los entes burocráticos desarrollan sus vínculos con la colectividad aplicando la ciencia, tecnología e innovación. También se analizó la infraestructura física que les hace falta para satisfacer las necesidades de la población para tener acceso a la tecnología informacional.

Se estudió a través de la aplicación de la investigación descriptiva la realidad de las entidades públicas sobre el uso de las técnicas y dispositivos empleados en la generación de información que han proporcionado a la colectividad. Si los Comunicadores Sociales emplean

las innovaciones tecnológicas para programar, organizar, gestionar y ejecutar las políticas de comunicación e información de estas entidades.

A partir de la investigación descriptiva, empleando la entrevista y la encuesta, se recopiló información de cómo las diferentes clases de público recepta el proceso de comunicación social emitida a través de los diferentes emisores, sean estos boletines de prensa, conferencias de prensa, ruedas de prensa, reuniones y eventos, y hasta en la web. Este estudio cualitativo y cuantitativo dedujo el número de clientes y/o usuarios que utilizan estos recursos para estar informado de los hechos, fenómenos y acontecimientos ocurridos en la provincia.

Los resultados de estos análisis de sondeos y descriptivos, permitieron identificar quienes no están preparados con infraestructura, equipamiento y tecnologías informacionales y comunicacionales necesarias en un medio que necesita regulación y ordenamiento. Por medio de este estudio se planteó la creación de una Portal de Entidades Públicas en la Provincia de Santa Elena que recopile información de todos los servicios del sector público y de esta forma se integran a un sistema de información interconectado y complementario como es el internet.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población objeto de investigación está constituido por los 308.693 ciudadanos censados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo en el 2010 población total de la Provincia de Santa Elena, información obtenida en la página oficial www.inec.gov/estadisticas Ecuador en Cifras.

MUESTRA

Para obtener la muestra para la respectiva investigación se utilizó el método probabilístico con un error estándar del 5 %, la recolección de la información se realizó utilizando la fórmula que nos indica el total de **n** muestra que se dividió en porcentajes iguales en los tres cantones de la Provincia de Santa Elena.

$$n = \frac{N (p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

Simbología:

n = Tamaño de la muestra

e = Error máximo admisible (0.05)

N = Tamaño de la población

p = Posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis

q = Posibilidades que no se cumpla la hipótesis

K = Coeficiente de corrección del error (2)

n = ?

e = 0.05

N = 308.693

P = 0.5

Q = 0.5

K = 2

$$n = \frac{N (p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

$$n = \frac{308693 (0,5 \cdot 0,5)}{(308693 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{308693 (0,25)}{(308692) \left(\frac{0,025}{4}\right)^2 + 0,25}$$

$$n = \frac{77173,25}{(308692) (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{77173,25}{192,9325 + 0,25}$$

$$n = \frac{77173,25}{193,1825}$$

$$n = 399,483$$

$$n = 399$$

INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se empleó para la recolección de datos primarios, herramientas como la Encuesta, la Entrevista, y como información secundaria se utilizó como fuentes el Análisis de Documentos y el Internet.

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación, se diseñó un instrumento que permitió la recolección de muestras de 399 ciudadanos sobre la gestión que realizan las entidades públicas de la Provincia de Santa Elena, para ello se utilizó la técnica de la Encuesta, y se diseñó un cuestionario, con preguntas cerradas con aplicación de la escala de Likert, biopcionales, poliopcionales de selección múltiple y preguntas abiertas para medir la intensidad de información que

recibe ellas y ellos a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La Encuesta aplicada en la presente investigación fue elaborada con un cuestionario de preguntas con un contenido de fácil entendimiento para que las personas puedan opinar libremente su criterio sobre el acceso y la frecuencia que tienen sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Las tres primeras preguntas compuestas por la escala de Likert y una biopcional tienen como finalidad conocer el tipo de servicio y la demanda insatisfecha del servicio, la cuarta conocer la competencia directa del servicio a ofrecer, quinta la frecuencia de uso del servicio, sexta la posible demanda del servicio, séptima la estructura para reconocer la demanda potencial, octava el empleo adecuado de los medios tecnológicos, noveno la propuesta para la creación de un portal, y en la décima conocer la demanda efectiva del servicio propuesto.

En su desarrollo general se midió de forma cualitativa y cuantitativa la información que es receptada por la ciudadanía a través de los diferentes medios tecnológicos y comunicacionales que disponen las entidades del Estado para difundir su gestión pública en los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena.

Sobre la Entrevista, se empleó este instrumento verbal para conocer la perspectiva de los involucrados en las entidades públicas, su desempeño y conducta ante la ausencia de recursos tecnológicos adecuados para ejecutar responsable su rol.

Se utilizó la Entrevista Estandarizada para obtener información uniforme que nos permitan realizar comparaciones válidas y probar la hipótesis, objetivo principal de la investigación

Para fundamentar el criterio de los análisis se recurrió a fuente secundaria para complementar el estudio primario, se utilizó información brindada por entidades públicas como la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, Delegación Provincial de Santa Elena del Consejo Nacional Electoral, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Corporación Nacional de Electricidad-Regional Santa Elena, Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, Aguapen, Asociación de Fútbol No Amateur de la Provincia de Santa Elena y la Dirección Provincial del Medio Ambiente.

Los entrevistados fueron los Directores de los Departamentos de Comunicación Social de las entidades públicas y se los realizó en sus respectivas oficinas observando y verificando la información proporcionada por ellos.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

LA ENCUESTA

En el presente estudio, las muestras recopiladas a través de la Encuesta se procesó en función de una Matriz de Tabulación realizada en un documento de excel que permitió la codificación de datos exactos con los respectivos cuadros representativos y tablas para proceder a realizar el análisis cuantitativo, porcentual, gráfico y cualitativo, que nos permita establecer la proyección y la tendencia hacia donde está orientada la hipótesis estudiada, en este caso el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas, que generará el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

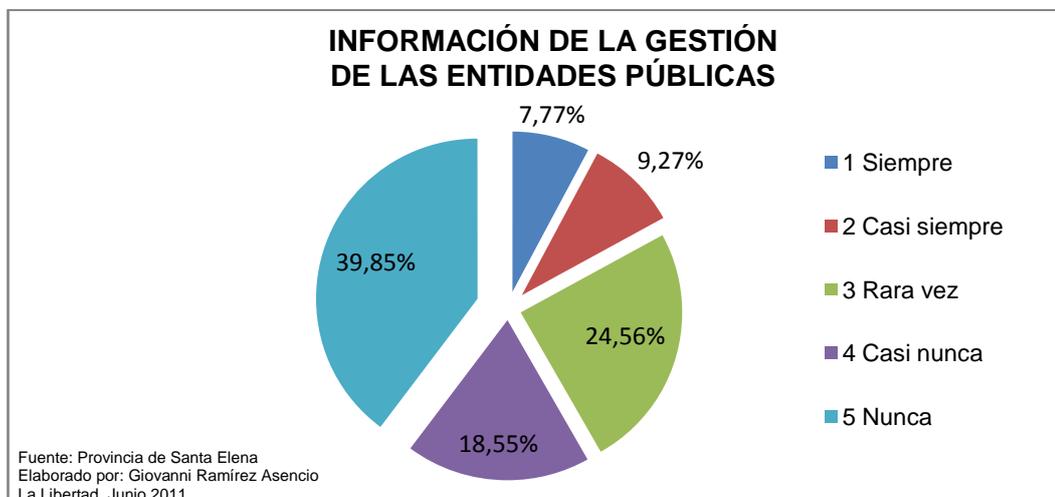
¿A su sector llega información sobre las gestiones que realizan las dependencias públicas existentes en la provincia?

TABLA 1

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Siempre	31	7,77%
2	Casi siempre	37	9,27%
3	Rara vez	98	24,56%
4	Casi nunca	74	18,55%
5	Nunca	159	39,85%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

No llega información de las gestiones que realizan las entidades públicas existentes en la Provincia de Santa Elena, lo que implica que son pocos los ciudadanos que tienen conocimiento sobre el trabajo que ejecutan las autoridades en los diferentes sectores barriales, esto ha ocasionado una desmotivación de sus habitantes sobre lo que acontece en su sector.

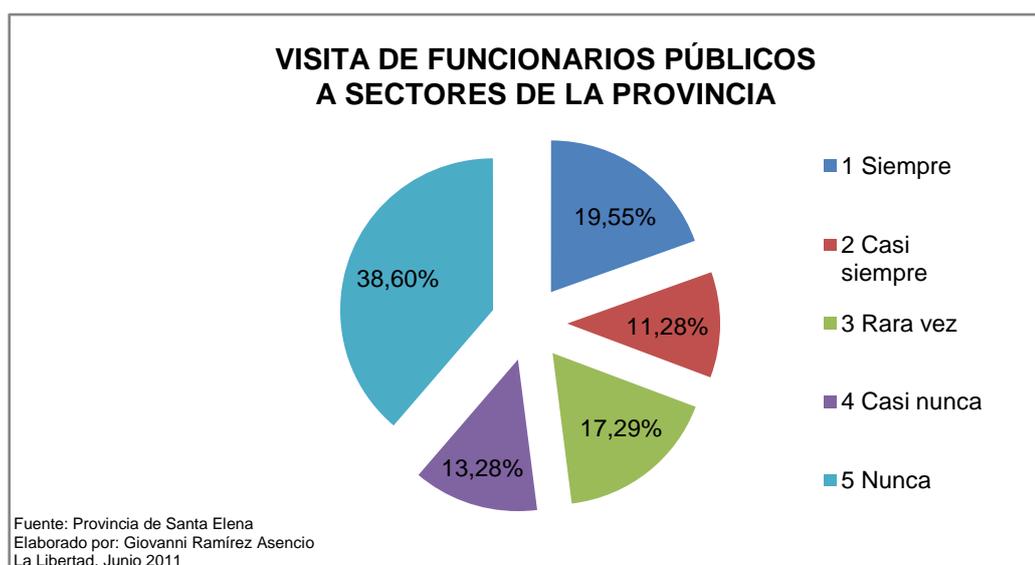
¿Con qué frecuencia visitan funcionarios públicos su sector?

TABLA 2

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Siempre	78	19,55%
2	Casi siempre	45	11,28%
3	Rara vez	69	17,29%
4	Casi nunca	53	13,28%
5	Nunca	154	38,60%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios de las entidades públicas nunca visitan los sectores barriales, lo que determina que no existe preocupación de las autoridades por conocer personalmente las necesidades reales de sus pobladores, quienes piden atención no solo en época de campañas electorales sino periódicamente.

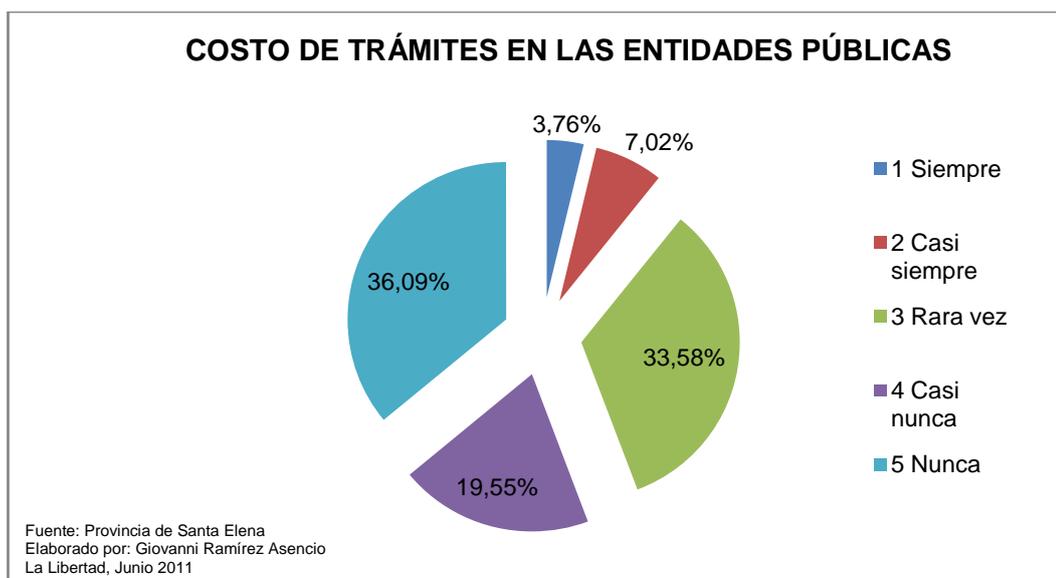
¿Los trámites que ha realizado en las entidades públicas han tenido costo?

TABLA 3

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Siempre	15	3,76%
2	Casi siempre	28	7,02%
3	Rara vez	134	33,58%
4	Casi nunca	78	19,55%
5	Nunca	144	36,09%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

No se cobra valores adicionales por los trámites públicos que realiza la ciudadanía en las entidades públicas, de esta forma se confirma la gratuidad de los servicios y beneficios a los que tienen derecho y que el Gobierno Nacional garantiza su cumplimiento por medio de las diferentes carteras de Estado.

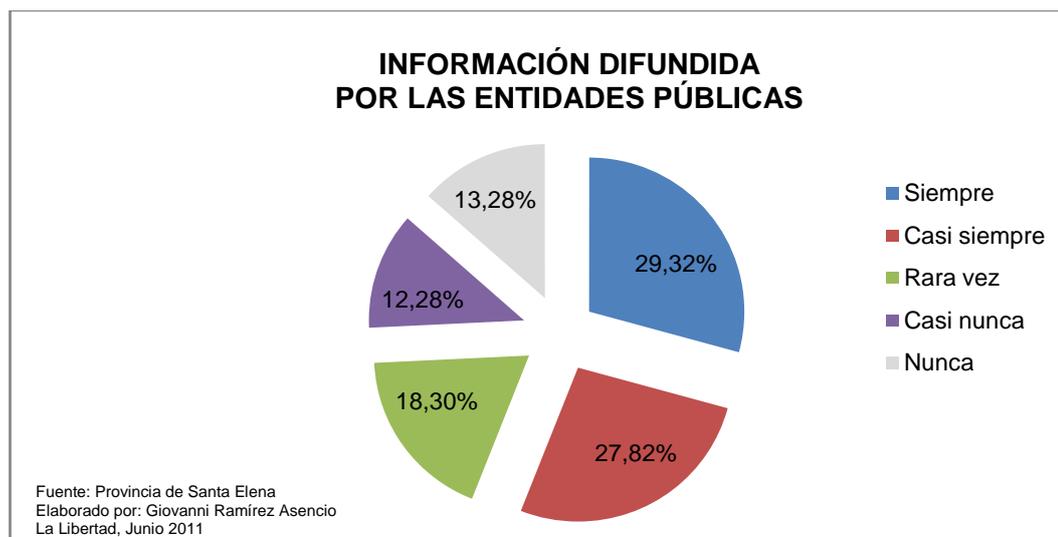
¿La información receptada a través de los medios de comunicación es accesible y entendible?

TABLA 4

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Siempre	117	29,32%
2	Casi siempre	107	26,82%
3	Rara vez	73	18,30%
4	Casi nunca	49	12,28%
5	Nunca	53	13,28%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La información difundida por las entidades públicas a través de los medios de comunicación no es entendible y accesible, debido a que el contenido de la información no es de interés colectivo, y no se emplean todos los canales idóneos y disponibles para que lleguen masivamente a la población que requiere estar constantemente informada.

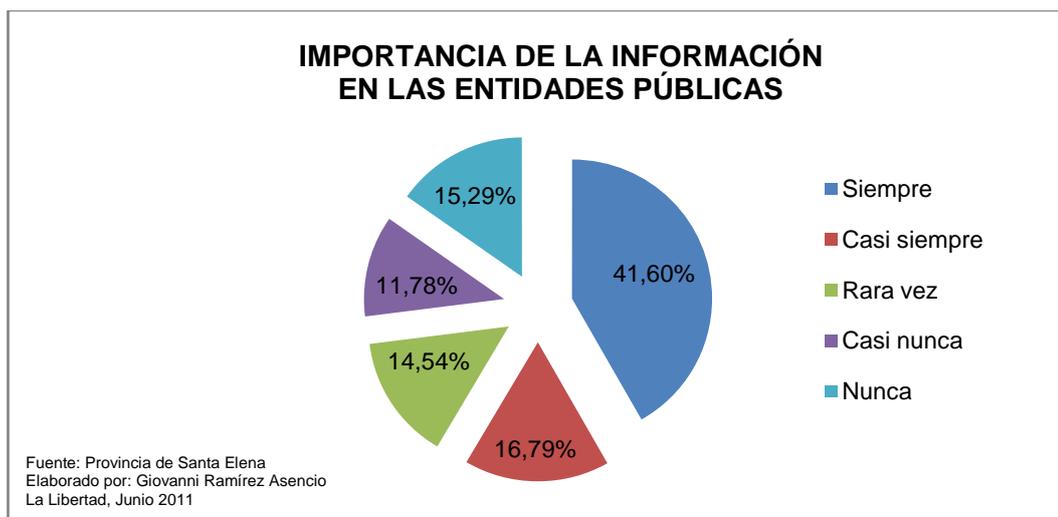
¿La información que usted recibe de las entidades públicas es de vital importancia para su sector?

TABLA 5

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Siempre	166	41,60%
2	Casi siempre	67	16,79%
3	Rara vez	58	14,54%
4	Casi nunca	47	11,78%
5	Nunca	61	15,29%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La información que recepta la ciudadanía de las entidades públicas es de vital importancia porque necesitan conocer sobre los servicios y las obras que se ejecutan en su sector.

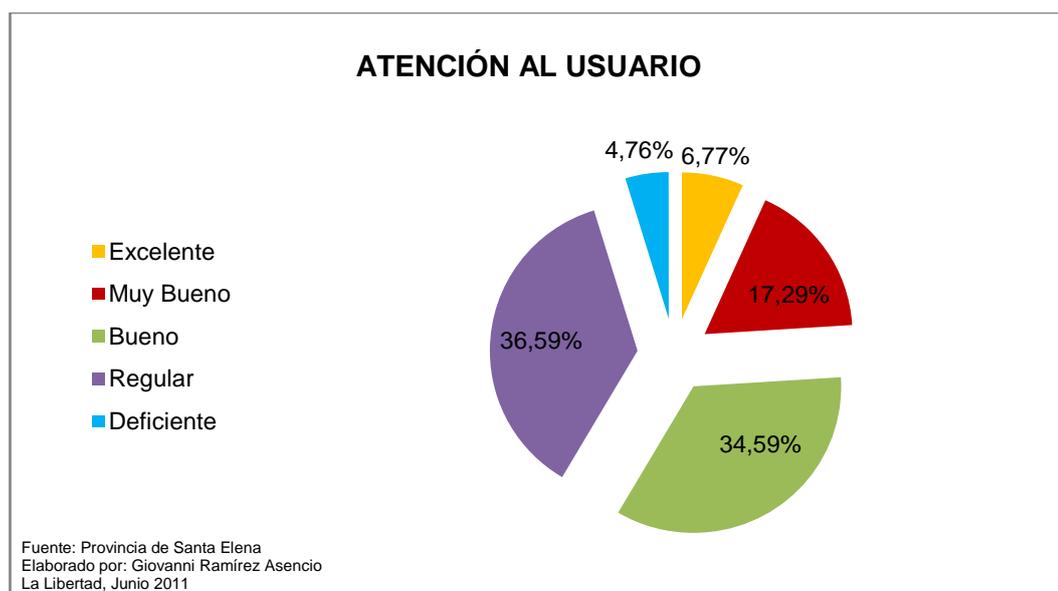
¿Cómo califica la atención del personal que lo atiende en las entidades públicas?

TABLA 6

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Excelente	27	6,77%
2	Muy Bueno	69	17,29%
3	Bueno	138	34,59%
4	Regular	146	36,59%
5	Deficiente	19	4,76%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, es regular la atención que ofrece el personal que labora en las entidades públicas, lo que evidencia la falta de interés de los administradores públicos por solucionar esta debilidad, se confirma que no se está trabajando con eficiencia y eficacia.

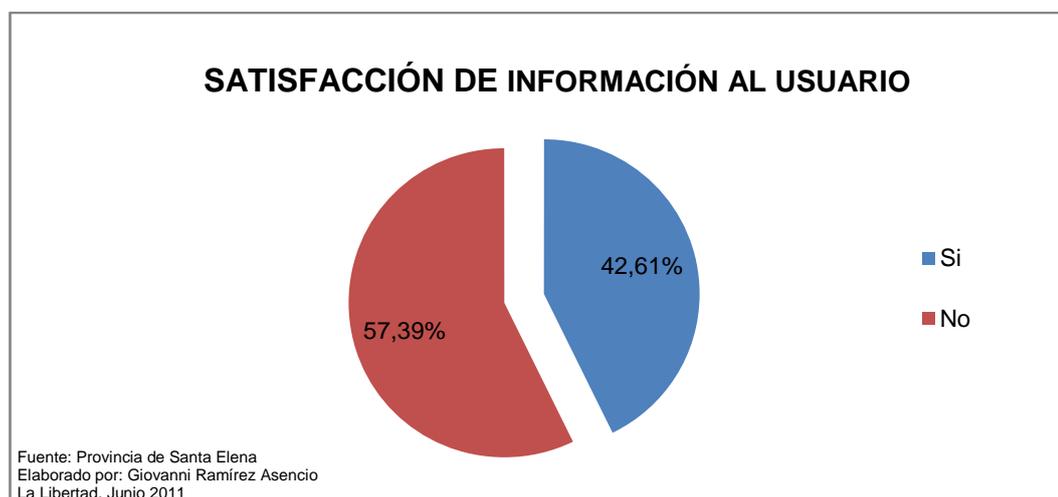
¿Se siente satisfecho de la información que recibe cuando realiza sus trámites en las entidades públicas?

TABLA 7

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	170	42,61%
2	No	229	57,39%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existe una insatisfacción en los procesos burocráticos por la entrega inoportuna e incompleta de la información que solicita la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena en las entidades públicas, esto se debe a que el personal que labora en estas dependencias no cumple a cabalidad sus funciones obstaculizando el inicio, continuación o culminación de los trámites requeridos.

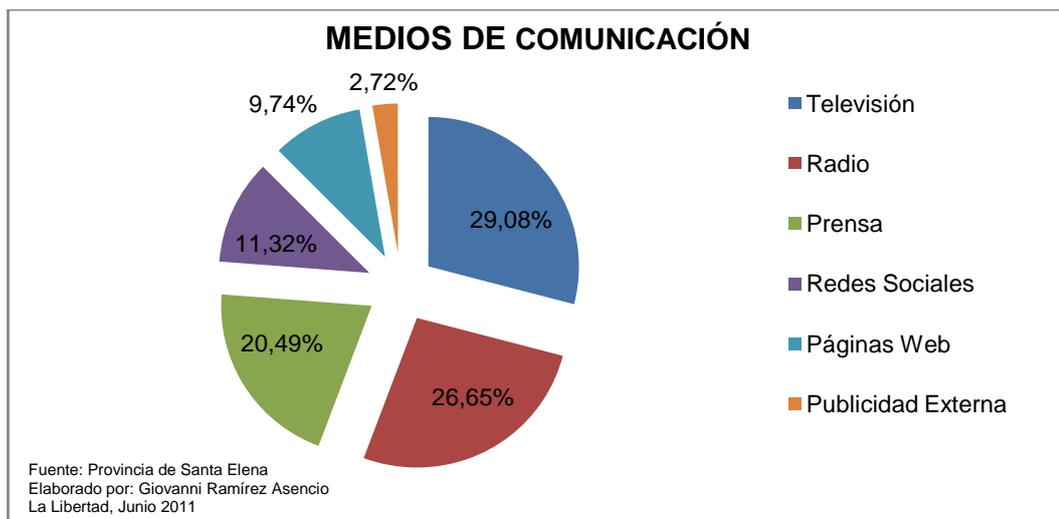
¿Cuáles son los medios de comunicación que emplea para informarse sobre las gestiones que realizan las entidades públicas?

TABLA 8

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Televisión	203	29,08%
2	Radio	186	26,65%
3	Prensa	143	20,49%
4	Redes Sociales	79	11,32%
5	Páginas Web	68	9,74%
6	Publicidad Externa	19	2,72%
	TOTAL	698	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los índices establecidos en medios de comunicación por frecuencia de uso, el primer lugar le corresponde a la televisión, a continuación la radio y la prensa, seguido por las nuevas tecnologías como las páginas web y las redes sociales, confirmando el interés que tienen los ciudadanos de obtener información empleando estos canales interactivos.

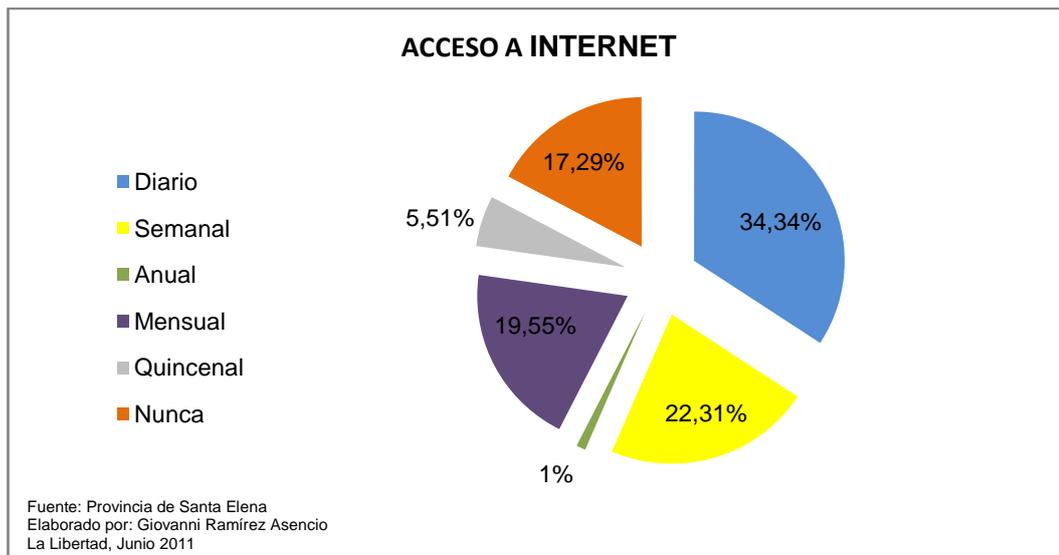
¿Cada qué tiempo usted tiene acceso a Internet?

TABLA 9

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Diario	137	34,34%
2	Semanal	89	22,31%
3	Anual	4	1,00%
4	Mensual	78	19,55%
5	Quincenal	22	5,51%
6	Nunca	69	17,29%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El internet, es un medio tecnológico empleado habitualmente por los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena para obtener información. La conectividad a la red de redes es diaria, semanal, quincenal y mensual desde diferentes lugares de accesos como el hogar, el trabajo, el colegio, la universidad y el cyber más cercano.

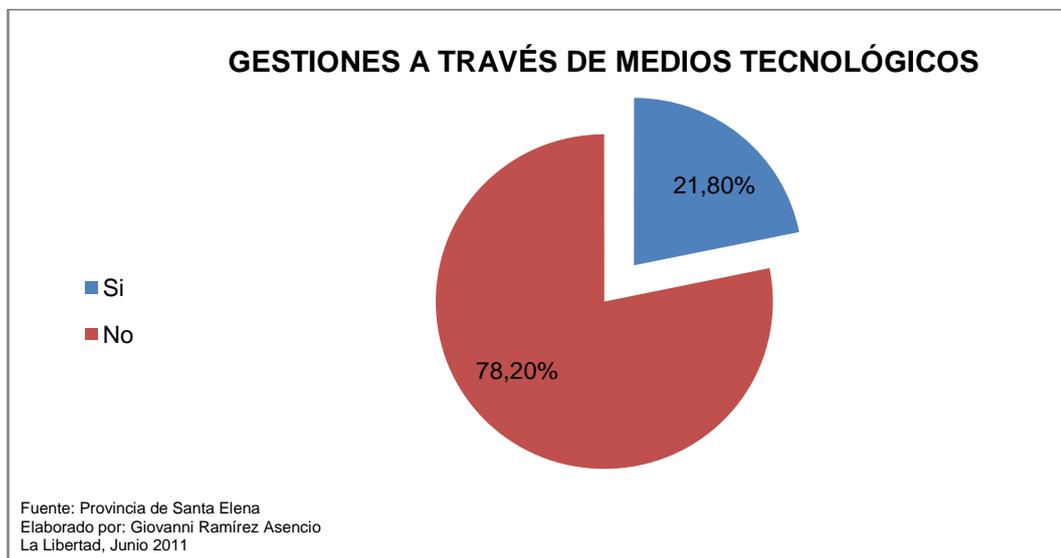
¿Recibe información de los servicios y gestiones públicas a través de medios tecnológicos?

TABLA 10

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	87	21,80%
2	No	312	78.20%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

No se recibe información de los servicios y gestiones públicas a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), debido a que la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena no tiene el acceso universal a los medios tecnológicos, lo que implica que existe un desconocimiento sobre las plataformas, sistemas, aplicaciones y contenidos de las TIC que emplea el personal que labora en las entidades públicas.

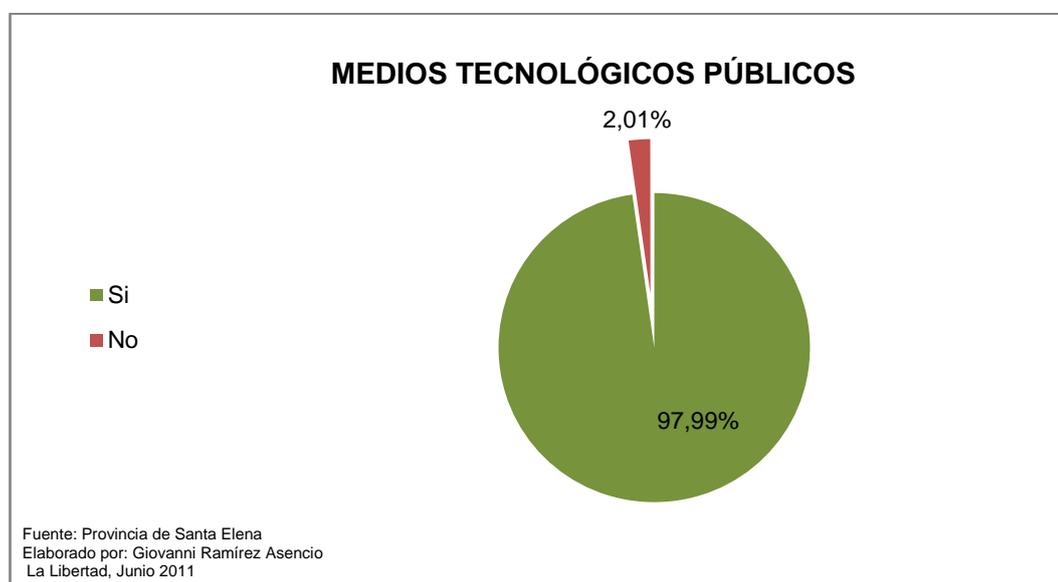
¿Le gustaría que existan medios tecnológicos de uso público disponibles en su sector?

TABLA 11

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	391	97,99%
2	No	8	2,01%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La existencia de medios tecnológicos de uso público como el internet en los sectores barriales, es una necesidad prioritaria que solicitan los habitantes de la Provincia de Santa Elena, debido a la proliferación de cyber a los que no tienen acceso todas las personas.

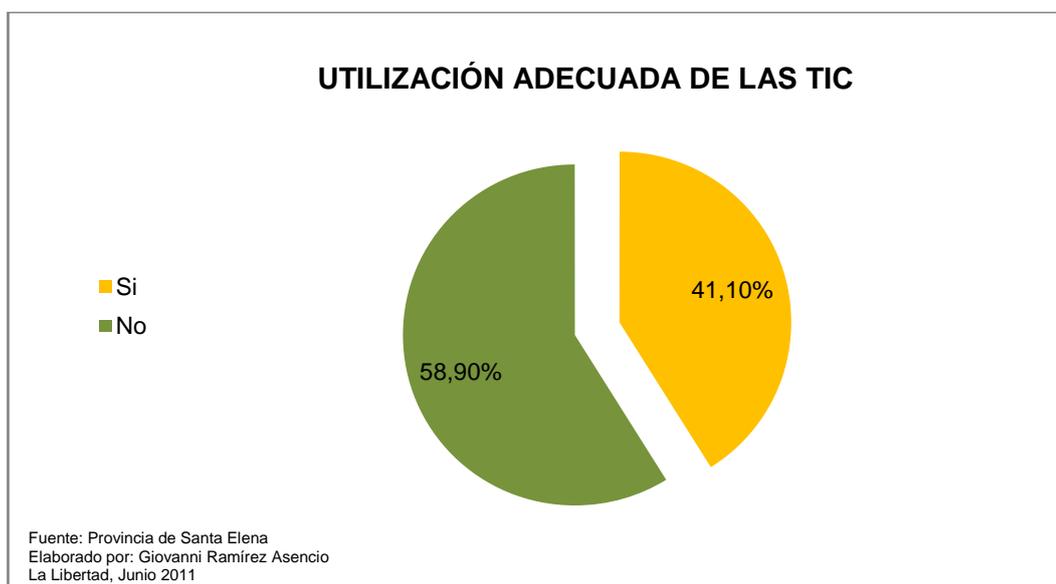
¿Considera usted que el personal de las entidades públicas emplea adecuadamente los medios tecnológicos que tiene a su alcance?

TABLA 12

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	164	41,10%
2	No	235	58,90%
	TOTAL	399	100 %

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El origen de la desinformación que existe en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena se debe a que el personal que labora en las entidades públicas no maneja adecuadamente las TIC y los medios de comunicación en el desarrollo de los procesos de gestión externa, lo que implica que no se están utilizando para los objetivos establecidos sino que se están desviando hacia otros fines ajenos a la dependencia.

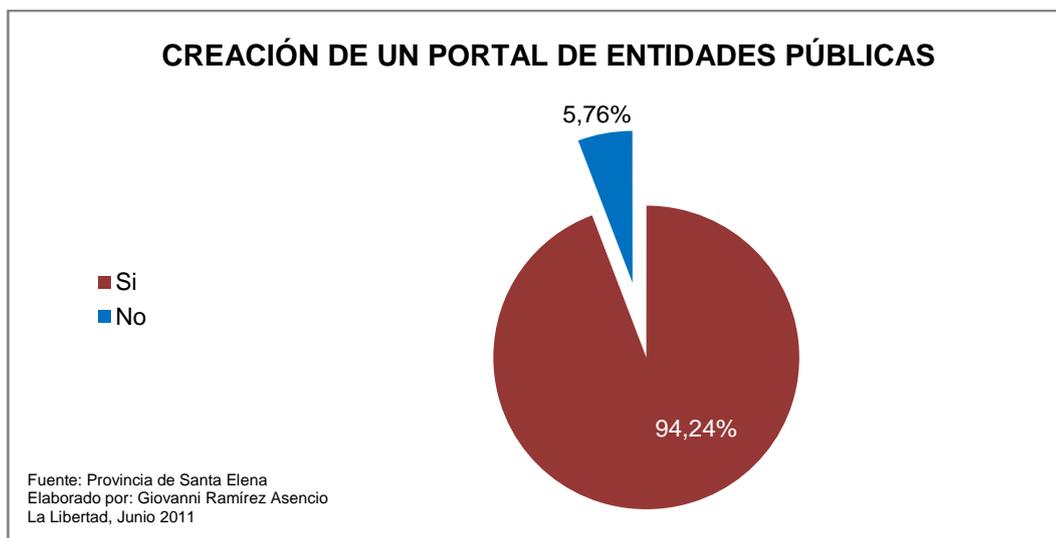
¿Cree usted necesario la creación de un Portal de Entidades Públicas con servicio de correo electrónico, chat, redes sociales, mensajería inmediata, y blogs?.

TABLA 13

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	376	94,24%
2	No	23	5,76%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez
La Libertad Junio 2011

GRÁFICO 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existe interés de la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena sobre la creación de un Portal de Entidades debido a que obtendrá nuevos conocimientos que le serán útiles para agilizar sus trámites, planificar sus actividades, ahorrar tiempo y esfuerzo, economizar recursos, y uno de vital importancia, mejorar su calidad de vida.

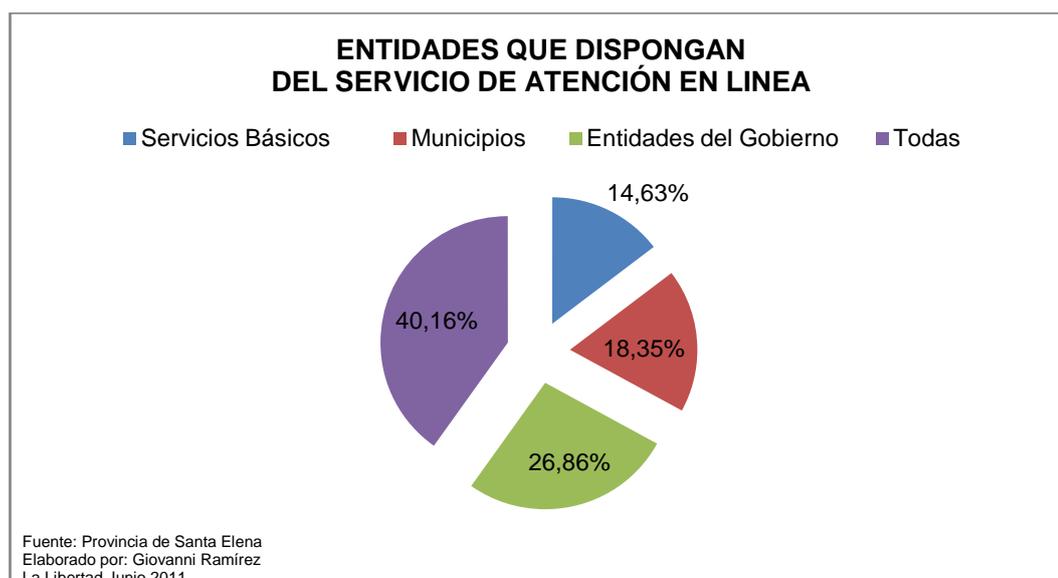
¿Qué entidad pública a Usted le gustaría que disponga el servicio de atención al usuario en línea?

TABLA 14

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Servicios Básicos	55	14,63%
2	Municipios	69	18,35%
4	Entidades del Gobierno	101	26,86%
5	Todas	151	40,16%
	TOTAL	376	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existe una tendencia de aceptación para que todas las entidades públicas que operan en la Provincia de Santa Elena, se integren a un Portal que dispondrá del servicio On Line, lo que implica que la ciudadanía tendrá acceso inmediato a las entidades gubernamentales, gobiernos municipales, gobiernos seccionales, y servicios básicos.

LA ENTREVISTA

En el presente trabajo se procedió a realizar 6 entrevistas estandarizadas a funcionarios de entidades públicas de la Provincia de Santa Elena: Lcdo. Amílcar Gómez Villao, Relacionista Público del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena; Washington Núñez, Relacionista Público de la Asociación de Fútbol No Amateur de la Provincia de Santa Elena; Javier Mora Zambrano, Relacionista Público de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL – Regional Santa Elena; Abg. Carlos Alcívar Sánchez; Gobierno Autónomo Municipal de Santa Elena; Lcdo. Daniel Castillo Rodríguez, Director Provincial de Santa Elena del Ministerio del Ambiente; e Irma Cevallos Suárez, Relacionista Pública de Aguapen.

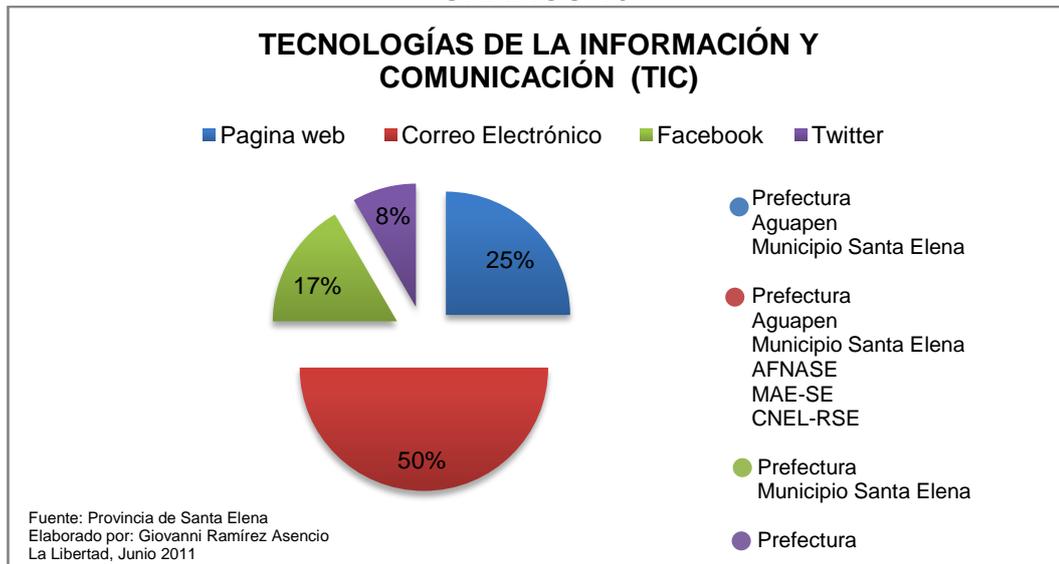
¿Qué Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) emplean para informar sobre las gestiones y servicios que brindan a la comunidad?

TABLA 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Pagina web	3	25%
Correo Electrónico	6	50%
Facebook	2	17%
Twitter	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios entrevistados coinciden, en que utilizan el correo electrónico como uno de los canales de comunicación más empleados para el envío de información pero es limitado debido a que llega solo a los medios de comunicación tradicionales, para que ellos sean los encargados de difundirlos; también manejan las páginas web para informar de forma directa a los usuarios a nivel local, nacional y mundial; de igual manera el facebook pero no le dan la debida importancia al empleo de twitter.

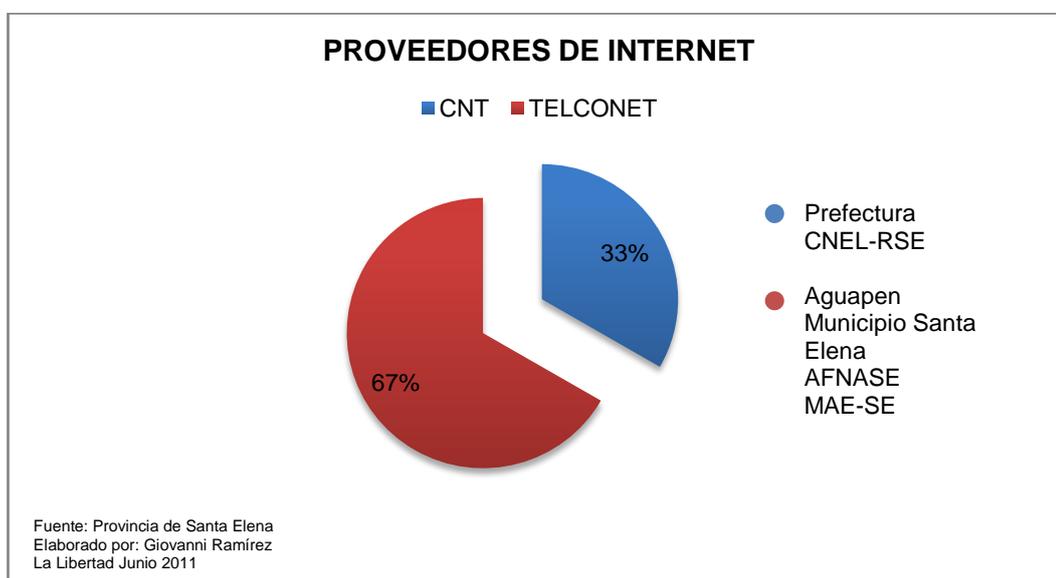
¿Cuál es su proveedor de internet?

TABLA 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CNT	2	33%
TELCONET	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez
La Libertad Junio 2011

GRÁFICO 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios públicos concuerdan, que prefieren como proveedor del servicio de internet a la empresa privada Telconet y después a la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP.

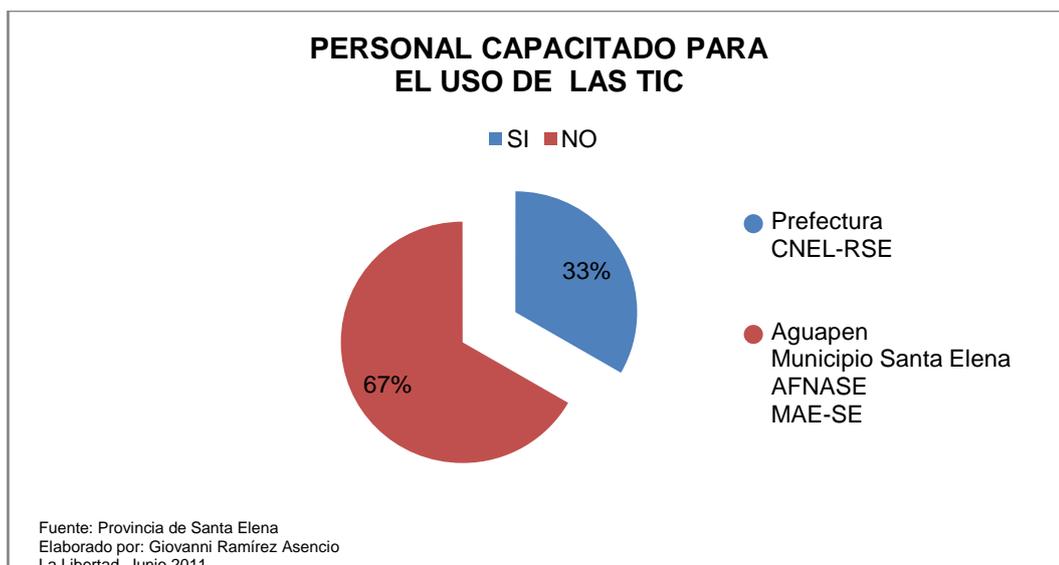
¿El personal de su departamento está debidamente capacitado para manejar medios tecnológicos?

TABLA 17

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los entrevistados coinciden que su personal no está debidamente capacitado para manejar medios tecnológicos debido a que no disponen de los recursos necesarios y los equipos que emplean están desactualizados, lo que ha provocado que no puedan desarrollar sus habilidades en la ejecución de tareas y funciones administrativas que deberían ser realizadas con agilidad y eficiencia.

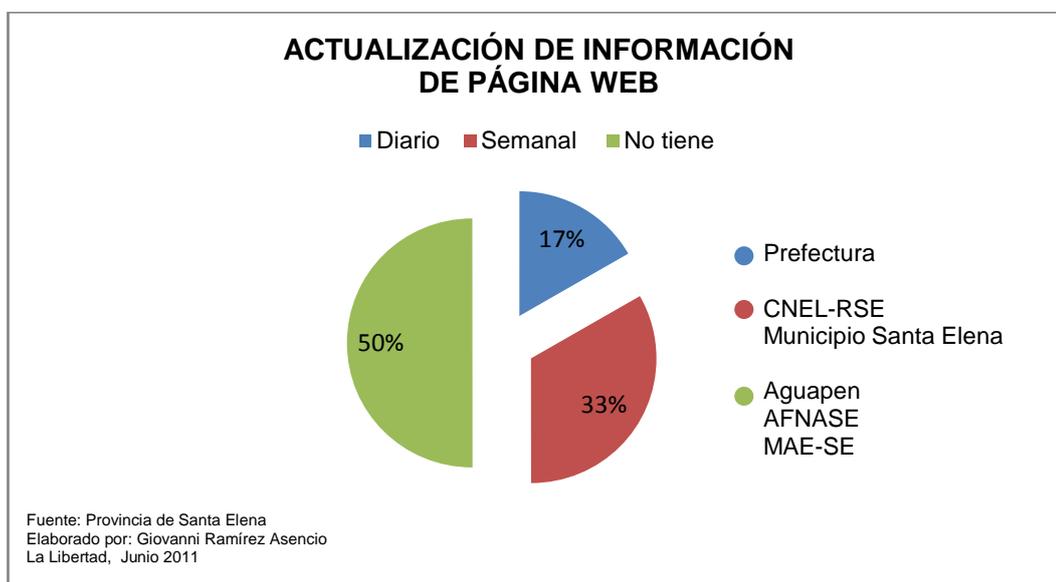
¿Cada qué tiempo se actualiza la página web?

TABLA 18

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Diario	1	17%
Semanal	2	33%
No tiene	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad Junio 2011

GRÁFICO 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los entrevistados que no tienen página web concuerdan que no tienen nada que actualizar ni informar, en cambio los que si tienen, lo hacen cada día y a veces cada semana. Este factor se debe a que los administradores públicos no le dan la importancia a la implementación de una página web para informar las gestiones que realizan en la Provincia de Santa Elena.

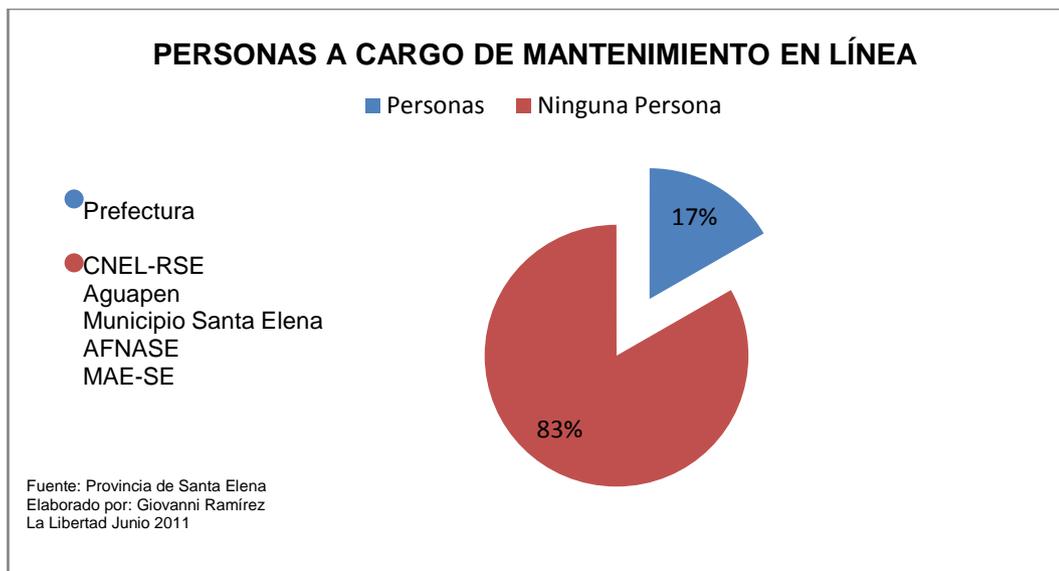
¿Cuántas personas son responsables de mantener en línea la página web?

TABLA 19

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Personas	1	17%
Ninguna Persona	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los entrevistados coinciden en señalar que no tienen personal destinado a esta función porque algunos no disponen de estas herramientas tecnológicas que les permita asumir nuevos retos en esta sociedad del conocimiento, donde impera la búsqueda de información seria y veraz en sus contenidos, mientras los que si disponen no tienen la suficiente capacidad en conocimientos teóricos y prácticos para posicionarse en el entorno donde se desarrolla y se espera extenderse.

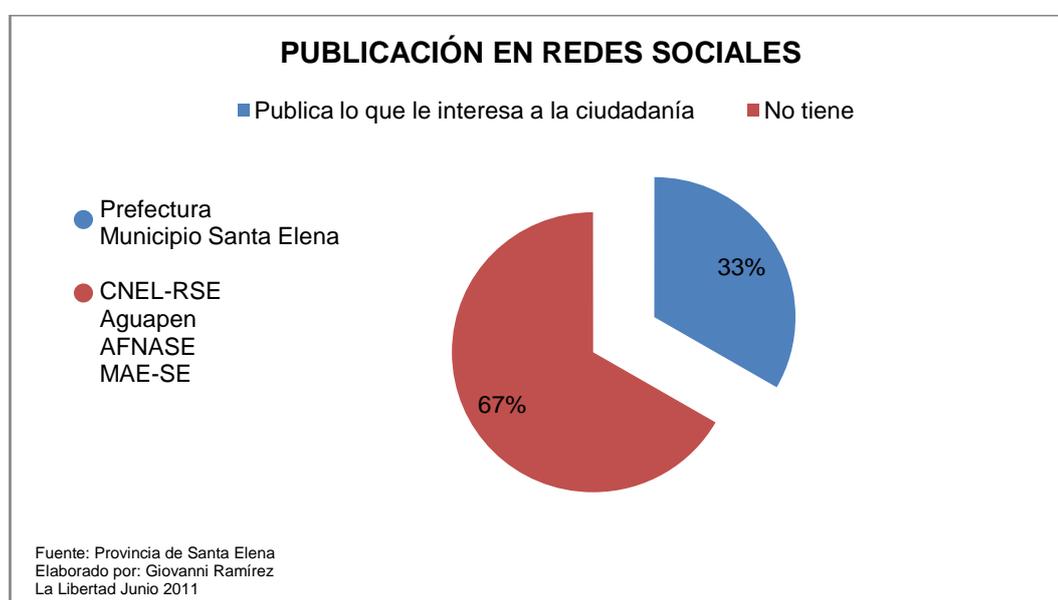
¿Utiliza las redes sociales adecuadamente?

TABLA 20

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Publica lo que le interesa a la ciudadanía	2	33%
No tiene	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 20



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una parte de los entrevistados coincide, en que publican en la red lo que le conviene a la ciudadanía, sean estos inauguraciones de obras, recorrido de obras en ejecución, visitas y reuniones con dirigencias barriales, pero no publican sondeos o estudios de los requerimientos de la ciudadanía y las soluciones que se les podría dar, mientras que la otra parte no publica nada, porque no tiene donde publicar en la red.

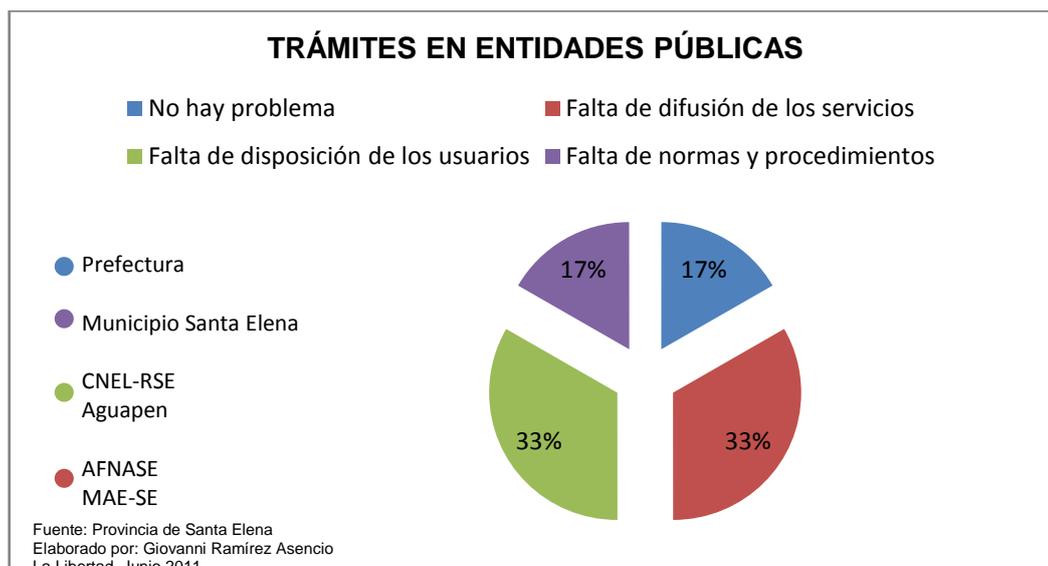
¿Desde su punto de vista cual es el mayor problema que afronta la ciudadanía al momento de realizar sus trámites en esta dependencia pública?

TABLA 21

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
No hay problema	1	17%
Falta de difusión de los servicios	2	33%
Falta de disposición de los usuarios	2	33%
Falta de normas y procedimientos	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 21



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los entrevistados coinciden, en que si hay problemas en la gestión interna que afecta en la gestión externa que es la atención a la ciudadanía, esto se debería a la falta de difusión de los servicios públicos lo que esta ocasionado una mala disposición del usuario al momento de acudir a realizar un trámite.

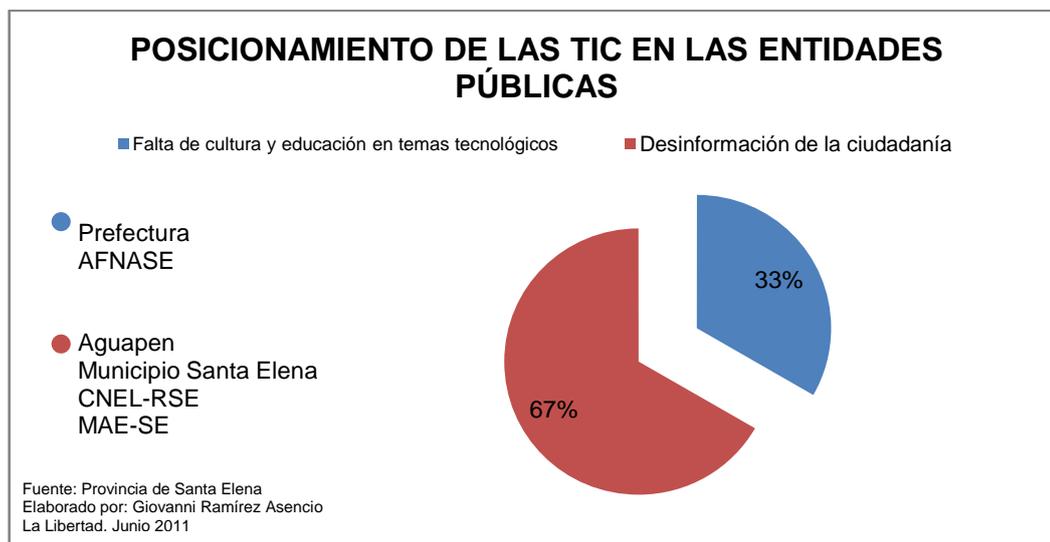
De acuerdo a encuestas realizadas no se sabe de la existencia de su página web y sus redes sociales. ¿Usted a que cree que se deba eso?

TABLA 22

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Falta de cultura y educación en temas tecnológicos	2	33%
Desinformación de la ciudadanía	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 22



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios públicos coinciden en su mayoría, que la ciudadanía ignora la existencia de las páginas web y las redes sociales debido a la falta de cultura y educación en temas tecnológicos, esto ha ocasionado que un gran volumen de población no tenga conocimientos útiles y productivos para aplicarlos en sus gestiones que realizan en las entidades públicas.

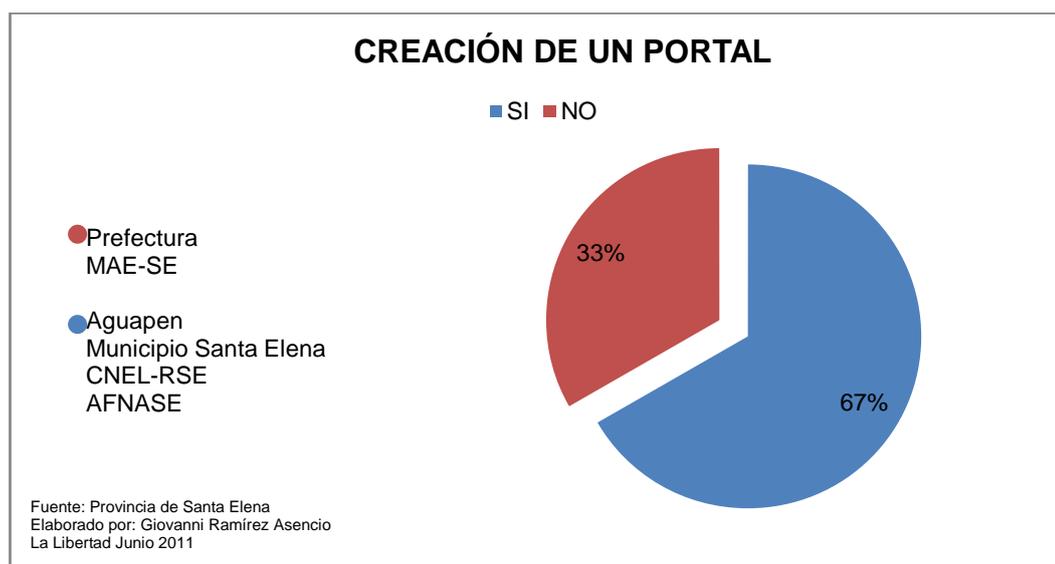
¿Cree usted que sería necesario la creación de un portal donde se recopile las páginas web de las entidades públicas para que el usuario no pierda tiempo buscando información en diferentes sitios web?

TABLA 23

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Giovanni Ramírez Asencio
La Libertad, Junio 2011

GRÁFICO 23



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios entrevistados coinciden que si es necesaria la creación de un portal, debido a que la mayoría no disponen de este recurso tecnológico indispensable para la transmisión de conocimientos que es potestad exclusiva de los seres humanos y que está generando un retroceso vertiginoso en el desarrollo social, impidiendo su acceso a las gestiones que realizan los habitantes de la Provincia de Santa Elena.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo a las investigaciones realizadas sobre el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las entidades públicas que generará el desarrollo en el servicio de información hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, se han determinado las siguientes conclusiones:

1.- No llega información de las gestiones que realizan las entidades públicas existentes en la Provincia de Santa Elena, lo que implica que son pocos los ciudadanos que tienen conocimiento sobre el trabajo que ejecutan las autoridades en los diferentes sectores barriales, esto ha ocasionado una desmotivación de sus habitantes sobre lo que acontece en su sector.

2.- Los funcionarios de las entidades públicas nunca visitan los sectores barriales, lo que determina que no existe preocupación de las autoridades por conocer personalmente las necesidades reales de sus pobladores, quienes piden atención no solo en época de campañas electorales sino periódicamente.

3.- No se cobra valores adicionales por los trámites públicos que realiza la ciudadanía en las entidades públicas, de esta forma se confirma la gratuidad de los servicios y beneficios a los que tienen derecho y que el Gobierno Nacional garantiza su cumplimiento a través de las diferentes carteras de Estado.

4.- La información difundida por las entidades públicas a través de los medios de comunicación no es entendible y accesible, debido a que el contenido de la información no es de interés colectivo, y no se emplean

todos los canales idóneos y disponibles para que llegue masivamente a la población que requiere estar constantemente informada.

5.- La información que recepta la ciudadanía de las entidades públicas es de vital importancia porque necesitan conocer sobre los servicios y las obras que ejecutan en su sector.

6.- La ciudadanía de la Provincia de Santa Elena calificó como regular la atención que ofrece el personal que labora en las entidades públicas, lo que evidencia la falta de interés de los administradores públicos por solucionar esta debilidad, se confirma que no se está trabajando con eficiencia y eficacia.

7.- Existe una insatisfacción en los procesos burocráticos por la entrega inoportuna e incompleta de la información que solicita la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena en las entidades públicas, esto se debe a que el personal que labora en estas dependencias no cumple a cabalidad sus funciones obstaculizando el inicio, continuación o culminación de los trámites requeridos.

8.- De acuerdo a los índices establecidos en medios de comunicación por frecuencia de uso, el primer lugar le corresponde a la televisión, a continuación la radio y la prensa, seguido por las nuevas tecnologías como las páginas web y las redes sociales, confirmando el interés que tienen los ciudadanos de obtener información empleando estos canales interactivos.

9.- El internet, es un medio tecnológico empleado habitualmente por los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena para obtener información. La conectividad a la red de redes es diaria, semanal, quincenal y mensual desde diferentes lugares de accesos como el hogar, el trabajo, el colegio, la universidad y el cyber más cercano.

10.- No se recibe información de los servicios y gestiones públicas a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), debido a que la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena no tiene el acceso universal a los medios tecnológicos, lo que implica que existe un desconocimiento sobre las plataformas, sistemas, aplicaciones y contenidos de las TIC que emplea el personal que labora en las entidades públicas.

11.- La existencia de medios tecnológicos de uso público como el internet en los sectores barriales, es una necesidad prioritaria que solicitan los habitantes de la Provincia de Santa Elena, debido a la proliferación de cyber a los que no tienen acceso todas las personas.

12.- El origen de la desinformación que existe en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena se debe a que el personal que labora en las entidades públicas no maneja adecuadamente las TIC y los medios de comunicación en el desarrollo de los procesos de gestión externa, lo que implica que no se están utilizando para los objetivos establecidos sino que se están desviando hacia otros fines ajenos a la dependencia.

13.- Existe interés de la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena sobre la creación de un Portal de Entidades debido a que obtendrá nuevos conocimientos que le serán útiles para agilizar sus trámites, planificar sus actividades, ahorrar tiempo y esfuerzo, economizar recursos, y uno de vital importancia, mejorar su calidad de vida.

14.- Existe una tendencia de aceptación para que todas las entidades públicas que operan en la Provincia de Santa Elena, se integren a un Portal que dispondrá del servicio On Line, lo que implica que la ciudadanía tendrá acceso inmediato a las entidades gubernamentales, gobiernos municipales, gobiernos seccionales, y servicios básicos.

15.- Los funcionarios entrevistados coinciden, en que utilizan el correo electrónico como uno de los canales de comunicación más empleados para el envío de información pero es limitado debido a que llega solo a los medios de comunicación tradicionales, para que ellos sean los encargados de difundirlos; también manejan las páginas web para informar de forma directa a los usuarios a nivel local, nacional y mundial; de igual manera el facebook pero no le dan la debida importancia al empleo de twitter.

16.- Los funcionarios públicos concuerdan, que prefieren como proveedor del servicio de internet a la empresa privada Telconet y después a la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP.

17.- Los entrevistados coinciden que su personal no está debidamente capacitado para manejar medios tecnológicos debido a que no disponen de los recursos necesarios y los equipos que emplean están desactualizados, lo que ha provocado que no puedan desarrollar sus habilidades en la ejecución de tareas y funciones administrativas que deberían ser realizadas con agilidad y eficiencia.

18.- Los entrevistados que no tienen página web concuerdan que no tienen nada que actualizar ni informar, en cambio los que si tienen, lo hacen cada día y a veces cada semana. Este factor se debe a que los administradores públicos no le dan la importancia a la implementación de una página web para informar las gestiones que realizan en la Provincia de Santa Elena.

19.- Los entrevistados coinciden en señalar que no tienen personal destinado a esta función porque algunos no disponen de estas herramientas tecnológicas que les permita asumir nuevos retos en esta sociedad del conocimiento, donde impera la búsqueda de información seria y veraz en sus contenidos, mientras los que si disponen no tienen la

suficiente capacidad en conocimientos teóricos y prácticos para posicionarse en el entorno donde se desarrolla y se espera extenderse.

20.- Una parte de los entrevistados coincide, en que publican en la red lo que le conviene a la ciudadanía, sean estos inauguraciones de obras, recorrido de obras en ejecución, visitas y reuniones con dirigencias barriales, pero no publican sondeos o estudios de los requerimientos de la ciudadanía y las soluciones que se les podría dar, mientras que la otra parte no publica nada, porque no tiene donde publicar en la red.

21.- Los entrevistados coinciden, en que si hay problemas en la gestión interna que afecta en la gestión externa que es la atención a la ciudadanía, esto se debería a la falta de difusión de los servicios públicos lo que esta ocasionado una mala disposición del usuario al momento de acudir a realizar un trámite.

22.- Los funcionarios públicos coinciden en su mayoría, que la ciudadanía ignora la existencia de las páginas web y las redes sociales debido a la falta de cultura y educación en temas tecnológicos, esto ha ocasionado que un gran volumen de población no tenga conocimientos útiles y productivos para aplicarlos en sus gestiones que realizan en las entidades públicas.

23.- Los funcionarios entrevistados coinciden que si es necesaria la creación de un portal, debido a que la mayoría no disponen de este recurso tecnológico indispensable para la transmisión de conocimientos que es potestad exclusiva de los seres humanos y que está generando un retroceso vertiginoso en el desarrollo social, impidiendo su acceso a las gestiones que realizan los habitantes de la Provincia de Santa Elena.

RECOMENDACIONES

Una vez analizado e investigado este estudio, planteamos las siguientes recomendaciones:

1.- Elaborar una estrategia comunicacional masiva con la participación de medios de comunicación tradicionales y la inclusión de los nuevos canales y herramientas de comunicación interactivos como los portales, las páginas web, los blogs, las redes sociales como el facebook y el twitter, que no están siendo utilizados para adquirir conocimientos válidos.

2.- Empezar campañas directas de concienciación para que las autoridades y los jefes departamentales de las diferentes áreas organicen una agenda de visitas a los barrios urbanos y rurales a donde no ha llegado la obra pública para identificar las necesidades prioritarias y planificar los recursos humanos, técnicos y económicos que se deben utilizar para solucionar los problemas de estos sectores vulnerables.

3.- Proponer a los administradores públicos la difusión a través de los canales internos y externos los beneficios gratuitos a los que tiene acceso los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena y que son entregados por el Estado a través de las diferentes entidades públicas que operan en la jurisdicción.

4.- Calificar a los medios de comunicación tradicionales en cuanto a su contenido, veracidad, periodicidad y posicionamiento de mercado para que las entidades públicas logren que la información de su gestión externa llegue masivamente a todos los sectores y logre comunicar permanentemente los resultados obtenidos.

5.- Incentivar la participación de la ciudadanía a través de una campaña de concienciación para que conozca los derechos que tiene que exigir

ante las autoridades; y las obligaciones que las entidades públicas tienen que cumplir con ellos, de esta manera se ayudará a motivar su inclusión social.

6.- Elaborar estrategias para identificar los problemas de comunicación externa de los servidores públicos que tienen contacto directo en la prestación de servicio a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, para realizar los correctivos necesarios que puedan mejorar la imagen de las entidades públicas.

7.- Diseñar un plan para la elaboración de normas y procedimientos que permita definir las atribuciones y deberes que tienen que cumplir los servidores públicos en el desempeño de sus funciones con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos.

8.- Promocionar a través de los medios de comunicación tradicionales las ventajas y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

9.- Difundir a través de los medios de comunicación tradicionales los diferentes puntos de acceso público gratuito de internet que dispone la Provincia de Santa Elena.

10.- Ejecutar un plan de acción para la creación de un Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena que permita una eficiente y rápida comunicación interactiva entre los usuarios y las entidades públicas.

11.- Elaborar un presupuesto para obtener el financiamiento de los recursos técnicos, humanos y económicos que se utilizarán para la ejecución de este proyecto.

12.- Capacitar al personal de las entidades públicas en el manejo de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar la comunicación externa con la comunidad.

13.- Promocionar a través de los medios de comunicación tradicionales la existencia del Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena.

14.- El Portal de Entidades Públicas funcionará independientemente sin fines políticos ni de lucro, bajo la responsabilidad de una Unidad Técnica Operativa y con recursos procedentes de las empresas públicas involucradas.

15.- Proponer el empleo de otros canales de comunicación como el blog y el fotolog para interactuar en la red con los usuarios de la Provincia de Santa Elena.

16.- Promover el empleo de proveedores de servicio de internet de la empresa pública CNT – EP, para que el Estado amplíe la cobertura del Plan de Conectividad y del Plan del Buen Vivir y lleguen estos beneficios de conectividad pública a más sectores de la Provincia de Santa Elena.

17.- Empezar una campaña directa para incentivar a los administradores públicos, a que destinen más recursos económicos para la capacitación del personal e implementación de equipos tecnológicos.

18.- Cargar con información proporcionada por las entidades públicas que no disponen de página web al nuevo Portal de Entidades Públicas

19.- Identificar al personal calificado en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para que asuma nuevas funciones en la organización de las entidades públicas.

20.- Capacitar al personal de las entidades públicas en Relaciones Humanas y Relaciones Públicas para mejorar las relaciones dentro de la organización y con la ciudadanía.

21.- Empezar una campaña directa para que las entidades públicas socialicen con la ciudadanía el tema de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). De esta manera la información que se procese, emite, y difunda a través de la red llegue oportunamente al público y logren los resultados deseados.

22.- Vincular a la comunidad a través de programas educativos para que participe en la transferencia de nuevos conocimientos.

23.- Proponer la firma de un convenio de cooperación interinstitucional entre los administradores del Portal de Entidades Públicas y los administradores de las entidades del Estado, mediante el cual se comprometan a la entrega de información de uso público para ser difundidos en esta red de comunicación interactiva y para intercambiar ideas y sugerencias que permitan la ejecución de proyectos sociales con apoyo mutuo, siendo la única beneficiada la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO IV

PORTAL DE ENTIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

JUSTIFICACIÓN

Desde el 2007 hasta junio del 2011, el sector público de la Provincia de Santa Elena ha experimentado un crecimiento burocrático sorprendente en el número de entidades y la población de servidores públicos. Las actividades cumplidas por entes gubernamentales a través de los diferentes proyectos y programas que ejecuta el Gobierno Nacional en los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena ha generado una superproducción de información que ha sido difundida por los medios de comunicación tradicionales y los canales de comunicación interactivos que no han satisfecho la demanda de conocimientos requerida por los usuarios y contribuyentes que exigen acceso físico, visual, auditivo y virtual de lo que acontece en la jurisdicción.

Los medios de comunicación tradicionales que han desarrollado el proceso de difusión de la información pública durante décadas, no han cumplido satisfactoriamente con la cobertura, calidad, eficacia y en especial la retroalimentación que permita una verdadera comunicación interactiva donde los protagonistas, la ciudadanía y las entidades públicas, interactúen, conozcan y formulen mediante colaboración mutua propuestas y soluciones para promover el mejoramiento el nivel socio-económico de esta jurisdicción.

En este contexto, en la Provincia de Santa Elena no existe un adecuado sistema de comunicación de de uso público y libre acceso que permita informar, formar y difundir acertadamente pronunciamientos válidos y fehacientes a la ciudadanía.

El Portal de Entidades Públicas, es el canal de comunicación interactivo que aportará tecnológicamente a que la búsqueda y la transferencia de información y nuevos conocimientos se cumplan satisfactoriamente y se proyecte adecuadamente la gestión externa que se ejecuta en los entes gubernamentales.

De esta forma la ciudadanía tendrá acceso a un sitio web, de carácter público, objetivo, imparcial, inclusivo, participativo y sociable, que ayudará a los cibernautas a buscar, recibir e intercambiar información de alta calidad y con profundo grado de confiabilidad y veracidad, en un entorno donde se garantice igualdad de oportunidades para todos y por lo tanto una aceptación general de la ciudadanía.

DIAGNÓSTICO

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad existen 53 entidades gubernamentales y 2.125 servidores públicos, en base a este contexto general se ha identificado que 5 dependencias disponen de páginas web independientes, el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Gobierno Autónomo Municipal de Salinas, Gobierno Autónomo Municipal de Santa Elena, Gobierno Autónomo Municipal La Libertad y Aguapen. Estos medios de información virtuales en su mayoría permanecen estáticos y están sujetos a actualizaciones periódicas semanales, quincenales y mensuales, lo que no garantiza que la información que ofrece es actual, porque no cumplen los objetivos de dotar de conocimientos nuevos progresivos y continuos.

Por otra parte, a partir de este estudio también se identificó que 40 entidades públicas dependen del dominio de la página web de sus respectivos ministerios, debido a esta razón los contenidos que publican y aparecen en estos sitios es reducida, esto se debe a que no tienen espacio disponible en la red para publicar información de las actividades que ejecutan en esta jurisdicción. De igual manera se detectó que 8 entidades públicas no disponen de página web, en este caso el Portal de Entidades Pública será un aporte fundamental porque ayuda a difundir las gestiones externas hacia los usuarios o contribuyentes para que sea difundida través de la red.

Según el último censo del 2010, la Provincia de Santa Elena tiene 308.693 habitantes, de los cuales 4.477 recibe el servicio de internet de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP, esto significa que apenas un 1,45 % tiene acceso a la red de redes a través de una entidad gubernamental.

El acceso al servicio de internet gratuito y la dotación de computadoras a 54 instituciones educativas, entre primarias y secundarias, que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT – EP Regional Santa Elena ha implementado a través del Plan Nacional de Conectividad, se está desarrollando planificadamente, pero se hace indispensable la participación de los padres de familia para que ellos también ingresen en ese proceso de transferencia de conocimientos.

Por eso la implementación del Portal de Entidades Públicas facilita la transferencia de estos conocimientos y genera una cultura informativa hacia la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, al tener acceso a un sistema electrónico de proceso de datos de carácter interactivo e instantáneo a la red para realizar consultas, sugerencias y comentarios inmediatos así como el envío de mensajes instantáneos desde el sistema.

IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

En la Provincia de Santa Elena se ha determinado que los medios de comunicación no informan adecuadamente sobre la realidad económica y social de la población de los diferentes barrios, esto ha provocado que las entidades públicas no actúen acertadamente en la ejecución de obras en los sectores más vulnerables y no se utilicen los fondos públicos del Estado para solucionar las necesidades consideradas prioritarias, y por lo tanto una desinformación general en la ciudadanía que no sabe como canalizar sus necesidades y recibir repuesta inmediata.

La falta de difusión de las actividades, sean estas obras emprendidas en el área de la salud, educación, vial, social, cultural, deportiva, capacitación profesional, turístico, agrícola, electricidad, telecomunicaciones, transporte público, crédito y financiero, seguridad social, seguridad ciudadana, vivienda, judicial y legal, tributación fiscal y control social, no son divulgadas en su totalidad, por lo tanto han ocasionado que la ciudadanía no participe durante los procesos de planeación y ejecución, así como también ha perdido la oportunidad de recibir los beneficios que entrega el Gobierno Nacional a través de las diferentes carteras de Estado.

Considerado este aspecto se ha identificado que no existe un sitio web de trámite con administración local que genere contenidos con información actual y constante de la gestión externa de las entidades públicas y que tenga enlace con otras páginas web para que la ciudadanía pueda buscar, recibir e intercambiar información generada en entidades públicas que ejecutan obras en la jurisdicción con recursos estatales.

Las causas de este problema se debe a que las entidades públicas no tienen presupuesto para invertir en equipos tecnológicos, infraestructura física, y personal calificado que les permita la operación y mantenimiento

de este canal de comunicación interactivo, necesario e indispensable para expandir la cobertura de difusión de su gestión pública.

Otra de las causas es la falta de capacitación a los servidores públicos en Tecnologías de Información y Comunicación, esto le impide mejorar su gestión interna para proyectarla hacia la ciudadanía que busca información con alto grado de confiabilidad para realizar sus trámites con rapidez en las entidades públicas.

Otro referente negativo en el ámbito de la comunicación es la falta de concienciación de los administradores de los medios de comunicación locales que no cumplen su misión de informar con ética, responsabilidad y seriedad; al momento de difundir una noticia sobre las gestiones de las entidades públicas, no verifican la información emitida por ellos, boletines de prensa, y que impacto ha ocasionado donde se ha ejecutado una determinada obra pública o social, por esa razón muchas veces estos medios son censurados por la opinión pública porque el contenido de la información tiene un bajo nivel de fidelidad, y al final los únicos perjudicados son los ciudadanos.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO

El presente estudio establece que los componentes sociales sobre el cual va a influir la ejecución del Portal de Entidades Públicas serán los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena que tiene una población actual de 308.693 habitantes, reunidos en todas las formas de convivencias humanas sean estas relaciones gremiales, sociales, culturales y deportivos. En base a este aspecto se incluyen a los integrantes de una familia, los Comités Barriales de los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena, Federaciones de Barrios de los Cantones La Libertad, Salinas y Santa Elena, Federación de Comunas de la Provincia de Santa Elena, Comunas del Cantón Santa Elena, Federación de Jubilados, Gremios de Artesanos de diferentes especialidades, Cooperativa de Taxis, Asociación de Pescadores Artesanales de los Puertos Pesqueros de Santa Rosa, Anconcito, y Chanduy, Clubes Deportivos y Sociales.

ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA

DEMANDA POTENCIAL

Para calcular la posible demanda potencial para el servicio que brinde el Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena, se utilizó la pregunta realizada en la encuesta en la que se planteó ¿Cuáles son los medios de comunicación que emplea para informarse sobre las gestiones que realizan las entidades públicas? Realizada a 399 personas como muestra. Esto permitió determinar que un 21% de los encuestados utilizan los medios virtuales para informarse, la misma que se multiplicó por la población que es 308.693 habitantes, dando un promedio de demanda de 65.011 personas utilizarían este servicio.

TABLA 24

	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	DEMANDA POTENCIAL
1	Televisión	203	29%	
2	Radio	186	27%	
3	Prensa	143	20%	
4	Redes Sociales	79	11%	34.938
5	Páginas Web	68	10%	30.073
6	Publicidad Externa	19	3%	
	TOTAL	698	100 %	65.011

DEMANDA EFECTIVA

Para calcular la demanda efectiva se utilizó la pregunta ¿Cree usted necesario la creación de un Portal de Entidades Públicas con servicio de correo electrónico, chat, redes sociales, mensajería inmediata, y blogs?. Se multiplicó el 94% por la demanda potencial que dio como resultado que 61.264 son las personas que están dispuestas a utilizar el servicio propuesto.

TABLA 25

	ÍNDICES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	DEMANDA EFECTIVA
1	Si	376	94 %	61.264
2	No	23	6 %	
	TOTAL	399	100 %	

FRECUENCIA DE DEMANDA

Para determinar la posible frecuencia de demanda se utilizó la pregunta ¿Cada qué tiempo usted tiene acceso a Internet?. Esto permitió determinar la frecuencia diaria y la frecuencia anual, multiplicando la demanda efectiva por los porcentajes de uso diario como resultado una demanda anual de 8'613.930 visitas al portal.

TABLA 26

	ÍNDICES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA DIARIA	DEMAN-DA EFECTI-VA	DEMAN-DA EFECTIVA ANUAL
1	Diario	137	34%	365	21.035	7.677.931
2	Semanal	89	22%	52	13.665	710.598
3	Anual	4	1%	1	614	614
4	Mensual	78	20%	12	11.976	143.716
5	Quincenal	22	6%	24	3.378	81.071
6	Nunca	69	17%			
	Total	399	100%			8.613.930

OFERTA

Actualmente en la Provincia de Santa Elena no existe un sistema que reúna los requisitos que presente el proyecto quedando como una oferta cero, y permitiendo establecer que la demanda insatisfecha anual sigue siendo las 61.264 personas que requieren de este tipo de servicio.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

SOCIOLÓGICA

La búsqueda y la transferencia de conocimientos es una actividad que se experimentó en el siglo pasado con bastante incidencia en el desarrollo social, económico y político de los seres humanos y tomó auge en el Siglo XXI con el creciente avance tecnológico y la aparición de lo que se denomina actualmente la Sociedad del Conocimiento; en este marco sociológico las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tenido un papel importante porque han contribuido al desarrollo de la productividad y competitividad en países donde sus gobiernos se han convertido en los principales gestores de su expansión en toda la sociedad.

Por esta razón, la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena y las entidades gubernamentales incluidos los gobiernos provinciales y municipales deben comprender la importancia y la necesidad de introducir en sus planificaciones el contexto tecnológico para mejorar la productividad de sus procesos y lograr el bienestar de todos sus habitantes.

Para Marx, el proceso de trabajo no es solo natural sino también social: “Los hombres no producen aislados uno de los otros, sino interactuando y cooperando entre sí. Los hombres actúan sobre la naturaleza interactuando con otros hombres”⁵³

De acuerdo a lo que indica Karl, en esta sociedad del conocimiento es indispensable la participación de los actores sociales, los ciudadanos y los servidores públicos deben participar activamente, intercambiar conocimientos, planificar y desarrollar estrategias, consolidar trabajo

⁵³ Karl Marx y Fredrich Engels, The German Ideology, Nueva York: International Publishers, Pág . 7

común, y compartir resultados. La inclusión de los ciudadanos en este proceso de transferencia de conocimientos, es un aspecto relevante porque estimula su intelecto, mejora su calidad de vida, motiva su afecto y estima, fortalece su pertenencia a la sociedad.

El mejoramiento de la capacidad humana que se logra a través de la transferencia de conocimientos tiene su fundamento en un proceso de transformación en la que intervienen tres elementos necesarios para su obtención. Los datos, que en el momento de su aparición, por sí solos carecen de sentido y significado debido a que deben ser ordenados, analizados, interpretados y enmarcados en un contexto para que puedan explicar por lo que por sí solos.

El segundo elemento es la información que se nutre de su base fundamental, los datos. Cuando estos datos son ordenados, analizados, interpretados y enmarcados en un contexto determinado toman sentido y aportan información.

El tercer y el último elemento, es el conocimiento, este se nutre de información, y está a su vez de datos. El conocimiento se produce cuando la información es puesta en consideración de una persona u organización, la que aporta con su percepción personal de entendimiento.

LEGAL

La fundamentación legal del presente proyecto se fundamenta en la Constitución Política del Ecuador en base a los siguientes artículos:

“Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley”.⁵⁴

De esta forma está fundamentado legalmente que las entidades públicas tienen la obligación de entregar información sean estos documentos físicos o digitales para ser difundidos hacia la ciudadanía.

“Art. 277.-Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.

⁵⁴ Constitución Política del Ecuador 2008, Título III: Garantías Constitucionales, Capítulo III: Garantías Jurisdiccionales, Pág. 65.

4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.

5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la Ley.

6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada”.⁵⁵

En este artículo se garantiza la creación y la dotación de infraestructura necesaria, en este caso un canal de comunicación interactivo de trámite con administración local, con un objetivo común brindar un servicio de información a la ciudadanía.

“Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.

2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al *sumak kawsay*.

3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

⁵⁵ Constitución Política del Ecuador 2008, Título VI: Régimen de Desarrollo, Capítulo I: Principios Generales, Pág. 136.

4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.

5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley.”⁵⁶

En este artículo se garantiza la transferencia de conocimientos en todas las formas de producción, difusión y acceso para que la ciudadanía sea parte incluyente en este proceso de desarrollo social, científico y tecnológico.

“Art. 388.- El Estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento. Un porcentaje de estos recursos se destinará a financiar proyectos mediante fondos concursables. Las organizaciones que reciban fondos públicos estarán sujetas a la rendición de cuentas y al control estatal respectivo.”⁵⁷

En este artículo se garantiza la obligación que tiene el Estado en destinar recursos económicos públicos para invertir en tecnología e infraestructura para fomentar la transferencia de conocimientos.

⁵⁶ Constitución Política del Ecuador 2008, Título VII: Régimen del Buen Vivir, Capítulo I: Inclusión y equidad, Sección Octava: Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, Pág. 174.

⁵⁷ Constitución Política del Ecuador 2008, Título VII: Régimen del Buen Vivir, Capítulo I: Inclusión y equidad, Sección Octava: Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, Pág. 174.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

OBJETIVO GENERAL

Implementar un Portal de Entidades Públicas para mejorar el servicio de información que se entrega a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Aumentar la productividad de información con alto grado de confiabilidad a través de la presencia de las entidades públicas en la red de internet.
- 2.- Concienciar a las autoridades y a los administradores públicos la importancia de la transferencia de conocimientos que se logra a través de la implementación de un Portal de Entidades Públicas.
- 3.- Masificar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la ciudadanía para la diligencia de trámites públicos.
- 4.- Direcccionar a los servidores públicos el correcto manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar el desempeño de sus tareas en la gestión externa.
- 5.- Ampliar la cobertura de difusión de la gestión externa a través del uso de un canal de comunicación interactivo.

FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

FINANCIERA

El presente proyecto se financiará con recursos procedentes de las empresas públicas involucradas, para tal efecto se tiene previsto los rubros que se utilizarán para la creación, operación y mantenimiento del Portal de Entidades Públicas.

PRESUPUESTO

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
INSTALACIÓN Y SERVICIOS BÁSICOS													
Alquiler	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2.400,00
Servicio de Agua	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	120,00
Servicio Energía Eléctrica	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	600,00
Servicio de Teléfono	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	240,00
Muebles de Oficina(150,00*3)	300,00												300,00
Sillas Plásticas(\$9,00*4)	36,00												36,00
Subtotal	616,00	280,00	3.696,00										
IMPLEMENTACIÓN Y EQUIPAMIENTO													
Diseño Plantilla	805,44												805,44
Dominio (un año vigencia)	47,04												47,04
Host 15 GB de capacidad y 150 GB transferencia (un año vigencia)	99,00												99,00
Computadoras(575 *2)	1 150,00												1 150,00
Inscripción Servicio Internet CNT EP	56,00												56,00
Servicio FAST BOY Plan Multimedia 2.000x500 (Tarifa Mensual)	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	44,69	563,28
Subtotal	2.202,17	44,69	2.693,76										

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUELDO PERSONAL													
ÁREA TÉCNICA													
Sueldo + Beneficios de Ley													
(Tabla Sectorial 2011)													
Sueldo de Periodista Profesional	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	345,31	4.143,72
Sueldo de Técnico de Transmisiones 1	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	3 532,32
Sueldo de Técnico de Transmisiones 2	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	294,36	3 532,32
Subtotal	934.03	11.208,36											
MARKETING Y PUBLICIDAD													
Medios Impresos	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	1 800,00
Medios Radiales		300,00	300,00	300,00		300,00	300,00	300,00		300,00	300,00	300,00	2 700,00
Televisión	500,00				500,00				500,00				1 500,00
Subtotal Promoción	650,00	450,00	450,00	450,00	650,00	450,00	450,00	450,00	650,00	450,00	450,00	450,00	6 000,00
VARIOS													
Materiales y Suministros de Oficina	100,00		100,00		100,00		100,00		100,00		100,00		600,00
Limpieza y Mantenimiento	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1200,00
Subtotal Varios	200,00	100,00	1800,00										
TOTAL	4.602,20	1.808,72	1.908,72	1.808,72	2 108,72	1.808,72	1.908,72	1.808,72	2 108,72	1.808,72	1.908,72	1.808,72	25.398,12

LEGAL

Para fundamentar la factibilidad de la presente propuesta nos amparamos en lo que manifiesta la Constitución Política del Ecuador de acuerdo al siguiente artículo:

“Art. 277.-Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada”.⁵⁸

⁵⁸ Constitución Política del Ecuador 2008, Título VI: Régimen de Desarrollo, Capítulo I: Principios Generales, Pág. 136.

En este artículo se garantiza la creación y mantenimiento de infraestructura tecnológica para proveer servicios públicos.

TÉCNICA

Para la estructuración del Portal, se requiere previamente la elaboración del diseño web, que consiste en la planificación, diseño e implementación de sitios web y páginas web. No es simplemente una aplicación del diseño convencional, ya que requiere tener en cuenta aspectos importantes como navegabilidad, Interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios como el audio, texto, imagen y video.

A través de la navegabilidad el usuario puede desplazarse por todas las páginas que componen el sitio web. Para lograr este objetivo, el sitio web debe proporcionar un conjunto de recursos y estrategias de navegación diseñados para conseguir un resultado óptimo en la localización de la información y en la orientación para el usuario.

En cambio, la interactividad nos permite una interacción a modo de diálogo entre ordenador y usuario.

Sobre la usabilidad, se pueden considerar algunos beneficios, entre ellos, disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario, disminución en la tasa de errores cometidos por el usuario, optimización de los costes de diseño, rediseño y mantenimiento, aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes de un sitio web, aumento de la satisfacción y comodidad del usuario, y mejora la calidad de vida de los usuarios, debido a que reduce el estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.

En cuanto a la arquitectura de la información, esta se encarga del estudio, análisis, organización y estructuración de la información en espacios de información, y de la selección y presentación de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos. Su principal objetivo es facilitar al máximo los procesos de comprensión y asimilación de la información, así como las tareas que ejecutan los usuarios en un espacio de información definido.

Referente a la interacción de medios, esta ofrece al usuario la oportunidad de comunicarse con el administrador del portal, a través de formularios, la función de auto respuesta en el correo electrónico, estadísticas, y foros de opinión, son alternativas que están incluidas en un plan básico de alojamiento de internet. En base a esta serie de aplicaciones se permite potenciar los recursos de comunicación doble que solo la red ofrece como canal de comunicación.

También existen páginas dinámicas, las cuales permiten interacción entre la web y el visitante, proporcionándole herramientas tales como buscadores, chat, foros, sistemas de encuestas, etc. y poseen un panel de administración de contenidos. Este permite crear, actualizar y administrar cantidades ilimitadas de contenido en la misma.

La unión de un buen diseño con una jerarquía bien elaborada de contenidos aumenta la eficiencia de la web como canal de comunicación e intercambio de datos, que brinda posibilidades como el contacto directo entre el productor y el consumidor de contenidos, característica destacable del medio.

Para el diseño de portales debemos tener en cuentas tres etapas:

- La primera, es el diseño visual de la información que se desea editar. En esta etapa se trabaja distribuyendo el texto, los gráficos, los vínculos a

otros documentos y otros objetos multimedia que se consideren pertinentes. Es importante que antes de trabajar sobre el computador se realice un bosquejo o prediseño sobre el papel. Esto facilitará tener un orden claro sobre el diseño.

- La segunda, es la estructura y relación jerárquica de las páginas del sitio web, una vez que se tiene el boceto se pasa a escribir el portal. Para esto, y fundamentalmente para manejar los vínculos entre documentos, se creó el lenguaje de marcación de hipertexto o HTML. Al pulsar sobre ellos conducen a otras páginas con información relacionada. Los enlaces que aparecen subrayados en este documento. La importancia de la estructura y arborescencia radica en que los visitantes no siempre entran por la página principal o inicial, y en este caso el sitio debe darle respuesta a lo que busca rápido, además permitirle navegar por el sitio.

- La tercera etapa, consiste en el posicionamiento en buscadores. Esta consiste en optimizar la estructura del contenido para mejorar la posición en que aparece la página en determinada búsqueda.

Todo esto teniendo en cuenta el nivel de programación en el diseño de las aplicaciones y del impacto visual que se quiere generar en el usuario.

El Portal de Entidades Públicas opera gratuitamente en la red las 24 horas, con turnos rotativos de 8 horas para cada uno. El Portal dispondrá de páginas de inicio que permita el acceso a las distintas secciones de un sitio web. Tiene como servicios adicionales el Chat, e-mail, foros, blogs, etc. En esta plataforma se puede tener acceso desde cualquier sitio, en cualquier momento y con cualquier dispositivo de forma sencilla y segura.

RECURSOS HUMANOS

El recurso humano que operará el Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena la integra el siguiente personal:

- 1 Periodista Profesional.
- 2 Técnicos de Transmisiones.

POLÍTICA

El Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena funcionará bajo la dirección de una Unidad Técnica Operativa integrada por un periodista profesional y dos técnicos de transmisiones, acorde a las siguientes políticas:

DIRECCIÓN URL

El Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena, es accesible a través de la dirección URL www.tramitessantaelena.org para todos los visitantes y usuarios que desean acceder a información sobre los trámites, servicios y contenidos que ofrecen las 53 entidades gubernamentales.

CONDICIONES DE ACCESO Y USO DEL PORTAL

El acceso al Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena se hará previa lectura y aceptación por los usuarios de las presentes condiciones generales de acceso y uso. Mediante el acceso y utilización del Portal se entiende que el usuario manifiesta su acuerdo, de forma

expresa, plena y sin reservas, al contenido de todas y cada una de las presentes condiciones generales en su versión publicada en el Portal en el momento del acceso. Si el usuario no está de acuerdo con el contenido de las presentes condiciones generales, deberá abstenerse de acceder al Portal y de operar a través del mismo.

La contratación y/o uso de determinados servicios requiere de la identificación del usuario en el Portal y la previa aceptación de determinadas condiciones particulares que vienen a desarrollar, complementar y/o eventualmente modificar las presentes condiciones generales. Para esto los usuarios deberán leer con la máxima atención el contenido de las correspondientes condiciones particulares u otros avisos legales que aparecen en el Portal.

El usuario, al momento de acceder al Portal, debe declarar ser mayor de edad, disponer de la capacidad jurídica y de obrar suficiente para vincularse por las presentes condiciones generales, y, en su caso, contratar los servicios que se ofrecen en el Portal. El usuario también debe aceptar, de forma expresa, plena, sin reservas ni excepciones, que el acceso y la utilización del Portal, de sus servicios y de sus contenidos esta bajo su única y exclusiva responsabilidad.

CONTENIDO DEL PORTAL

El usuario del Portal asume, conoce y acepta, por el hecho mismo de visitarlo, que los datos e informaciones sobre productos o servicios, y cualesquiera otros datos e informaciones contenidos en el Portal que aparecen en el mismo, es única y exclusivamente para efectos informativos.

La Unidad Técnica Operativa, se reserva el derecho a modificar, a su discreción y de forma unilateral, en cualquier momento y sin previo aviso, la configuración del Portal, así como el contenido y extensión de los servicios prestados a través del Portal y de las condiciones de acceso a los mismos. Del mismo modo, la Unidad Técnica Operativa se reserva la facultad de incorporar nuevos servicios y contenidos en el Portal, así como el derecho de eliminar, limitar, suspender o impedir el acceso a los servicios prestados a través del Portal, ya fuere de manera temporal o definitiva, cuando concurren los motivos previstos en estas condiciones generales.

La Unidad Técnica Operativa también tiene que informar que se puede acceder a trámites, servicios y contenidos ofertados por las entidades públicas que integran el Portal, contratación que el usuario está sujeto conforme a los términos y condiciones que dichas entidades dispongan en cada momento

MANEJO DE INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS

El Portal de Entidades Públicas de la Provincia de Santa Elena, recibe de las 53 entidades registradas en la base de datos, información diaria sobre las actividades ejecutadas en la jurisdicción, estos contenidos deben ser entregados en formato de textos (word o pdf), imágenes y gráficos (jpg o gif), audios (mp3 o wap), videos (flv, wmv, mpg, avi), y animaciones (swf).

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

CRITERIO

El Portal de Entidades Públicas es un proyecto que soluciona la desinformación que existe en la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena ocasionada por el manejo inadecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) empleados por los servidores públicos y el bajo rendimiento en la cobertura y calidad de los contenidos informativos que se difunden a través de los medios de comunicación tradicionales.

En vista de que en la jurisdicción existen 5 entidades que disponen de páginas web independientes, 40 tienen espacio limitado en las páginas web de sus respectivos ministerios, y 8 no tienen acceso a ningún sitio web, se considera necesario la estructuración de un portal que integre a este conglomerado del sector público que no tiene presencia en la red a través del internet

Las empresas del Estado que integren el Portal de Entidades Públicas despertarán el interés de la demanda efectiva de 61.264 potenciales usuarios o contribuyentes de la Provincia de Santa Elena que inicialmente estarían dispuestos a utilizar sus servicios; esto originará una importante influencia sobre la gestión externa que ejecutan los servidores públicos porque dispondrán de un canal de comunicación interactivo para cargar información, contenidos y servicios de una manera continua y segura para ser publicada en la red.

La búsqueda y transferencia de información dinámica y confiable acerca de trámites, servicios y contenidos públicos, es un servicio que le brinda el canal de comunicación interactivo a los ciudadanos de la Provincia de

Santa Elena, de esta forma aprovechará a lo máximo su tiempo, valorará el contenido de la información obtenida y le dará el uso debido.

Aumentar la conectividad de los visitantes del portal con las entidades públicas a través de la entrega de una gama de servicios de información que necesita, totalmente gratuito, sin largas esperas, sin soportar sol ni frío, en el cálido ambiente de una casa, y lograr la satisfacción de obtener lo que buscaba, son los objetivos y el principal sentido de la existencia del Portal de Entidades Públicas.

Los servicios que ofrece el portal incluye un directorio de sitios web, facilidades para la localización de sitios, noticias actuales, buzones de correos, chat, directorios telefónicos, mapas, banners electrónicos con imágenes graficas animadas que son desplegadas junto con la información que solicita el usuario para sugerirle el trámite de un determinado servicio, y al que puede acceder con sólo dar un clic.

En base a la interacción que se mantiene a través de chat o del blog la ciudadanía puede expresar testimonios reales sobre el servicio directo y físico que le dio determinado servidor o entidad pública. De esta manera las quejas y las explicaciones de ambas partes, permitirán desarrollar estrategias para mejorar el desempeño de las tareas del servidor público en base a la evaluación que le da el usuario de forma independiente.

ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN

El Portal de Entidades Públicas se implementa con la finalidad de mejorar el servicio de información que se entrega a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena, para tal efecto se elaboró el Plan Estratégico de Ejecución que previamente estudió la viabilidad de la entidad para que asuma el coste del proyecto. En la fase de introspección se calcularon el coste y rentabilidad, para un alcance deseado, planes de formación, soporte, implantación y comunicación para que alcance el éxito deseado.

ARREGLO INSTITUCIONAL

El Portal de Entidades Públicas permite aumentar la productividad de información con alto grado de confiabilidad a través de la presencia de las entidades públicas en la red de internet, sirviendo para concienciar a las autoridades y a los administradores públicos la importancia de la transferencia de conocimientos que se logra a través de la implementación de un Portal de Entidades Públicas, masificar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la ciudadanía para la diligencia de trámites públicos, y direccionar a los servidores públicos el correcto manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar el desempeño de sus tareas en la gestión externa. Además ampliar la cobertura de difusión de la gestión externa a través del uso de un canal de comunicación interactivo.

Cada una de las entidades públicas se benefician de forma directa e indirecta al encontrarse en este portal, porque se convierte en su nueva forma de comunicación rápida, didáctica, veraz, que permite ahorrar costos, mejorar proceso, reforzar sus servicios y mejorar su imagen.

La estrategia permite utilizar alianzas para ahorro de costos y conseguir una comunicación bidireccional, las entidades beneficiadas con este nuevo servicio son:

Gobernación de la Provincia de Santa Elena, Delegación del Ministerio Coordinador de la Política, Dirección Provincial de Cultura, Coordinación Provincial del SECAP, Dirección Provincial de Educación, Dirección Provincial de Turismo, Dirección Provincial del MAGAP, AGUAPEN, Corporación Nacional de Electricidad – CNEL SE, Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas, Banco Nacional de Fomento - SE, Coordinación Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Dirección Provincial de Salud Pública, Dirección Provincial I.E.S.S., Coordinación Provincial de la Subsecretaría de Acuicultura, Coordinación Provincial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, Delegación Provincial de la Subsecretaría de Tierras, Dirección Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT- EP – Santa Elena, Delegación Provincial de la Secretaría de los Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, Coordinación Provincial de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Dirección Provincial del MIES – INFA Santa Elena, Agencia Nacional de Tránsito de Santa Elena, Dirección Provincial de la Dirección Desconcentrada de Hidrocarburos, Coordinación Provincial de Proforestal, Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación, Delegado Zonal del CONSEP, Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo, Coordinación Provincial del Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas, Coordinación Provincial del CONADIS, Coordinador Provincial del Seguro Social Campesino – IESS, Dirección de Gestión Operativa de la Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE – SE, Oficina Especial de la Corporación Financiera Nacional, Coordinación Provincial de Relaciones Laborales, Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa

Elena, Corte Provincial de Justicia, Fiscalía General Del Estado – SE, Contraloría General del Estado – SE, Procuraduría General del Estado – SE, Delegación Provincial de Santa Elena del Consejo Nacional Electoral, Dirección Provincial Empresa Pública Correos del Ecuador, Casa de la Cultura Benjamín Carrión - Núcleo Santa Elena, Dirección Provincial de Santa Elena Ministerio de Industrias y Productividad, Federación Provincial Deportiva de Santa Elena, Comandancia Provincial de la Policía Nacional, Jefatura Provincial del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, Liga Deportiva Estudiantil de Santa Elena y Asociación de Fútbol No Amateur de la Provincia de Santa Elena.

En base al aporte de estas entidades públicas el servicio puede ser sostenido económicamente, para tal efecto se tiene previsto los rubros que se utilizarán para la creación, operación y mantenimiento del Portal de Entidades Públicas. Estos rubros se obtendrán de diferentes formas, personalizando por institución el monto y la manera de como aportar al proyecto.

Las estrategias basadas en alianzas estratégicas comprenderán:

1.- Publicidad: Por la ubicación de un banner publicitario en el portal.

2.- Convenios publicitarios: Cada institución tendrá la posibilidad de ubicar un banner en el portal, el mismo que tendrá un costo representativo por el tráfico que generará el sitio web.

Para emprender este proyecto las entidades públicas aportarán mediante un convenio con una cuota inicial que permitirá validar el desarrollo del mismo.

Cronograma Valorado por Componentes y Actividades

Tabla 27

COMPONENTES/ ACTIVIDAD	Periodo Inicial
Componente: Aporte Inicial	
Delegación del Ministerio Coordinador de la Política	150,00
Dirección Provincial de Cultura	150,00
Coordinación Provincial del SECAP	150,00
Dirección Provincial de Educación	150,00
Dirección Provincial de Turismo	150,00
Dirección Provincial del MAGAP	150,00
AGUAPEN	150,00
Corporación Nacional de Electricidad - CNEL Santa Elena	150,00
Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas	150,00
Banco Nacional de Fomento - Santa Elena	150,00
Coordinación Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social	150,00
Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas	150,00
Dirección Provincial de Salud Pública	150,00
Dirección Provincial I.E.S.S.	150,00
Coordinación Provincial de la Subsecretaría de Acuicultura	150,00
Coordinación Provincial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros	150,00
Delegación Provincial de la Subsecretaría de Tierras	150,00
Dirección Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda	150,00
Dirección Provincial del Ministerio del Ambiente	150,00
Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT- EP - Santa Elena	150,00
Delegación Provincial de la Secretaría de los Pueblos	150,00
Movimientos Sociales y Participación Ciudadana	150,00
Coordinación Provincial de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	150,00
Dirección Provincial del MIES - INFA Santa Elena	150,00
Agencia Nacional de Tránsito de Santa Elena	150,00
Dirección Provincial de la Dirección Desconcentrada de Hidrocarburos	150,00
Coordinación Provincial de Proforestal	150,00
Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación	150,00
Delegado Zonal del CONSEP	150,00
Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo	150,00
Coordinación Provincial del Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas	150,00
Coordinación Provincial del CONADIS	150,00
Coordinador Provincial del Seguro Social Campesino - IESS	150,00
Dirección de Gestión Operativa de la Corporación Aduanera Ecuatoriana - S. E.	150,00
Oficina Especial de la Corporación Financiera Nacional	150,00
Coordinación Provincial de Relaciones Laborales	150,00
Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena	150,00
Corte Provincial de Justicia	150,00
Fiscalía General Del Estado - Santa Elena	150,00
Contraloría General del Estado - Santa Elena	150,00
Procuraduría General del Estado - Santa Elena	150,00
Delegación Provincial de Santa Elena del Consejo Nacional Electoral	150,00
Dirección Provincial Empresa Pública Correos del Ecuador	150,00
Casa de la Cultura Benjamín Carrión - Núcleo Santa Elena	150,00
Asociación de Fútbol No Amateur de la Provincia de Santa Elena	150,00
Director Provincial de Santa Elena Ministerio de Industrias y Productividad	150,00
Federación Provincial Deportiva de Santa Elena	150,00
Comandancia Provincial de la Policía Nacional	150,00
Jefatura Provincial del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena	150,00
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena	150,00
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad	150,00
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas	150,00
Subtotal	\$ 7 800,00

Tabla 28

Componentes/ Actividad	Periodo Inicial	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Periodo 7	Periodo 8	Periodo 9	Periodo 10	Periodo 11	Periodo 12
Inicial	7 800,00												
Componente: Publicidad													
Banner Electrónico Animado Estándar (478 *60 pixeles)													
Dirección Provincial de Educación					200,00	200,00		200,00				200,00	
Dirección Provincial de Turismo		200,00	200,00	200,00						200,00			200,00
Dirección Provincial del MAGAP				200,00					200,00		200,00		
AGUAPEN		200,00			200,00			200,00		200,00	200,00	200,00	
Corporación Nacional de Electricidad - CNEL SE			200,00		200,00		200,00		200,00	200,00	200,00		200,00
Dirección Provincial de Salud Pública		200,00							200,00			200,00	
Agencia Nacional de Transito de Santa Elena					200,00	200,00	200,00			200,00			
Dirección Provincial de la Dirección Desconcentrada de Hidrocarburos					200,00		200,00				200,00		200,00
Coordinación Provincial de Proforestal			200,00					200,00	200,00			200,00	
Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación			200,00			200,00	200,00						200,00
Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo					200,00			200,00	200,00				
Coordinación Provincial del Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas					200,00		200,00			200,00	200,00	200,00	
Coordinación Provincial del CONADIS		200,00				200,00		200,00			200,00		200,00
Dirección de Gestión Operativa de la Corporación Aduanera Ecuatoriana - CAE – Santa Elena			200,00		200,00		200,00				200,00		
Oficina Especial de la Corporación Financiera Nacional				200,00					200,00				
Coordinación Provincial de Relaciones Laborales						200,00	200,00			200,00		200,00	
Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena		200,00	200,00	200,00	200,00		200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Dirección Provincial Empresa Pública Correos del Ecuador		200,00				200,00						200,00	
Casa de la Cultura Benjamín Carrión - Núcleo Santa Elena			200,00	200,00	200,00				200,00				
Asociación de Fútbol No Amateur de la Provincia de Santa Elena			200,00				200,00						
Director Provincial de Santa Elena Ministerio de Industrias y Productividad		200,00				200,00		200,00		200,00			200,00

Federación Provincial Deportiva de Santa Elena			200,00		200,00								
Jefatura Provincial del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena									200,00		200,00		
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena			200,00	200,00		200,00		200,00	200,00	200,00		200,00	200,00
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad		200,00			200,00	200,00		200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas		200,00		200,00			200,00	200,00		200,00		200,00	200,00
TOTAL	7 800,00	1 800,00	2 000,00	1 800,00	2 000,00	1 800,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00	2 000,00
Convenios publicitarios													
Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT- EP - Santa Elena (INTERNET)	151,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99
Subtotal por Convenios Publicitarios	151,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99	95,99
TOTAL USD \$	7.951,99	1.895,99	2 095,99	1.895,99	2 095,99	1.895,99	2 095,99	2 095,99	2 095,99	2 095,99	2 095,99	2 095,99	2 095,99

CONFIABILIDAD

El procedimiento utilizado para probar la confiabilidad de la propuesta del Portal de Entidades Públicas fue el juicio de expertos, para tal efecto se empleó el instrumento de la entrevista para consultar sobre este tema al Ing. en Sistema Bolívar Mendoza Moran, experto en desarrollo de sitios web, mantenimiento de red inalámbrica y servidores de red, sistemas para internet, y catedrático de la Universidad Tecnológica Equinoccial – Campus Salinas.

De acuerdo a su criterio profesional en el área de sistemas, es factible la implementación del Portal de Entidades Públicas debido a que la información que se genera en todo el sector público estará integrada en un solo sitio web tal como está concentrada físicamente en su mayoría en el Centro de Atención Ciudadana de La Libertad.

En base a su experiencia recomendó el empleo de medios de comunicación tradicionales como la radio, prensa y televisión para promocionar este sitio web; de igual manera aconsejó anuncios con enlaces link para que sea conocido en otras páginas web y también registrarlo en el buscador Google con el nombre entidades públicas península para que facilite su ubicación.

ASPECTOS QUE CONTIENE LA PROPUESTA

La presente propuesta ha sido analizada conforme a sus cualidades financiera, legal, técnica, recursos humanos y política, ha sido validada en base a juicio de expertos, de manera que tiene un sustento científico, social y económico para cumplir los objetivos de la misma, para tal efecto enunciamos los aspectos que se consideraron para su elaboración:

DESARROLLO HUMANO

La Provincia de Santa Elena no ha experimentado cambios ni progreso en el desarrollo humano de sus habitantes, porque no se han ampliado las oportunidades de los ciudadanos para mejorar su bienestar y calidad de vida, especialmente en los sectores rurales donde existen altos índices de pobreza que no le han permitido incluirse dentro de ese proceso.

Entre las oportunidades básicas se pueden considerar: la transferencia de conocimientos, el disfrute de una vida sana y saludable, disponer de los recursos económicos que le permitan una vida decente y digna, y participar activamente en la vida de sus comunidades.

Esta falta de oportunidades no le ha permitido satisfacer una o varias necesidades humanas básicas, entre ellas, una buena alimentación, un buen estado físico y de salud, vestirse adecuadamente y disponer de una vivienda propia.

A más del impedimento de su desarrollo humano en el sentido materialista también no se ha cumplido en otras no materiales, la falta de conocimiento para que pueda expresar libremente su opinión, su razón, su necesidad, y por supuesto el respeto que debe darse a sí mismo y a los demás.

En este sentido, la falta de capacidad originada por su desconocimiento de lo que sucede en su entorno, también le ha impedido acceder a importantes conocimientos originados por la existencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en este caso un canal de comunicación interactivo que le permitirá un adecuado desarrollo humano porque le ampliará sus conocimientos para mejorar sus capacidades intelectuales y en ese mismo camino la calidad de vida que tanto aspira.

De esta forma, esta influencia positiva aumenta el desarrollo humano al contar con ciudadanos informados, educados, sanos y productivos, que saben cómo elegir las mejores opciones para satisfacer sus necesidades, que conocen los beneficios que el gobierno subsidia y entrega a los más necesitados, y como gestionar en las entidades públicas trámites para obtener terrenos, viviendas y los servicios básicos.

Entonces, la existencia del Portal de Entidades Públicas es un aporte fundamental, porque incorpora rápidamente al proceso de producción a sectores excluidos de la sociedad. De igual manera, contribuye a impulsar una economía digital basada en fortalecer los sectores productivos sean estos industriales, comerciales, pesqueros, y turísticos, que generan recursos que aportan al desarrollo humano de la sociedad.

PARTICIPACIÓN DEL ESTADO

La participación del Estado en el desarrollo de la innovación tecnológica es fundamental debido a que la ciudadanía demanda de más atención en la modernización de sus entes gubernamentales, estos no han cumplido con eficiencia y eficacia las funciones de sus procesos burocráticos, porque no han destinado los recursos necesarios para mejorar la gestión interna y externa.

En este sentido, la incorporación del Portal de Entidades Públicas contribuye a que el Estado toma una nueva actitud de responsabilidad informativa porque organiza mejor su gestión pública, innova su imagen ante la ciudadanía, dinamiza sus procesos para que exista una simplificación de trabajo, diversificación de labores. Para esto es necesario la capacitación de los servidores pero basado en una cultura abierta a la innovación y modernización de sus tareas.

La transformación del sector público es una posibilidad y una exigencia de la ciudadanía que se consigue en base a los siguientes parámetros:

- Uso adecuado de las nuevas tecnologías.
- Reestructuración de sus procesos administrativos.
- Formación y valoración de los recursos humanos.
- Modernización de la gestión pública al servicio de la ciudadanía.
- Capacitación de su personal en Relaciones Humanas, Relaciones Humanas y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- Inversión en equipos tecnológicos.
- Fortalecimiento de la actual infraestructura de comunicación.
- Fortalecimiento del proceso de descentralización.

En base a estos parámetros las entidades públicas deben aplicarlos para mejorar el control de los beneficios entregados por el Estado para que sean distribuidos de forma equitativa y justa, por eso es necesaria la respectiva publicación de la información pública para que tenga acceso la ciudadanía mediante un portal que integre a todas ellas.

De esta forma, el Portal de Entidades Públicas abre la posibilidad de que el Estado permita a los ciudadanos de la información pública facilitarles una serie de gestiones, trámites y servicios a través del internet. A partir de esto, el Estado aumenta la eficiencia de la gestión pública, mejora los servicios ofrecidos a la ciudadanía y proyecta las acciones del gobierno desde un punto de vista más transparente que el actual.

Por eso la prestación de servicios a través del internet debe considerarse como una guía que ayude a agilizar los procedimientos de los trámites que se pueden realizar en un Portal de Entidades Públicas y que la ciudadanía desconoce parcial o totalmente como se realizan.

EDUCACIÓN Y CULTURA

La introducción de las nuevas tecnologías en la educación y cultura, es un fenómeno que ha afectado la forma de entender y asimilar la transferencia de los nuevos conocimientos que la sociedad actual esta recepitando con bastante velocidad pero no la está aplicando como debe ser.

Por eso la educación en estos tiempos donde se destaca el impulso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el desarrollo humano de la sociedad, no debe entenderse que sólo se debe generar formación en el uso adecuado de las TIC, sino que también es necesario producir capacidades de desarrollo intelectual de los ciudadanos para que estos sean generadores y promotores de nuevos conocimientos, útiles y valederos.

En base a esto es necesario y fundamental que la educación promueva el desarrollo de la ciencia y la tecnología bajo el concepto de accesibilidad universal, aprovechando sin límites la capacidad comunicativa e informativa de los diferentes canales de comunicación interactivo, entre ellos el Portal de Entidades Públicas, para desarrollar nuevas formas de enseñar y aprender a través de la información y compartirlo con los que no tienen acceso a la misma.

La educación que propone el empleo de las TIC debe fundamentarse en aplicar las habilidades de los ciudadanos para interpretar de una manera analítica la información que se recepta, acoplarla al contexto actual para

así desarrollar un nuevo conocimiento a partir de esta y ampliarla en toda la jurisdicción donde no llega su cobertura de forma física pero si virtual.

Para obtener estos resultados, la formación de los ciudadanos debe estar directamente relacionada con el perfeccionamiento de sus capacidades en el proceso de aprendizaje de él y los demás, debe ser permanente en lo que respecta a la relación con la tecnología, masificando su uso, desarrollo, potencialidades y riesgos, facilitando así que se conviertan en promotores de la apropiación social de las TIC.

En todo caso, la educación debe ajustarse a las características de las nuevas tecnologías, pero de una forma que no afecte sus funciones primordiales, ni la calidad de la enseñanza que se pueda proyectar a través de esta.

En ese enfoque el Portal de Entidades Públicas dispone un cambio en la forma de aprender, comunicar y producir a través de la transferencia de conocimientos para saber buscar, valorar, seleccionar, estructurar y aplicar la información que se receipta y elaborar conocimientos útiles para afrontar la problemática que se vive en sus comunidades y obtener resultados que beneficien a todos.

En conclusión al considerar este aspecto, se trata de determinar que se debe darle importancia a la tecnología en el campo educacional, destacando sus posibilidades reales para generar conocimientos, las ventajas y las desventajas que ofrece para la formación en valores de los ciudadanos, y sobre esa dimensión provocar cambios significativos en la mentalidad de ellos para que los aplique en su vida cotidiana.

IMPACTO

La presencia en la red del Portal de Entidades Públicas, no solo representa una magnífica oportunidad para transformar las estructuras sociales y culturales de esta sociedad, también implica un cambio de actitud positiva en el usuario para que utilice adecuadamente este canal de comunicación, de acuerdo a los objetivos para los que fueron creados.

Uno de estos objetivos, es modernizar los conocimientos de los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena, para que aprendan a realizar diversas gestiones en las entidades públicas a través del uso del internet; debido a la falta de difusión en los medios de comunicación los usuarios desconocen los trámites que se pueden efectuar en la red, consulta de planillas de agua, luz y teléfono, impuestos prediales municipales, permisos de funcionamiento, envío de sugerencias y comentarios sobre la atención de los servidores públicos, etc.

En base a este contexto, el primer impacto que causa la transferencia de nuevos conocimientos es el económico, debido a que el ciudadano ya no forma inmensas filas para pagar sus planillas en las entidades públicas sino que lo hace puntualmente empleando el internet a través de débito bancario, esto económicamente le conviene al sector público porque ingresa más recursos para ejecutar obras en los sectores rurales y urbanos de la Provincia de Santa Elena.

Otro impacto, es el social, porque a través del acceso a internet los usuarios interactúan con otros usuarios, transformando diferentes aspectos de su vida cotidiana, entre ellos el modo en que consumen, como aprenden, como trabajan, se informan, se divierten, y se relacionan. De esta forma se impide la ruptura social y el aislamiento de individuos que antes no tenían acceso a otros de comunicación, se refuerza y se

amplía las relaciones sociales entre todos los habitantes de la Provincia de Santa Elena.

Para cumplir este objetivo, las autoridades y los administradores públicos deben considerar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación Social (TIC) como una actividad prioritaria y urgente para nivelar la Provincia de Santa Elena con la rápida incursión que se está dando en otras Provincias del Ecuador como Pichincha, Azuay, EL Oro, Guayas, Tungurahua, y donde esta región sigue siendo la última en incursionar en el ámbito tecnológico nacional.

BIBLIOGRAFÍA

HAMMOND, Allen L., Publicación bimensual de la Dependencia Especial para la Cooperación Técnica entre Países en Desarrollo, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES (2008). Agenda de conectividad: camino a la sociedad del conocimiento. Consultado en julio 5, 2008 en <http://www.agenda.gov.co>.

GONZÁLEZ, Raquel, Las TIC en la gestión de recursos humanos.

DÁVILA, William, Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea.

RINCÓN, E. La utilización de las nuevas tecnologías en el entorno estatal: el e-government (gobierno electrónico). Una aplicación del gobierno electrónico, el control del gasto público a través de medios electrónicos: aproximación preliminar al control. Bogotá: Universidad del Rosario.

ABELLÓ, H, Ciudadanía y gobierno electrónico: ¿hacia una nueva democracia? Gobierno digital: tendencias y desafíos. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

BATISTA, Carlos “Las TIC para la Gobernabilidad”.

DRUCKER, Peter, La Sociedad Postcapitalista.

WIENER, Norbert, Cibernética y Sociedad.

CORREA, Mauricio, Fundamentos de la Teoría de la Comunicación,

MIRANDA, Netto, Información, Documentación y Cibernética.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR 2008

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural.

LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES, aprobada el 30 de julio de 1992 y reformada mediante la Ley 2000-4 publicada en el Suplemento del Registro Oficial 34 del 13 de marzo del 2000.

MARX, Karl y **ENGELS**, Fredrich, the German Ideology, Nueva York: International Publishers.

AZINIÁN, Herminia, Las tecnologías de la información y la comunicación en las prácticas pedagógicas.

NOVEMBER, Andrés, Nuevas tecnologías y transformaciones socioeconómicas: manual de nuevas tecnologías.

GÓMEZ GÓMEZ, Alberto y **DE ABAJO MARTÍNEZ**, Nicolás, Los sistemas de información en la empresa.

LAUDON, Kenneth C. y **Laudon**, Jane P., Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital.

FERNÁNDEZ ALARCÓN, Vicente, Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado.

CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2006.

STANTON, William; **MICHAEL**, Etzel; y **WALKER**, Bruce, Fundamentos de Marketing, Decimocuarta Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2007.

SUÁREZ, Ramón, Tecnologías de la Información y Comunicación.

LÓPEZ SANJURJO, Catherin, Tecnologías de la Información: Conceptos Básicos.

QUIRÓS, Cipriano, Lengua y tecnologías de la información y las comunicaciones.

ANEXO 1

ENCUESTA MANEJO DE LAS TIC EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Con el objetivo de conocer que información brindan las entidades públicas a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena y si esta utilizaría como medio las Tecnologías de la Información y Comunicación para mantenerse informado.

Nombre: _____ C.I. _____

Sector Barrial: _____ Edad. _____

1.- Marque con una x según el grado de aplicación que usted considere:

1	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Rara vez	Casi nunca	Nunca
A	¿A su sector llega información sobre las gestiones que realizan las dependencias públicas existentes en la provincia?					
B	¿Con que frecuencia visitan funcionarios públicos su sector?					
C	¿Los trámites que ha realizado en las entidades públicas han tenido costo?					
D	¿La información receptada a través de los medios de comunicación es accesible y entendible?					
E	¿La información que usted recibe de las entidades públicas es de vital importancia para su sector?					

Marque con una x

2.- ¿Cómo califica la atención del personal que lo atiende en las entidades públicas?

a.- Excelente
b.- Muy Bueno
c.- Bueno

d.-Regular
e.- Deficiente

3.- ¿Se siente satisfecho de la información que recibe cuando realiza sus trámites en las entidades públicas?

a.- Si

b.- No

¿Por qué?

4.- ¿Cuáles son los medios de comunicación que emplea para informarse sobre las gestiones que realizan las entidades públicas?

a.- Televisión
b.- Radio
c.- Prensa

d.- Redes Sociales
e.- Páginas Web
f.- Publicidad Externa

5.- ¿Cada qué tiempo usted tiene acceso a Internet?

a.- Diario
b.- Semanal
c.- Anual

d.- Mensual
e.- Quincenal
f.- Nunca

6.- ¿Recibe información de los servicios y gestiones públicas a través de medios tecnológicos?

a.- Si

b.- No

7.- ¿Le gustaría que existan medios tecnológicos de uso público disponibles en su sector?

a.- Si

b.- No

8.- ¿Considera usted que el personal de las entidades públicas emplea adecuadamente los medios tecnológicos que tiene a su alcance?

a.- Si

b.- No

9.- ¿Cree usted necesario la creación de un Portal de Entidades Públicas con servicio de correo electrónico, chat, redes sociales, mensajería inmediata, y blogs?

a.- Si

b.- No

10.- ¿Qué entidad pública a Usted le gustaría que disponga el servicio de atención al usuario en línea?

ANEXO 2

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Nombre de la Institución:

No. de Entrevista:

Nombre:

Profesión:

Experiencia:

Lugar y Fecha:

Tema de Proyecto:

Objetivo de la entrevista:

1.- ¿Qué Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) emplean para informar sobre las gestiones y servicios que brindan a la comunidad?

2.- ¿Cuál es su proveedor de internet?

3.- ¿El personal de su departamento está debidamente capacitado para manejar medios tecnológicos?

4.- ¿Cada qué tiempo se actualiza la página web?

5.- ¿Cuántas personas son responsables de mantener en línea la página web?

6.- ¿Utiliza las redes sociales adecuadamente?

7.- ¿Desde su punto de vista cual es el mayor problema que afronta la ciudadanía al momento de realizar sus trámites en esta dependencia pública?

8.- De acuerdo a encuestas realizadas no se sabe de la existencia de su página web y sus redes sociales. ¿Usted a que cree que se deba eso?

9.- ¿Cree usted que sería necesario la creación de un portal donde se recopile las páginas web de las entidades públicas para que el usuario no pierda tiempo buscando información en diferentes sitios web?

Anexo 3



REPÚBLICA DEL ECUADOR GOBERNACIÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
1	Ab. Doris Gavilánez	Gobernadora de la Provincia de Santa Elena	2941123 2941190	gobrnador.santaelena@ministeriodelinterior.gob.ec	
2	Sr. Joaquín Chiriboga	Delegado del Ministerio Coordinador de la Política			
3	Psc. Susana Gómez Jurado	Directora Provincial de Cultura	085-985954	sgomezjurado@ministeriodecultura.gob.ec	
4	Ing. Aura Morales de Lucín	Coordinadora Provincial del SECAP	091749608 2941177	csantaelena@secap.gob.ec	
5	Ms. Margot García Espinoza	Director Provincial de Educación	080-850094	mgarcia@educacionstaelena.gob.ec	
6	Ing. José Coello	Director Provincial de Turismo	2931722		
7	Ing. Lenín Mera Cedeño	Director Provincial del Magap. Santa Elena	094-452767	leninmc79@hotmail.com dtastaelena@magap.gob.ec	
8	Ing. Oswaldo Roca	Gerente General Aguapen S.A.	2930556 2930513		www.aguapen.ec
9	Ing. Arturo Benevidez	Gerente Regional de la Corporación Nacional de Electricidad	096-037940 042-785858		
10	Econ. Joan Martínez	Director Provincial del Servicio de Rentas Internas	093-051326	jmmartinez@sri.gob.ec	
11	Ing. Ricardo Rivas Lazo	Gerente Banco Nacional de Fomento – Suc. Santa Elena (e)	042-940285	ricardorivas@bnf.fin.ec	
12	Econ. Donny Sánchez	Coordinación Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social	088-859765	zonanorte.mv@hotmail.com dsanch20@hotmail.com	
13	Ing. Dagoberto Montenegro Parrales	Director Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas	2776523 2776423	vsolis@mtop.gob.ec	
14	Dr. Fernando Granados Cerezo	Director Provincial de Salud Pública	2780002 097-541352	dpssantaelena@msp.gob.ec	
15	Ec. Isidro Luque Casares	Director Provincial de I.E.S.S.	097-202650	iluque@iess.gob.ec	
16	Ing. Jimmy Villón Moreno	Coordinador Provincial de la Subsecretaría de Acuicultura	082-568659	jvillon@acuacultura.gob.ec	
17	Sr. Henry Franco Muñoz	Coordinador Provincial de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros	099-549857	Correo Electrónico (Letra Imprenta)	
18	Arq. Héctor Hugo Ullari	Delegado Provincial de la Subsecretaría de Tierras	086301702	danilo_hugo_ullari@hotmail.com	
19	Arq. Evelyn Gómez	Director Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda			
20	Lcdo. Daniel Castillo Rodríguez	Director Provincial del Ministerio del Ambiente	097-114068	dcastillo@ambiente.com	
21	Ing. Freddy Soriano Rodríguez	Gerente Provincial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones	2785200	freddy.soriano@cnt.gob.ec	

22	Sra. Heyleth Vite Díaz	Delegada Provincial de la Secretaría de los Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana	099-138079	delegacionsantaelena@secretariadepueblos.gob.ec	
23	Lcdo. Juan Antón Murillo	Coordinador Provincial de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	2779622 2777759	juanreinaldoantonmurillo@gmail.com	
24	Econ. Julio César Centeno	Director Provincial del Mies - INFA Santa Elena	093-036707 086-486544	jcenteno@infase.gob.ec	
25	Ing. Juan Quiroz	Agencia Nacional de Tránsito de Santa Elena	2931324	jfquiroz7@hotmail.com	
26	Ing. Edwin Rosero Terán	Director Provincial de La Dirección Desconcentrada de Hidrocarburos	098906470 2785406	esrosero@mrnr.gob.ec	
27	Ing. Héctor Rodríguez	Coordinador Provincial de Proforestal	94870040	hectorrr@hotmail.es	
28	Ing. Juan Carlos Serrano Mieles	Director Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación	081-757246	juan.serrano@registrocivil.gob.ec	
29	Egr. José Luis Rivera	Delegado Zonal del CONSEP	09-755536 2-2941847 2941035	pepeluisr_62@yahoo.es	
30	Abg. Fátima Campos Cárdenas	Delegada Provincial de la Defensoría del Pueblo		fatimacampos_2000@yahoo.com	
31	Dr. Tobias Guzmán Paucar	Coordinador Provincial del Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas	2931024	santaelena@iecec.fin.ec	
32	Dr. Juan Marcos Rivera	Coordinador Provincial del CONADIS		jriversa@conadis.gob.ec	
33	Dr. William Loo Alcívar	Coordinador Provincial del Seguro Social Campesino - IESS		Correo Electrónico (Letra Imprenta)	
34	Ing. Alejandro Puga Chiriboga	Subgerente Distrital CAE Salinas		apuga@aduana.gob.ec	
35	Com. Pamela Dössmann Adum	Oficina Especial CFN Salinas	2931912	pdossmann@yahoo.com pdossmann@q.cfn.fin.ec	
36	Ab. Alcides Mármol	Coordinador Provincial de Relaciones Laborales			
37	Ing. Patricio Cisneros Granizo	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena			www.santaelena.gob.ec
38	Dr. Max Colellar	Corte Provincial de Justicia			
39	Dr. Jaime Shambi Huilcapi	Fiscalía General del Estado			
40	Econ. Francisco Jaramillo	Contraloría General del Estado			
41		Procuraduría General del Estado			
42	Ing. Giovanni Bonfanti	Delegación Provincial de Santa Elena del Consejo Nacional Electoral			
43	Wilford Vite Lavayen	Director Provincial Empresa Pública Correos del Ecuador			
44	Lcdo. Camilo Moreno	Casa de la Cultura Benjamín Carrión - Núcleo Santa Elena			
45	Ricardo Antonio Camacho Ayala	Director Provincial de Santa Elena Ministerio de Industrias y Productividad		rcamacho@mipro.gob.ec	

46	Justo Panchana	Federación Deportiva Provincial de Santa Elena			
47	Crmel. Ivan Custode	Comandancia Provincial de la Policía Nacional			
48	Tnte. William Reyes	Jefatura Provincial del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena	2940558		
49	Ing. Otto Vera Palacios	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena	2940869		www.municipiosantaelena.gob.ec
50	Ab. Paul Borbor Mite	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas	2772079		www.salinas.gob.ec
51	Ec. Marco Chango Jacho	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad	2786134		www.lalibertad.gob.ec
52	Ab. Wellington Segarra	Liga Deportiva Estudiantil de Santa Elena			
53	Juan Borbor Mite	Asociación de Fútbol No Amateur de la Provincia de Santa Elena			

ANEXO 4

FOTOGRAFIAS ENCUESTAS





ANEXO 5

FOTOGRAFÍAS FUNCIONARIOS PÚBLICOS

