



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE EL ANGEL, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA.”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

CAZAR PÉREZ ELEANA
ERAZO GUZMÁN FERNANDA

DIRECTOR:

DOCTOR JULIO ALARCÓN

IBARRA,, 2012

DECLARACIÓN

Cazar Pérez Eleana y Erazo Guzmán Fernanda, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Cazar Pérez Eleana

Erazo Guzmán Fernanda

C.C.:

C.C.:

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

En calidad de Director de la Tesis Titulada “ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE EL ANGEL, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA” de las señoritas Cazar Pérez Eleana y Erazo Guzmán Fernanda, estudiantes de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, junio 2012.

DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

DEDICATORIA

Todo nuestro trabajo reflejado en esta Tesis va dedicado con gratitud y afecto a nuestros padres quienes con afecto y amor guiaron nuestros pasos por el camino del bien y la verdad.

A ellos porque en el momento oportuno y necesitado nos entregaron su ayuda.

A ellos por comprendernos y brindarnos soluciones a los problemas; y por hacer posible la realización y culminación de nuestros estudios.

A nuestros hijos: Gianela Lorlein Sánchez Erazo y Elian David Potosí Cazar, por inspirar en nosotros la superación y el deseo de trabajar con intensidad y pasión.

Eleana y Fernanda

AGRADECIMIENTO

La gratitud nace del corazón por lo que nuestro corazón emana el más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología por acogernos en sus aulas y por permitirnos pulir en ella nuevos conocimientos y enseñanzas.

A todo el personal docente de la Facultad, por su paciencia y ayuda, por transmitirnos sus conocimientos y experiencias especialmente al Dr. Julio Alarcón, nuestro asesor de tesis, por guiarnos en forma fácil y acertada y hacer posible la culminación de este proyecto de investigación.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, al Lic. Kléber Andrade López Alcalde del Municipio del Cantón Espejo quien apoyó nuestro trabajo investigativo de manera decidida.

A nuestros padres quienes nos apoyaron tanto afectiva como económicamente y por toda la ayuda recibida ya que eso es lo que impulsó nuestros deseos de superarnos.

Eleana Cazar Pérez

Fernanda Erazo Guzmán

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN.....	i
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE CONTENIDOS.....	v
RESUMEN.....	ix
SUMMARY.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. DELIMITACION DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN.....	7
2.1.1 Fundamentación Sociológica.....	7
2.1.2 Fundamentación Tecnológica.....	8
2.1.3 Fundamentación Epistemológica.....	8

2.1.4	Fundamentación Psicológica	8
2.2.	MARCO TEORICO	9
2.2.1	Infocentro	9
2.2.1.1.	Objetivos del infocentro	10
2.2.1.2.	Funciones del infocentro	11
2.2.1.3.	Propósito del Infocentro	12
2.2.1.4.	Servicios que brinda un infocentro	12
2.2.1.5.	Equipamiento de un Infocentro	14
2.2.1.6.	Utilización del infocentro	14
2.2.2.	El Internet	16
2.2.2.1.	Importancia del internet	17
2.2.2.2.	Características del internet	19
2.2.2.3.	Ventajas y desventajas del internet	20
2.2.2.4.	Servicios que ofrece el internet	22
2.2.2.5.	Campos de aplicación del internet	23
2.2.2.6.	Riesgos del internet	24
2.2.2.7.	El Internet y la sociedad	25
2.3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	25
2.4.	MATRIZ CATEGORIAL	30
CAPITULO III	31
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	33
3.4.	POBLACIÓN	33
3.5.	MUESTRA	34
3.6.	PREGUNTAS DIRECTRICES	36

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
4.1 PROCESOS.....	37
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL INFOCENTRO DEL CANTÓN ESPEJO, CIUDAD EL ÁNGEL. ...	38
CAPÍTULO V.....	50
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
5.1. CONCLUSIONES.....	50
5.2. RECOMENDACIONES	52
CAPÍTULO VI.....	54
6. PROPUESTA.....	54
6.1. TÍTULO.....	54
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	54
6.3. FUNDAMENTACIÓN	55
6.4. OBJETIVOS.....	57
6.4.1. General	57
6.4.2. Específicos.....	57
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	58
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	58
6.6.2. Contenido	61
6.6.3. El Infocentro es.....	62
6.6.4. Manual de Usuario del Infocentro El Ángel.....	63
6.6.4.1. ¿Qué servicios le ofrece Infocentro?.....	63
6.6.4.2. ¿Con qué equipos cuenta Infocentro?	64
6.6.4.3. ¿Cuáles son las restricciones para utilizar el Infocentro?	65
6.6.4.4. ¿Cuáles son las condiciones de utilización de los equipos y servicios de Infocentro?	66
6.6.4.5. ¿Qué puedo hacer en Infocentro?.....	67

6.6.4.6. ¿Cómo utilizo los servicios telefónicos de Infocentro?	69
6.6.4.7. ¿Cómo utilizo los servicios del equipo audiovisual?.....	71
6.6.4.8. ¿Cómo utilizo los servicios de la computadora?	73
6.6.4.9. ¿Cómo utilizo los servicios de Internet?	74
6.6.4.10. ¿Cómo ingreso a mi página principal?	75
6.7. IMPACTOS	78
6.7.1. Educativo	78
6.7.2. Social	78
6.7.3. Tecnológico	78
6.8. DIFUSIÓN.....	79
BIBLIOGRAFIA.....	80
ANEXOS	83
Anexo 1 ARBOL DE PROBLEMAS	83
Anexo 2 MATRIZ DE COHERENCIA	84
Anexo 3 Encuesta a usuarios	85
Anexo 4 Entrevista a funcionarios	89

RESUMEN

La instalación y funcionamiento de Infocentros en las ciudades, comunidades y pequeñas poblaciones del territorio nacional, forman parte del Programa Nacional implementado por el Gobierno Nacional para universalizar el acceso a la tecnología y comunicación; sin embargo, su real ejecución encuentra una limitación por el nivel de desconocimiento del manejo de los equipos de un apreciable sector de la población que podría utilizar los servicios si se les proporciona la asistencia necesaria. El problema fue identificado y contextualizado a través del proyecto de investigación, la recolección de la información que confirmó su existencia, la estructuración del marco teórico y la determinación del marco metodológico, permitieron aclarar el panorama.- Entre las principales conclusiones del estudio, se comprobó, por ejemplo, que: El programa Infocentro se instaló para facilitar el acceso de toda la ciudadanía local pero no ha alcanzado esa cobertura debido a que son los jóvenes quienes ocupan la mayor parte del tiempo, situación que limita el ingreso de niños y adultos pues no existe ni se aplica una reglamentación que establezca igualdad de oportunidades para toda la población. El personal que trabaja en Infocentro no está capacitado ni posee las características profesionales para ofrecer atención y orientación de calidad a los usuarios, tienen limitados conocimientos para el manejo de equipos y prestar asistencia técnica, por lo que los equipos y servicios están siendo subutilizados, al momento de hacer uso del programa se ignora totalmente normas, características y condiciones de utilización así como la forma de acceder a los distintos tipos de servicios.-Por esta razón, se recomienda como propuesta de mejoramiento, la aplicación Manual de usuario de los servicios que ofrece Infocentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, que facilite el acceso de la población, que permita el pleno desarrollo del programa y el éxito de su funcionamiento en una iniciativa novedosa que genera expectativas y satisfacciones en la ciudadanía. Se espera que la aplicación adecuada del Manual de Usuario se constituya en una estrategia que le permita a la ciudadanía del Cantón, acceder a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información.

SUMMARY

The installation and operation of information centers in cities, communities and small towns of the country, are part of the National Programme implemented by the national government to provide universal access to technology and communication, but its actual implementation has a limitation on the level lack of management teams of a significant segment of the population that may use the services if provided with necessary assistance. The problem was identified and contextualized through the research project, collect information confirming its existence, the structure of the theoretical and methodological framework determination, allowed a clearer picture. - The main findings of the study, it was found, for example, that: The program was installed to facilitate access of all local citizens but has not reached that coverage because they are young people who occupy most of the time, a situation that limits the entry of children and adults, because does not exist or apply regulations establishing equal opportunities for all people. Staff working in Infocenter is not qualified or has the professional features to provide quality care and guidance to users, have few skills for managing teams and provide technical assistance, so that equipment and services are being underutilized, at moment to use of the program is totally ignored rules and terms of utilization well as how to access different types of services.-For this reason, it is recommended as a proposed improvement, the application user manual services Infocenter offers Decentralized Autonomous Government of the Canton Espejo, to facilitate access of the population, allowing the full development of the program and its successful operation in a new initiative that raises expectations and satisfactions in the citizenry. It is expected that the appropriate application to the User Manual in building a strategy that allows the citizens of Canton, access to new communication technologies and information.

INTRODUCCIÓN

El Informe Final de la presente investigación relacionada con el estudio que presta el Infocentro de internet, cabinas telefónicas, equipos audiovisuales y salón de conferencias, en la ciudad de El Ángel del Cantón Espejo en la provincia de El Carchi, está estructurado por capítulos, de conformidad con las disposiciones de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

El primer capítulo, plantea el problema, su contextualización, delimitación, señalamiento de objetivos y justificación.

En el Segundo Capítulo, se incorpora el Marco Teórico que recoge las opiniones de reconocidos autores en las ramas de la ciencia vinculadas al tema y el aporte personal de las investigadoras.

El Tercer Capítulo describe el marco metodológico cumplido en el proceso de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos así como la determinación de la población de estudio.

En el Cuarto Capítulo se hace el análisis y procesamiento de los resultados de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de la investigación.

El Quinto Capítulo establece las conclusiones y formula las recomendaciones del estudio realizado.

En el Sexto y último Capítulo se desarrolla la Propuesta Alternativa de Solución. El planteamiento de los objetivos, la justificación, desarrollo, impactos y validación.

El desarrollo de la propuesta propone la aplicación de un manual de usuario para facilitar el acceso y utilización de los servicios de Infocentro por parte de la mayor parte posible de la población.

Se espera que la aplicación del Manual contribuya de manera efectiva a la solución del problema detectado. Se trata de un instrumento elaborado con sencillez que detalla el procedimiento pormenorizado para cada uno de los servicios que ofrece el Infocentro.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Espejo es uno de los seis cantones de la provincia del Carchi (noroccidente del Ecuador) que se encuentra ubicado en la parte central de la misma.

La vida administrativa del Cantón Espejo se caracteriza por su constante afán de superación en la búsqueda de alternativas para paliar, en algo, los múltiples problemas derivados de la pobreza y la posesión de los medios de producción en pocas manos.

El 27 de septiembre de 1934 se crea el Cantón Espejo, con su cabecera Cantonal El Ángel y sus parroquias: La Libertad, Mira, San Isidro, La Concepción.

El uso de suelo dentro del Perímetro Urbano de la Ciudad de El Ángel se presenta de la siguiente manera: En el área central se encuentra la zona administrativa: Municipio, Instituciones Financieras, Centro de Salud IESS, Centros Educativos, de Culto, Gremiales, de Intercambio y Pequeños Comercios. Alrededor de esta estructura urbana central se asienta la zona residencial cuya principal característica es la presencia de áreas destinadas a la agricultura y de forma dispersa estas residencias tienen pequeños comercios; en el perímetro urbano se ubican

agrupaciones de viviendas muy dispersas que obedecen a organizaciones o cooperativas que dejan terrenos sin construir.

El Ilustre Municipio de Espejo es una entidad gubernamental que funciona con transferencias del estado y con valores que provienen de las tasas que cobra por los servicios que presta a sus ciudadanos, una Institución pequeña que presta sus servicios a la ciudad angeleña; y como parte del Plan Nacional de Conectividad, el Cantón Espejo incursiona en el plan de implementación de Infocentros instalados en las zonas urbano marginales de todo el país.

La ciudad de El Ángel se encuentra muy agradecida por la entrega de este centro de desarrollo comunitario, que promoverá la Inclusión Digital en el mundo globalizado de la actualidad. Se espera que toda la comunidad participe activamente de los servicios de tecnología del Infocentro el mismo que se encuentra operando desde la fecha de su inauguración, en el horario de 8:00 am hasta 22:00 pm.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Gobierno de la Revolución Ciudadana, a través del Ministerio de Telecomunicaciones, de la Sociedad de la Información, y del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo resaltan su compromiso con los sectores menos favorecidos del Ecuador, a través de la dotación de equipamiento, conectividad y capacitaciones que garanticen el acceso igualitario a los servicios tecnológicos; uno de estos servicios es la creación de Infocentros, lugar que tiene como finalidad brindar servicios de comunicación a través del Internet, pero con esta gran propuesta también se origina la insatisfacción ciudadana debido a la operatividad del

Infocentro.

Este es un espacio comunitario de participación, pero actualmente cuenta con una infraestructura operativa inadecuada lo cual hace que la población no se sienta a gusto al momento de realizar sus deberes, consultas, trabajos o al hacer uso de este servicio.

La mala ubicación del Infocentro es evidente, no cuenta con un edificio apropiado, sus instalaciones están ubicadas en el Salón de Eventos de la ciudad esto provoca distracción en la población al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos puesto que sus actividades son interrumpidas si se presenta un acto de carácter social, cultural, deportivo, entre otros.

La carencia de práctica de oficina, de conocimientos tecnológicos del facilitador del Infocentro de la ciudad de El Ángel y la falta de facilidad para desenvolverse en este campo es notoria, puesto que el cargo es ocupado por personas afines a partidos políticos más no porque han aprobado un concurso de oposición y merecimiento, provocando así que la población tenga fallas al momento de hacer uso de la tecnología.

A nivel del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo no se ha dado la debida importancia a las habilidades, destrezas y conocimientos que debe tener la persona que va a ocupar el cargo de facilitador, ya que las personas que anteriormente y actualmente ocupan este puesto no demuestran tener la afinidad y capacidad para desenvolverse en el mencionado campo y no prestan un adecuado y eficiente servicio, la población realiza una utilización inadecuada de los

equipos tecnológicos. En nuestra sociedad se observa gran competencia en cuanto a conocimientos informáticos, pero en estas instituciones se ignora totalmente la existencia de un proceso de selección de personal.

Es importante que los facilitadores que son quienes se encargan de realizar las tareas más importantes y específicas en los Infocentros estén capacitadas en cuanto se refiere a conocimientos tecnológicos, informáticos, ya que son de vital importancia en el proceso de relación entre los usuarios.

Actualmente las personas que hacen uso de este servicio no cumplen con los requerimientos y exigencias que el mundo moderno solicita y hacen uso desmedido de la información por la falta de control de parte de los facilitadores; ya que no existe una reglamentación que norme el funcionamiento del centro donde se especifiquen obligaciones y derechos, tanto para el administrador como para los clientes.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera se está implementando el Programa Infocentro para la utilización por parte de la población de la ciudad de El Ángel?

1.4. DELIMITACION DEL PROBLEMA

1.4.1 Espacial.- La investigación se realizó en la ciudad de El Ángel, perteneciente al Cantón Espejo, provincia del Carchi.

1.4.2 Temporal.- El trabajo investigativo se desarrolló desde el mes de Marzo hasta Junio del año en curso.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar cómo se ésta implementando el Programa Infocentro y cuál es la utilidad para la población de la ciudad de El Ángel

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación de implementación del Programa Infocentro.
- Establecer cuáles son los servicios que presta a la ciudadanía.
- Diseñar un Manual de procedimientos de usuario para una adecuada utilización del Programa Infocentro.
- Socializar el Manual de Usuarios que facilite al ciudadano la utilización adecuada de sus servicios.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La idea inicial del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo al crear el Infocentro fue la de ofertar un servidor con tecnología actualizada a los ciudadanos del Ángel, para que puedan utilizarlo como un centro de información virtual con beneficios académicos, económicos y sociales.

Pero por falta de una adecuada y correcta administración y la ausencia de una normativa este centro se ha convertido en un caos que de continuar de esta manera se corre el riesgo de que se dañe los equipos y se cierre definitivamente, produciendo frustración tanto en los directivos como en la población.

Razón por la cual se eligió este problema para por medio de la propuesta hacer que la población de la ciudad de El Ángel utilice de una manera adecuada los servicios que el INFOCENTRO ofrece y para que el Gobierno Autónomo del Cantón Espejo ponga énfasis en la importancia de ofrecer un buen servicio junto con una buena atención a la población.

Con la presentación de un Manual de Usuarios se pretende mejorar la atención a la población ya que ellos son los principales gestores de la institución; de esta manera el Gobierno Autónomo Descentralizado tendrá niveles de excelencia y progreso en cuanto se refiere a la implementación de programas en beneficio de la población, y conjuntamente con ello la imagen de la institución mejorará.

Esta temática se escogió toda vez que las investigadoras somos egresadas de la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español y por tanto estamos calificadas para desarrollar este problema.

También porque la Universidad Técnica del Norte tiene como única modalidad de graduación la presentación de una Tesis y la defensa ante un tribunal.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN

Los avances tecnológicos han permitido informar con amplitud su expansión y múltiples formas en todo el mundo.

La tecnología ha hecho necesario un cambio en la profesión y las actividades administrativas muy rutinarias han dado paso a otras que implican gestión, negociación, y resolución de conflictos.

Es importante adaptarse a la demanda a través de la adquisición de nuevos conocimientos en las materias requeridas en el mercado actual, donde estar al día en los avances tecnológicos es imprescindible.

2.1.1 Fundamentación Sociológica

En la Implementación del Infocentro el avance tecnológico y la preparación continua es importante, por lo que el grupo investigador se ha visto en la necesidad de incentivar a los directivos, facilitadores y sobre todo a la población sobre la aplicación de nuevos conocimientos tecnológicos y manejo de un programa que permita mejorar el servicio que el Programa Infocentros ofrece.

2.1.2 Fundamentación Tecnológica

Los modernos avances tecnológicos que han revolucionado todos los campos de la actividad humana, han incidido también en la aplicación de servicios informáticos de las instituciones

2.1.3 Fundamentación Epistemológica

El tema a investigar se relaciona con la necesidad de conocer y mejorar el manejo de la tecnología dentro del Infocentro al igual que su imagen para con la población, con el fin de superar las dificultades que se generan en torno a su funcionalidad, al no aplicar un control de utilización en el centro de Internet.

La necesidad de brindar mayor eficiencia en la utilización de los servicios que ofrecen en el Infocentro ha influido de manera predominante en la era de la informática en la cual vivimos y ello obliga a que el proceso de utilización sea más preciso y eficaz.

2.1.4 Fundamentación Psicológica

El hombre es un ser psicosocial, porque necesita comunicarse con las personas, para satisfacer en sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y auto relación, es por ello que los funcionarios del Infocentro deben actuar de una manera tolerante, serena y con una actitud mental firme en relación a la atención al cliente a sus compañeros y a la población, a fin de establecer una relación interpersonal confiable y sostenida dentro del ambiente laboral.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1 Infocentro

<http://.blogspot.com/2009/08/que-es-un-infocentro.html>:*“Un Infocentro: Es un sitio que tiene acceso a internet a otros recursos tecnológicos que contribuyen al desarrollo de las potencialidades, capacidades y habilidades de la ciudadanía y la organización de las comunidades. Son totalmente gratuitos y cualquier persona puede hacer uso de ello”.*

Los Infocentros son espacios comunitarios de participación, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).



Infocentro es un proveedor de servicios en las funciones de procesos de negocios, dentro de aquellas áreas empresariales que, por su dimensión y complejidad de gestión, resulta menos costoso subcontratar. La tecnología de la información y las comunicaciones han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda realizar fuera de sus instalaciones físicas, realizadas por otras empresas y a un costo menor.

2.2.1.1. Objetivos del infocentro

http://www.utemvirtual.cl/infocentros/cont_pag.php?contenido=7.

Menciona: Los objetivos especiales que tiene el infocentro.

- Atender a los usuarios de los infocentros de manera eficiente entregando apoyo eficaz a los requerimientos propios de los servicios que se presentan al interior del infocentro.
- Administrar y organizar el infocentro de manera eficiente, desarrollando de manera organizada las actividades y tareas propias del funcionamiento del infocentro y levantando, en forma permanente, los nuevos requerimientos de la comunidad que alberga al infocentro.
- Proponer y formular proyectos, a través de una pertinente selección de fondos de financiamiento, que permitan acercar recursos para el autofinanciamiento del infocentro, ya sean públicos o privados.
- Utilizar eficientemente las TIC's para el fortalecimiento de los procesos democráticos y de participación ciudadana, todo ello a través del trabajo colaborativo y en red, tanto con los miembros de la Red Nacional de Infocentros, como con la comunidad donde se inserta el Infocentro.

TIC's

Tecnologías de la Información y Comunicación.- Son herramientas computacionales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y

presentan información. Facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender

2.2.1.2. Funciones del infocentro

Sus funciones son:

- Democratizar el acceso a internet donde todos los ciudadanos manejen las nuevas tecnologías y con ellas tengan acceso a la información y al conocimiento
- Para que las empresas y los profesionales tengan acceso a nuevas oportunidades de negocios y nuevos empleos.
- Para que los niños, jóvenes y adultos tengan acceso al conocimiento de forma entretenida.
- Con el Programa Infocentros los habitantes de sectores rurales y urbano marginales accederán a:

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

Información y servicios de las entidades del Gobierno.

Alistamiento digital para uso de computadores, aplicaciones Web y contarán con su primer correo electrónico

Acceder a la información sobre las planillas de servicios básicos, bancos, SRI, IESS, etc.

Comunicarse con los demás Infocentros del país, en una red virtual.

Contar con un sitio para capacitarse en artes y oficios, en convenio con otros Ministerios e instituciones co-gestoras.

Participar en la creación de la página web de su comunidad para difundir su potencial turístico y productivo.

Disponer de un periódico comunitario, un generador web de eventos y un generador de encuestas.

Acceder a servicios que brinda Correos del Ecuador, a través de un buzón.

2.2.1.3. Propósito del Infocentro

La capacitación tecnológica a comunidades rurales, así como a grupos de atención prioritaria con el fin de estimular a la población a utilizar las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

2.2.1.4. Servicios que brinda un infocentro

<http://www.infocentro.gob.ve/>. Manifiesta: Dentro de los servicios ofrecidos en cada uno de los infocentros se tienen los siguientes:

- **Realizar Trámites en Línea:** Los usuarios pueden realizar trámites en línea a través de páginas habilitadas con ese fin.
- **Apoyo a todas las Misiones para realizar inscripciones y dictar cursos y talleres:** Las misiones pueden usar los Infocentros para

recibir cursos y talleres que fomenten su formación académica. Además de tener la oportunidad de realizar sus inscripciones en línea en todos los Infocentro del país.

- **Espacio para Reuniones y Asambleas:** Las comunidades de todo el país pueden pedir el espacio que proporciona el Infocentro para realizar reuniones y asambleas que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.
- **Talleres de Abordaje Comunitario:** Las personas que deseen tener las herramientas básicas para promover el bienestar social de su comunidad encontrarán en los Infocentros talleres de abordaje comunitario.
- **Cursos de Manejo de Open office e Internet.:** Los usuarios tienen la oportunidad de recibir gratuitamente cursos de open-office, Internet y cualquier otro software que sean de uso común dentro del infocentro.
- **Impresión - color:** En todos los Infocentros se presta servicio de impresión de documentos e imágenes a full color. Los costos dependen de la ubicación geográfica del Infocentro.
- **Curso de Computación Básico:** Los usuarios pueden aprender a usar y manejar los equipos de computación inscribiéndose en los cursos básicos totalmente gratuitos.
- **Digitalización:** Los Infocentros están dotados de escáner, donde pueden digitalizar documentos e imágenes y transferirlas a

disquetes, Cd's, Memory Flash o imprimirlas. La digitalización es gratuita, solo se cobrará la impresión.

2.2.1.5. Equipamiento de un Infocentro

Cada Infocentro contará con un espacio para las computadoras con acceso a Internet, así como un espacio que servirá de Aula para Capacitación, talleres o cualquier evento.

Los equipos con los que contarán cada Infocentro son:

- Seis o nueve computadoras con acceso a Internet.
- Un proyector.
- Una videgrabadora.
- Una impresora.
- Una pizarra de tiza líquida.
- Dos cabinas con servicio telefónico.
- Mobiliario para PCs y sala de capacitación

2.2.1.6. Utilización del infocentro

<http://www.slideshare.net/LCanelon/infocentros>. Menciona: La utilización de este servicio amplía sus posibilidades de conexión con otros y de acceso a información de todo tipo: profundizar en el conocimiento de la computación, confeccionar un currículum, prepararse en el uso de

programas computacionales y otras actividades que le sean útiles, en Infocentro.

Puede navegar por distintas páginas que ofrecen múltiples servicios e información. También puede comunicarse con otras personas y seres queridos a través del correo electrónico (e-mail), el que podrá ser confeccionado como su casilla personal de correos.

El Infocentro contribuye a formar ciudadanos:

- Capaces de generar, buscar, transmitir y desear el conocimiento.
- Que fortalezcan sus valores.
- Capaces de trabajar en ambientes colaborativos que estimulen la capacidad de asombro y resolución de problemas.
- Comprometidos con su ambiente.
- Desarrollo de las capacidades de comunicación de las comunidades.
- Contribuir a generar nuevos agentes transformadores para los cambios positivos de la sociedad.
- Evitar la amenaza de la marginalidad tecnológica que acecha a las sociedades en desarrollo.

2.2.2. El Internet

GRÁFICO No. REPRESENTACION GRÁFICA



Fuente: Internet
Elaborado por: La Autora

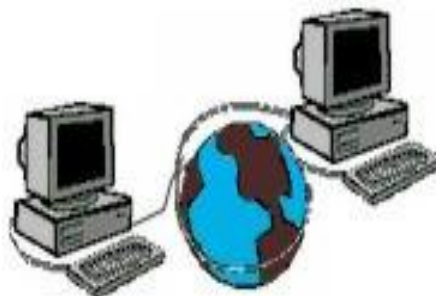
http://www.cad.com.mx/que_es_internet.htm. Afirma: "El Internet es una red informática descentralizada, que para permitir la conexión entre computadoras opera a través de un protocolo de comunicaciones. Para referirnos a ella además se utiliza el término "web" en inglés, refiriéndose a una "tela de araña" para representar esta red de conexiones. En palabras sencillas, la Internet es un conjunto de computadoras conectadas entre si, compartiendo una determinada cantidad de contenidos; por este motivo es que no se puede responder a la pregunta de donde está la Internet físicamente - está en todas las partes donde exista un ordenador con conectividad a esta red".

Entonces se puede decir que el Internet es la red de redes, por la cual, millones de computadoras se pueden conectar entre sí. De esta, se puede extraer información a una escala nunca antes vista. También es

conocida como la World Wide Web (www, prefijo bastante conocido por los que la navegan, ya que las direcciones o URLs por lo general comienzan utilizándolo), y su estructura actual data de la década de los 90`. Con su aparición, la revolución de la información terminó definitivamente por despegar a escala masiva. Son millones las personas, las cuales por medio de un módem y hoy en día, por medio de la banda ancha, acceden a millones de páginas, que contienen información de la más diversa índole. Existen páginas de carácter personal, educativas, y por supuesto orientadas a los negocios; de hecho, toda empresa lo suficientemente tecnologizada cuenta con una página en Internet.

2.2.2.1. Importancia del internet

GRÁFICO No. EL MUNDO Y LA TECNOLOGÍA



**Fuente: Internet
Elaborado por: La Autora**

[http://www.foroswebgratis.com/tema/importancia del internet el la a ctualidad-122717-1311338.htm](http://www.foroswebgratis.com/tema/importancia_del_internet_el_la_a ctualidad-122717-1311338.htm). Argumenta: El Internet, ha cambiado la vida de las personas; con un ordenador y acceso a la red, se puede hacer casi todo lo que a uno se le pase por la mente. A continuación se menciona su importancia

- **Información:** la web se han convertido en fuentes de información consagradas hasta el punto que muchas personas ya no acuden a libros sino lo hacen desde la propia página.
- **Entretenimiento:** la televisión, la radio, o los mismos videojuegos han bajado puntos en el tiempo de ocio de las personas desde que Internet está en sus vidas. Las personas pasan una media de 13,3 horas semanales delante de un ordenador navegando frente a las 13 horas que pasa en la televisión, 12,6 horas de la radio, etc
- **Comunicación:** en todo el mundo se ha reducido considerablemente el envío de cartas, aumentando el número de correos electrónicos, ya que es una forma más cómoda, económica y rápida de ponerse en contacto.
- **Compra-Ventas:** comprar y vender por internet no es sólo una alternativa, sino un negocio para millones de personas. Puede realizarse con total comodidad las 24 horas al día y hacer pagos online.
- **Formación:** en la red existen diversas oportunidades formativas, desde cursos online a tutorías virtuales.

Sin duda Internet, es el presente y el futuro.

2.2.2.2. Características del internet

<http://www.monografias.com/trabajos24/internet-caracteristicas/internet-caracteristicas.shtml>. Comenta: Algunas de las características que definen a Internet.

- **Universal:** Internet está extendida prácticamente por todo el mundo. Desde cualquier país podemos ver información generada en los demás países, enviar correo, transferir archivos, comprar, etc. Esta universalidad plantea algunos problemas legales, ya que lo que es legal en un país puede no serlo en otros. No existe una ley universal que obligue a todos los países, aunque sólo sea en aspectos relacionados con Internet.
- **Fácil de usar:** No es necesario saber informática para usar Internet. Podríamos decir que usar Internet es tan sencillo como pasar las hojas de un libro. En unos minutos, cualquier usuario con poca experiencia aprende a identificar los enlaces. Cualquier persona debe ser capaz de navegar por un sitio web, y si no es así es porque el sitio web está mal diseñado. Esta facilidad de uso hace que Internet sea adecuada para enseñar cualquier tipo de personas desde niños a personas mayores, y se puedan hacer tareas muy diversas desde jugar hasta aprender matemáticas.
- **Variada:** En Internet se puede encontrar casi de todo, y si hay algo útil que falte, el que se dé cuenta se hará rico. Por supuesto que también hay muchas cosas inútiles, pero poco a poco irá quedando sólo lo bueno. También hay que decir que entre esta variedad hay cosas poco recomendables por lo que los padres deben estar atentos con sus hijos.

- **Económica:** Si piensas lo que te costaría ir a varias bibliotecas y revisar 100 libros, o visitar varias tiendas para buscar un producto y lo comparas con lo que te cuesta hacer lo mismo en Internet el ahorro de tiempo y dinero es impresionante. Crear una tienda en Internet a la que tienen acceso millones de personas puede ser más rentable que abrir una tienda en el barrio que sólo visitarán unas pocas personas.
- **Útil:** Disponer de mucha información y servicios rápidamente accesibles es, sin duda, algo útil. Hay muchos ejemplos sobre cosas que son más fáciles a través de Internet. En el punto siguiente "¿Qué se puede hacer en Internet?" tienes algunos ejemplos. Por lo que nos corresponde destacaremos la formación a distancia como una de las cosas más útiles que tiene Internet. Ya es posible disfrutar de cursos interactivos con profesor on-line que resultan tanto o más eficaces que desplazarse a un centro de formación, y desde luego mucho más barato

2.2.2.3. Ventajas y desventajas del internet

a. Ventajas

- La distancia que cubre de conexión
- Facilidad de acceso
- Bajo costo.
- Tiene un gran potencial para bajar información.

- Tiempo necesario para obtener los resultados.
- Promueve el desarrollo de las nuevas tecnologías de información.
- Internet ha impulsado el fenómeno de la Globalización y junto con la llamada desmaterialización de la economía ha dado lugar al nacimiento de una Nueva Economía caracterizada por la utilización de la red en todos los procesos de incremento de valor de la empresa

b. Desventajas

- Idioma, ya que no todas las páginas vienen en un lenguaje adecuado; o en ocasiones la traducción no es la mejor.
- Dominio de computadora, para poder utilizar el Internet.
- Ansiedad ocasionada por las computadoras, la persona tiende a volverse dependiente de la misma.
- Tecnologías más costosas en los países del sur (PCs, módems)
- Depende de tarifas de comunicaciones que no son siempre abordables, en el caso de obtener un mejor servicio o en el caso de obtener paquetes de la web.
- Dependen de adecuadas líneas telefónicas y eléctricas.

2.2.2.4. Servicios que ofrece el internet

http://www.aulaclie.es/internet/t_1_2.htm. Comenta: Servicios que ofrece internet — Presentation Transcript

- **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos. Su eficiencia, conveniencia y bajo costo están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.
- **El chat:** Designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de Internet entre dos o más personas ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos o privada, en los que se comunican sólo 2 personas a la vez.
- **FTP:** Es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red TCP (Transmission Control Protocol), basado en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.
- **Newsgroup:** Los grupos de noticias (newsgroups en inglés) son un medio de comunicación dentro del sistema Usenet en el cual los usuarios leen y envían mensajes textuales a distintos tableros distribuidos entre servidores con la posibilidad de enviar y contestar a los mensajes.

- **Servicios de telefonía:** Nos permite establecer una conexión con voz entre dos personas conectadas a internet o a un teléfono particular sin tener que pagar el coste de una llamada internacional.
- **Videoconferencia:** Es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí. El núcleo tecnológico usado en un sistema de videoconferencia es la compresión digital de los flujos de audio y video en tiempo real.
- **La mensajería instantánea:** Es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basada en texto. El texto es enviado a través de dispositivos conectados a una red como Internet

2.2.2.5. Campos de aplicación del internet

Actualmente pueden encontrarse aplicaciones de la computación en todos los campos de la actividad humana, de modo que no es posible citarlas todas, sino sólo mencionar algunos campos de acción de la informática en nuestras vidas y en nuestra sociedad:

- **COMUNICACIONES:** La tecnología electrónica, con sus microprocesadores, memorias de capacidad cada vez más elevada y circuitos integrados, hace que los cambios en el sector de las comunicaciones puedan asociarse a los de las computadoras.

La evolución tecnológica moderna ha desempeñado un papel clave en el desarrollo de las modernas telecomunicaciones; la

microelectrónica, por ejemplo, con la miniaturización de los componentes, la reducción de los costos de fabricación y el aumento de la fiabilidad de los dispositivos, ha permitido una incorporación masiva de las técnicas digitales a los equipos de telecomunicación.

- **EDUCACIÓN:** La "sociedad de la información" en general y las nuevas tecnologías en particular, inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo educativo. Esto ha traído enormes ventajas ya que abre las puertas de un inmenso mar de conocimientos al alcance de la comunidad estudiantil.

Los desarrollos en el campo de la informática que se han venido dando en los últimos años, tienen un impacto muy grande en el proceso educativo de todos los niveles, desde los niños pequeños que apenas comienzan a recibir una enseñanza formal hasta los más altos niveles de educación superior.

2.2.2.6. Riesgos del internet

Sin embargo, son estos mismos atractivos los que pueden ser, en algunas ocasiones, perjudiciales. La fascinación que les provoca el ir de un lado para otro con un simple movimiento de dedo puede generarles una curiosidad casi compulsiva. La inmediatez con que se ejecutan los cambios de rumbo dentro de la red, les crea la necesidad de una urgente gratificación y de una constante retro-alimentación. El no obtener esto de forma satisfactoria puede provocarles ansiedad y nerviosismo.

Otros factores de riesgo que no debemos menospreciar es que puedan acceder a contenidos y materiales gráficos no aptos para niños -

sexo, violencia, drogas-. Debemos también advertir a nuestro hijo sobre los peligros que puede conllevar el hecho de que, por inconsciencia, facilite información personal o de la familia a otro usuario en ocasión de un encuentro por chat, u otra vía. Por último, si están suscritos a algún sitio de Internet - en especial si son sitios de contenidos no aptos para niños- y regularmente reciben sus Boletines por correo electrónico, tratar que los niños no tengan acceso a ellos.

2.2.2.7. El Internet y la sociedad

La Internet ha causado un impacto profundo en la sociedad a nivel mundial en todos los aspectos: económicos, culturales, sociales y educacionales. Gracias a este servicio millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información, en el pasado la sociedad tenía acceso a la información por medio de las bibliotecas tradicionales y enciclopedias lo cual requería de una inversión económica y de tiempo. En la actualidad el uso del internet es económico y es accesible en la mayoría de la sociedad mundial y ha sido una ventaja para la perspectiva cultural del conocimiento.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al Cliente: Es aquella filosofía que induce a las personas a comportarse y relacionarse con orientación al cliente.

Actividad: En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos y conduce a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

Administración: Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

Análisis: Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre estas y obtener conclusiones objetivas del todo.

Capital Humano: Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

Competencias: Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo o rol determinado en una organización en particular.

Controlar: Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados.

Coordinar: Acto de incrementar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participa en el trabajo.

Diagnostico: Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, mas sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

Dirigir: Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

Eficiencia: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo.

Estrategia: En un proceso regulable, es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

Evaluar: Acto de comprar o enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento, en buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

Evaluación de Desempeño: Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

Internet: El Internet es una red informática descentralizada, que para permitir la conexión entre computadoras opera a través de un protocolo de comunicaciones. Para referirnos a ella además se utiliza el término "web" en inglés, refiriéndose a una "tela de araña" para representar esta red de conexiones.

Infocentro: Es un proveedor de servicios en las funciones de procesos de negocios, dentro de aquellas áreas empresariales que, por su dimensión y complejidad de gestión, resulta menos costoso subcontratar.

Manual: Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Sus contenidos son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcance, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta flujo grama).

Modelo: Conjunto de variables relacionadas entre sí o interactuante, que en bloque dinámico conduce a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.

Organizar: Acto de acopiar e integrar dinámicamente y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

Organización: Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

Planificación: Proceso racional y sistemático de proveer, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

Planificación administrativa: Proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para que alcancen resultados en un tiempo y espacios dados.

Planificación estratégica: Proceso por el cual los administradores de la empresa de manera sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.

Procedimientos: Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

Programa: Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en n tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son “servicios”

Proyecto: Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en n tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son “bienes de capital”

Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

2.4. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORIA	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES
Infocentro	Son espacios comunitarios de participación, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura inadecuada • Lugar inconveniente • Acceso igualitario • Conocimiento tecnológico de los funcionarios
Infocentro	Son espacios comunitarios de participación, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio eficiente • Uso de la información • Reglamentación • Orientación adecuada • Nuevas oportunidades • Entretenimiento • Comunicación

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es Aplicada ya que tiene el propósito de mejorar y solucionar los problemas existentes.

Es Descriptiva porque por medio de esta investigación describimos hechos y fenómenos que se fueron dando en el proceso investigativo. “la investigación Descriptiva se encuentra orientada fundamentalmente a describir, de una manera fotográfica, un determinado objeto o fenómeno de la realidad” Metodología de la Investigación (1992:22)

También el carácter Bibliográfico porque se utilizó información obtenida de varios libros, documentales, estudios previos, e Internet, entre otros a fin de ampliar y profundizar el conocimiento sobre el problema

Es una investigación de campo puesto que se empleó información obtenida a través de técnicas de observación, y la investigación se desarrolló en el lugar de los hechos, para realizar la búsqueda de la problemática existente y plantear alternativas de solución.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método nace del griego: métodos, y del latín methodus, que significa CAMINO. Este es un procedimiento riguroso que se lo formula de una manera lógica para que el investigador obtenga mejores resultados.

De acuerdo a la investigación se utilizó el Método Inductivo que nos permitió partir de hechos particulares hasta obtener el resultado con la finalidad de determinar y plantear las preguntas, basadas en lo particular (encuestas, entrevistas) para llegar a afirmaciones generales, con el propósito de generalizar los resultados, mismos que se encuentran registradas en las conclusiones.

El Método Descriptivo dentro esta investigación se utilizó para buscar las características esenciales del problema mediante la observación.

Método Sintético, una vez formulado el problema de investigación este método ayudó a analizar y descomponer el problema en sus elementos, para luego encontrar los subproblemas el mismo que sirvió de base para la construcción de los objetivos.

Estadístico, este método se utilizó para realizar el análisis y representación gráfica de la información obtenida mediante las técnicas utilizadas en la investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Encuestas

Esta técnica se aplicó a los usuarios del servicio del Infocentro, para recabar información acerca de la atención y servicio que ofrece el Programa a la población de la ciudad de El Ángel.

Entrevista

Se utilizó la Entrevista con los funcionarios asignados a Infocentro con el propósito de obtener información trascendente para los propósitos de la investigación.

Tanto en la encuesta cuanto en la entrevista, se utilizó como instrumento el cuestionario que facilitó la estructuración de preguntas orientadas a obtener información válida y confiable.

3.4. POBLACIÓN

CUADRO No.1
CUADRO DE FUNCIONARIOS

Cargo	No. Personas
1. Jefe de Sistemas	1
2. Asistente de Sistemas	1
2. Guardalmacén	1
3. Asistente de Bodega	1
4. Atención de Infocentro	1
Total	5

Nota: Como el número de Funcionarios es reducido se trabajó con toda la población.

Para la investigación de los usuarios se tomó en cuenta la concurrencia de población de la ciudad del Ángel hacia el Infocentro en los cinco días laborables, siendo 505 usuarios por día.

CUADRO No.2
CUADRO DE LA POBLACIÓN DE USUARIOS

Sexo	No. personas	%
1. Hombre	1215	48,13 %
2. Mujer	1310	51,87 %
Total	2525	100,00 %

3.5. MUESTRA

Considerando que la población a estudiar es significativa se obtuvo una muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde la simbología representa:

- n = Tamaño de la muestra
- PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25

- N = Población / Universo
 (N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes >30
 E = Margen de error estadísticamente aceptable 0,08 es = 8%
 K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

$$0.25 \times 2525$$

$$n = \frac{(2525-1) \left[\frac{0.08}{4} \right] + 0.25}{1}$$

$$n = 147$$

El resultado del cálculo proporcionó un tamaño de la muestra de 147 personas, lo que quiere decir que se debe levantar 71 encuestas a Hombres y 76 encuestas a mujeres

CUADRO No.3
 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS

Sexo	No. Personas	%	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA
1. Hombre	1215	48,13 %	71
2. Mujer	1310	51,87 %	76
Total	2525	100,00 %	147

Elaborado por: Las Investigadoras.

3.6. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Es necesario diagnosticar cómo se está implementando el infocentro para conocer su operatividad?
- ¿Cuáles son los servicios que presta a la población del Cantón Espejo el Infocentro?
- ¿Un Manual de Usuarios mejorará la calidad de atención y servicio del Infocentro?
- ¿El conocimiento y dominio tecnológico permitirá una utilización optimizando los recursos del Infocentro?

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población de la ciudad de El Ángel se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una entrevista a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo y una encuesta a la población de la ciudad de El Ángel, usuarios del Infocentro.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la Barra de Menú la opción Insertar, en el grupo Ilustraciones, se escogió Gráficos. En el trabajo realizado se escogió Grafico Circular.

Los gráficos Circulares diferenciaron en las investigadoras el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

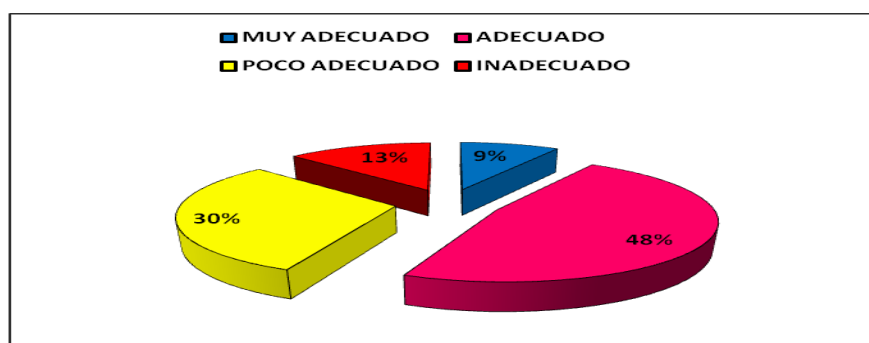
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL INFOCENTRO DEL CANTÓN ESPEJO, CIUDAD EL ÁNGEL.

Pregunta 1.- Considera Ud. qué la infraestructura del Infocentro es:

Tabla 1

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
MUY ADECUADO	13	8,84
ADECUADO	70	47,62
POCO ADECUADO	45	30,61
INADECUADO	19	12,93
TOTAL	147	100

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

De los resultados obtenidos se puede observar que la infraestructura en la que opera el Infocentro no es totalmente adecuada, lo que implica que la instalación de este programa no tuvo la completa coordinación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo en razón de que es una propuesta totalmente novedosa y que por tanto no se tenía prevista la instalación de este servicio.

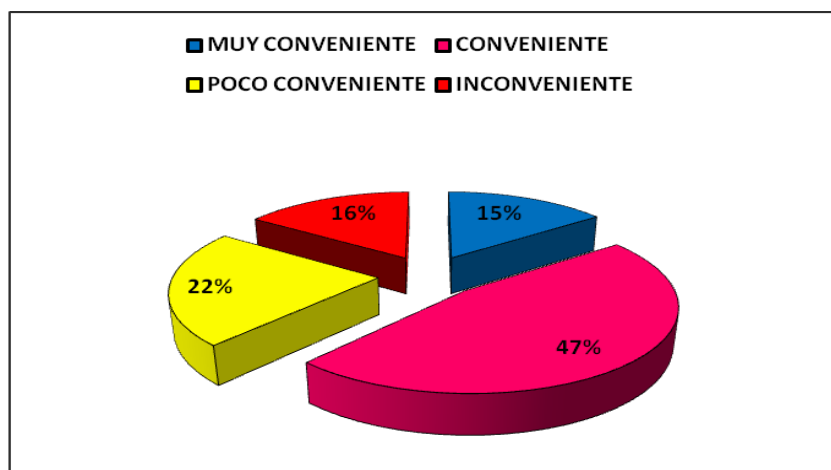
Pregunta 2.- El lugar en dónde se instaló el Infocentro le parece:

Tabla 2

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
MUY CONVENIENTE	22	14,97
CONVENIENTE	69	46,94
POCO CONVENIENTE	33	22,45
INCONVENIENTE	23	15,65
TOTAL	147	100

Gráfico

2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

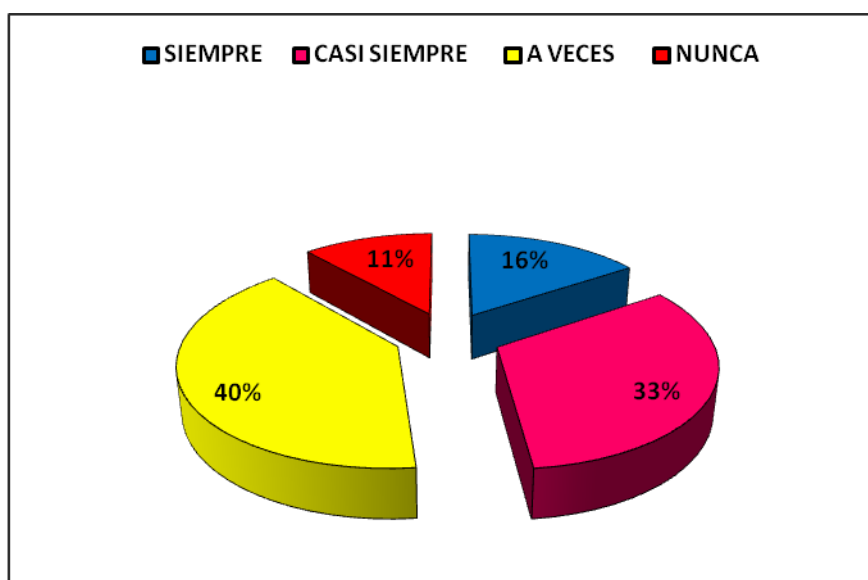
Las respuestas obtenidas sobre esta interrogante nos hacen ver que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo realizó un esfuerzo para adecuar favorablemente la instalación del programa Infocentro, sin embargo, un programa de esta naturaleza necesita que la instalación sea de características totalmente adecuadas, toda vez que, siendo una inversión considerable se necesita que sea aprovechada en su totalidad.

Pregunta 3.- ¿Cree usted que la población tiene acceso igualitario?

Tabla 3

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
SIEMPRE	23	15,65
CASI SIEMPRE	48	32,65
A VECES	59	40,14
NUNCA	17	11,56
TOTAL	147	100

Gráfico 3



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

El acceso a los usuarios que presta el Infocentro no se ha realizado de manera igualitaria.

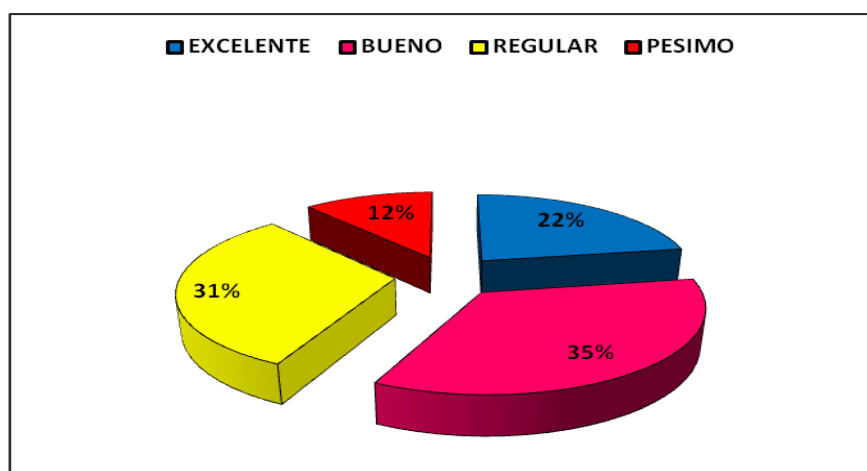
Se ha podido determinar que los jóvenes fueron quienes primero accedieron a este servicio, esta condición originó que el resto de la población sintiera curiosidad por averiguar los servicios que presta el programa, por tanto, a futuro se pretende que mediante un reglamento de uso el acceso sea totalmente igualitario.

Pregunta 4.- Los conocimientos tecnológicos de los funcionarios del Infocentro para usted son:

Tabla 4

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
EXCELENTE	33	22,45
BUENO	51	34,69
REGULAR	46	31,29
PESIMO	17	11,56
TOTAL	147	100

Gráfico 4



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

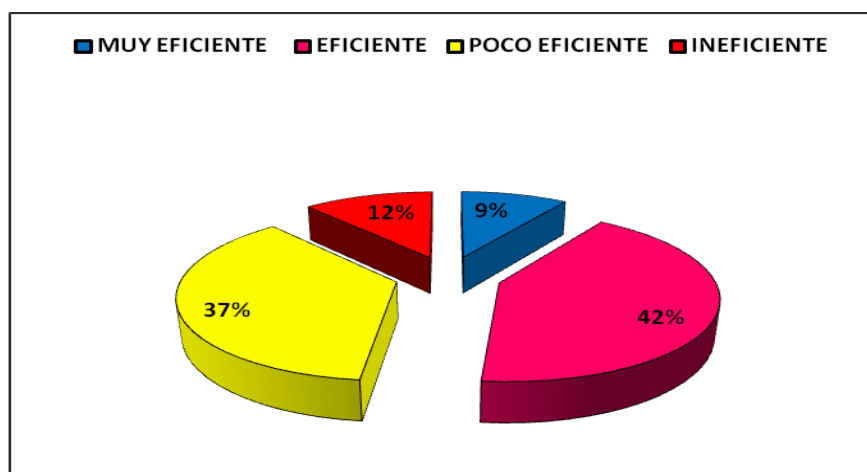
Las respuestas obtenidas indican que los funcionarios que están operando el Infocentro tienen conocimientos limitados, y que es urgente una capacitación que permita aprovechar todas las prestaciones de servicios que el programa Infocentro podría ofrecer a la población.

Pregunta 5.- El servicio que el facilitador ofrece a la ciudadanía es:

Tabla 5

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
MUY EFICIENTE	14	9,52
EFICIENTE	62	42,18
POCO EFICIENTE	54	36,73
INEFICIENTE	17	11,56
TOTAL	147	100

Gráfico 5



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

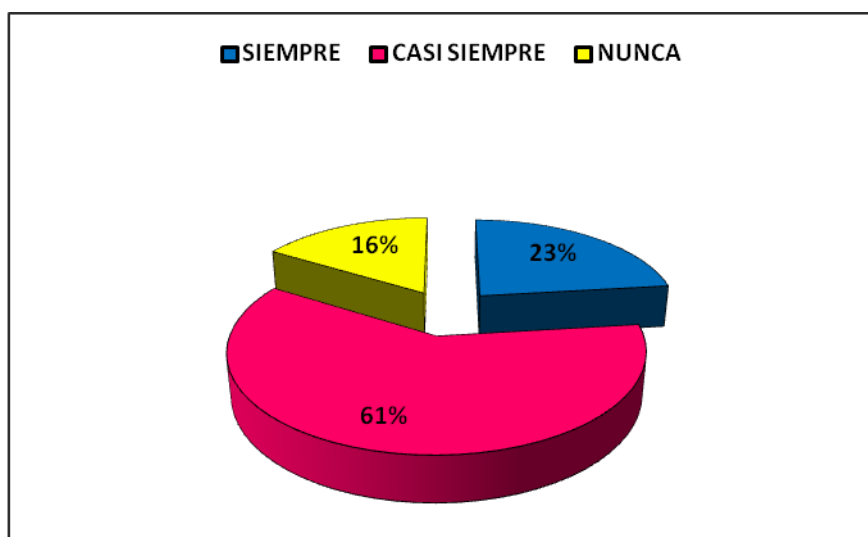
De las respuestas obtenidas se puede ver claramente que a pesar de que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo escogió a las personas preparadas del Cantón, el funcionamiento del Infocentro necesita de que los encargados del que estamos hablando completen su formación para que el servicio sea de mucha eficiencia, esto se conseguira principalmente con el auspicio del Gobierno.

Pregunta 6.- ¿La población puede hacer uso de la información que ofrece el Infocentro?

Tabla 6

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
SIEMPRE	34	23,13
CASI SIEMPRE	89	60,54
NUNCA	24	16,33
TOTAL	147	100

Gráfico 6



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

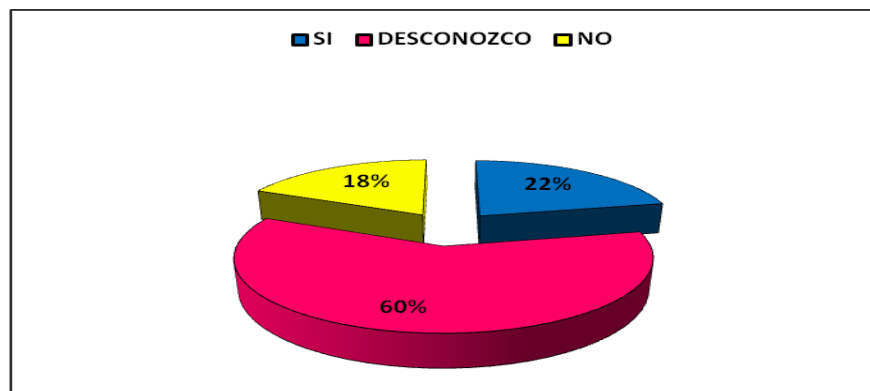
El programa Infocentro en su aplicación ofrece a la población varios servicios, entre ellos el de informar, sin embargo se puede observar que es de gran importancia trabajar en ello para que la mayor cantidad de la población obtenga siempre la información que requiera, sin alterar el ambiente en que se opera.

Pregunta 7.- ¿Conoce usted sobre la reglamentación que norme el uso del Infocentro?:

Tabla 7

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
SI	32	21,77
DESCONOZCO	88	59,86
NO	27	18,37
TOTAL	147	100

Gráfico 7



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

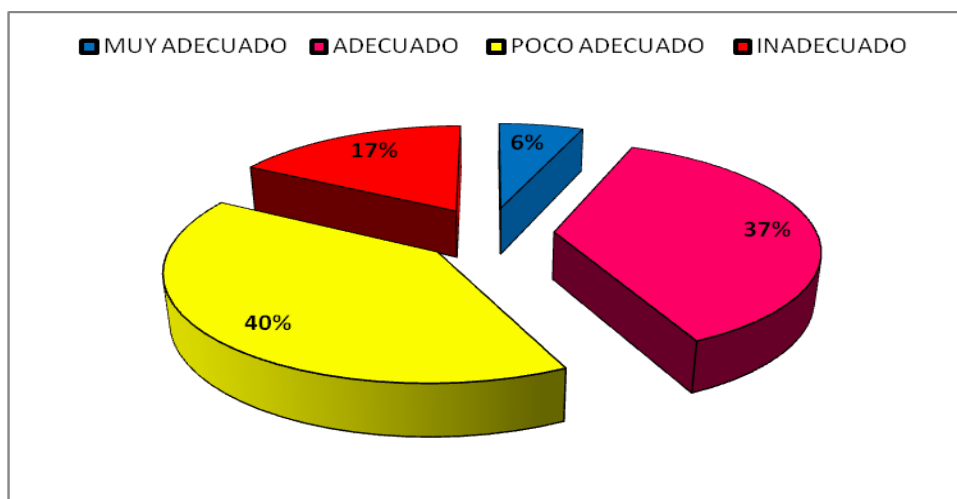
La creación del programa Infocentro ha sido para la población de gran ayuda, sin embargo, se puede observar que la mayor cantidad de usuarios desconoce de la existencia de un reglamento, lo que hace ver que al momento de hacer uso del programa se ignora totalmente normas o reglamentos de utilización. Es de gran importancia que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, colabore con el programa implementando un respectivo Manual de Funciones, para así ofrecer a la población un servicio de calidad y de responsabilidad.

Pregunta 8.- La orientación que el facilitador presta a los usuarios es:

Tabla 8

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
MUY ADECUADO	9	6,12
ADECUADO	54	36,73
POCO ADECUADO	59	40,14
INADECUADO	25	17,01
TOTAL	147	100

Gráfico 8



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

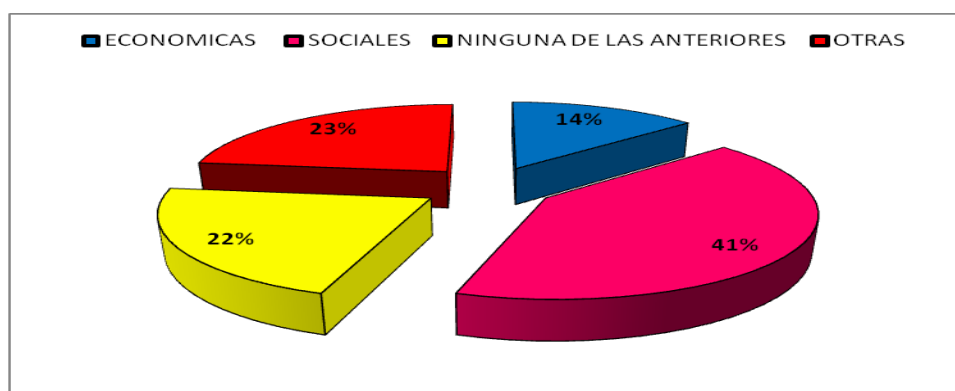
Debido a que se ha observado anteriormente que los funcionarios del Infocentro poseen conocimiento limitados, se puede determinar que por esta razón la población no ha tenido una orientación totalmente adecuada, a pesar de que es notorio que el programa es de vital utilidad no se ha dado mucha importancia a la atención al usuario, se pretende mejorar con la implementación de un Manual.

Pregunta 9.- ¿Qué oportunidades tiene usted al hacer uso de los servicios que ofrece el Infocentro?

Tabla 9

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
ECONOMICAS	20	13,61
SOCIALES	61	41,50
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	32	21,77
OTRAS	34	23,13
TOTAL	147	100

Gráfico 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

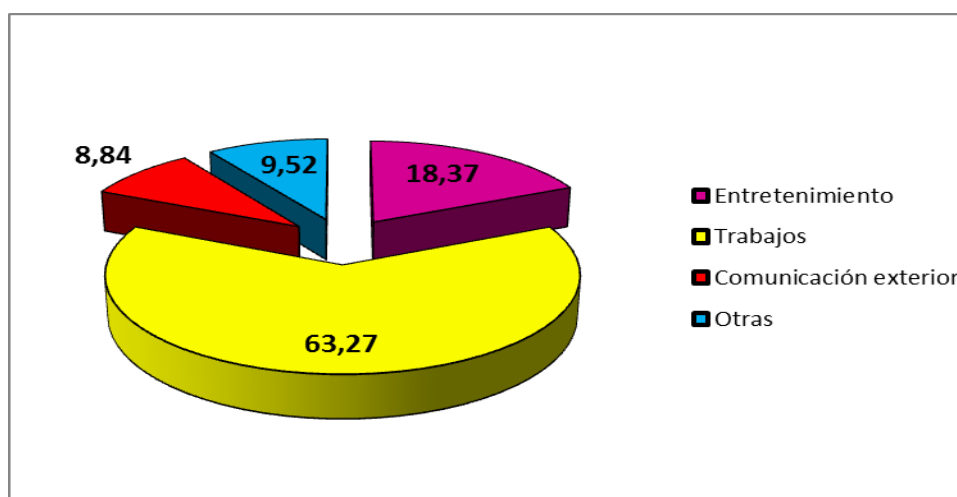
El infocentro se ha creado con la finalidad de ofrecer a la población el acceso a la Tecnología ilimitadamente, sin embargo, de acuerdo a la necesidad del usuario se puede observar que ellos hacen uso de este centro de acuerdo a su conveniencia y a su necesidad, según este interrogante la mayoría de la población, los jóvenes, lo utilizan para fines sociales, dejando de lado otras oportunidades que tienen al hacer uso de este programa.

Pregunta 10.- ¿E l servicio que oferta el Infocentro lo utiliza para?

Tabla 10

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Entretenimiento	27	18,37
Trabajos	93	63,27
Comunicación exterior	13	8,84
Otras	14	9,52
Total	147	100

Gráfico 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

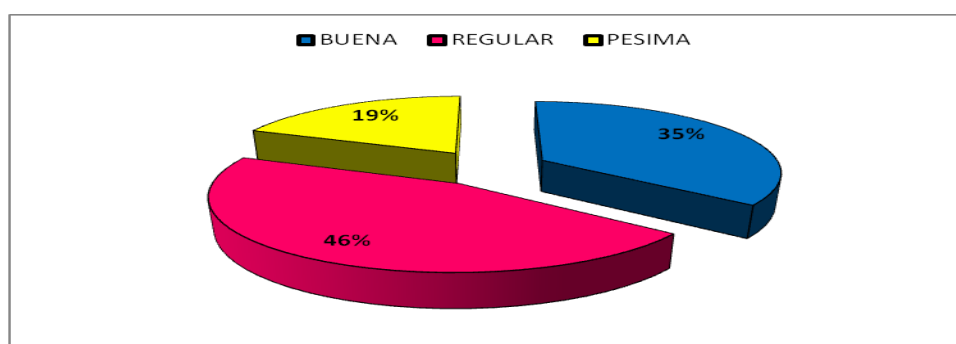
Al determinar que el acceso a este programa no ha sido igualitario puesto que los jóvenes son quienes frecuentan más este lugar, también, se puede determinar que estos usuarios si hacen uso de los servicios que oferta el Infocentro, pero de manera diferenciada, toda vez que no están restringidos ni se aplican reglamentos que estipulen una adecuada utilización de los diferentes servicios

Pregunta 11.- La comunicación entre facilitador y usuarios es:

Tabla 11

VARIABLES	FR	PORCENTAJE %
BUENA	52	35,37
REGULAR	67	45,58
PESIMA	28	19,05
TOTAL	147	100

Gráfico 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

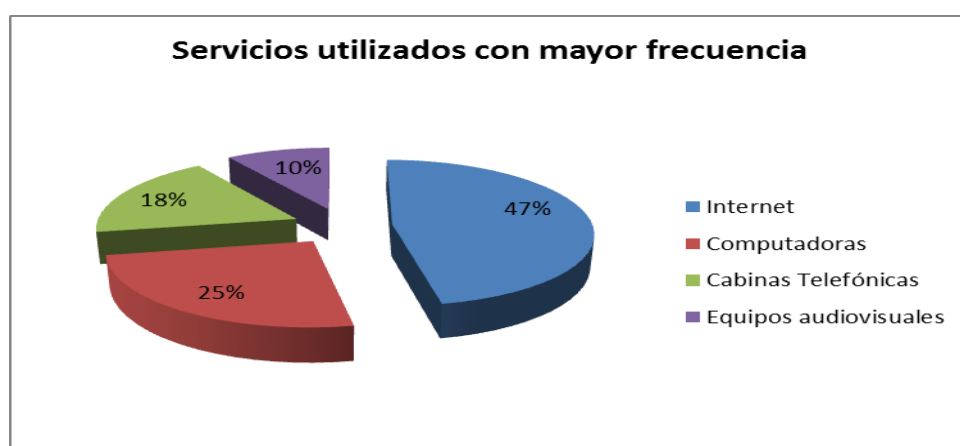
El programa Infocentro requiere de personas capacitadas que garanticen a la población el acceso a las Tecnologías y Comunicaciones informáticas, y que además cumplan con los objetivos que el programa se ha planteado, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo se ha esforzado por reunir ese personal, pero, se ve necesario que en la capacitación de los funcionarios se trate también de enfatizar la atención al cliente, para de esta manera obtener entre ellos una buena relación, a su vez una buena comunicación.

Pregunta 12.- ¿Cuál de los siguientes servicios que ofrece el Infocentro es utilizado con mayor frecuencia por usted?

Tabla 12

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	69	46,94
Computadoras	37	25,17
Cabinas Telefónicas	27	18,37
Equipos audiovisuales	14	9,52
TOTAL	147	100,00

Gráfico 12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cazar Eleana y Erazo Fernanda

Análisis

El servicio de internet y el uso de computadores ocupan los mayores porcentajes seleccionados por los usuarios. Infocentro tiene una elevada demanda de uso del internet y de las computadoras, debido probablemente a que los jóvenes dedican su tiempo a la ejecución de tareas educativas, actividades de investigación y participación en las redes sociales.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Concluido el análisis y procesamiento de la información, se definen las siguientes conclusiones del estudio:

- ✓ El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo ha realizado una inversión significativa en la instalación de Infocentro, con servicios de Internet, computadoras, cabinas telefónicas y equipos audiovisuales, disponibles para el uso de la ciudadanía de la localidad, en un local poco adecuado que sin embargo ha concitado el interés y la concurrencia de la población.

- ✓ El programa Infocentro está orientado para facilitar el acceso de toda la ciudadanía local que debe beneficiarse; sin embargo, no ha alcanzado esa cobertura debido a que los jóvenes son quienes con mayor asiduidad concurren a sus instalaciones, situación que limita el ingreso de niños y adultos pues no existe ni se aplica una reglamentación que establezca igualdad de oportunidades para toda la población.

- ✓ El personal que trabaja en Infocentro no está capacitado ni posee las características profesionales que los habiliten para ofrecer atención y

orientación de calidad a los usuarios. Se trata de personas con limitados conocimientos para el manejo de equipos y prestar asistencia técnica, situación que trae como consecuencia la subutilización de los equipos y servicios.

- ✓ La creación del programa Infocentro ha sido de gran ayuda para la población, sin embargo, por la inexistencia de un manual o guía de usuario, al momento de hacer uso del programa se ignora totalmente normas, características y condiciones de utilización, la población no ha tenido una orientación totalmente adecuada, a pesar de que es notorio que el programa es de vital utilidad, no se ha dado mucha importancia a la atención del usuario.

- ✓ El infocentro se ha creado con la finalidad de ofrecer a la población el acceso ilimitado a la Tecnología. Mantiene una elevada demanda de uso del internet y de las computadoras, debido probablemente a que los jóvenes dedican su tiempo a la ejecución de tareas educativas, actividades de investigación y participación en las redes sociales.

5.2. RECOMENDACIONES

Como estrategias de mejoramiento para las conclusiones detectadas, se formulan las siguientes recomendaciones:

A LAS AUTORIDADES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO

- Complementar la inversión realizada en el Programa Infocentro con las adecuaciones necesarias al local en el que funciona de manera que la ciudadanía pueda contar con un servicio novedoso, útil, funcional y cómodo en el que pueda satisfacer sus necesidades de información, comunicación e investigación.
- Establecer horarios diferenciados de atención a los usuarios de los servicios en concordancia con la demanda de cada uno de ellos, ampliando de esta manera su cobertura a la mayor cantidad posible de ciudadanos del Cantón, considerando que de acuerdo con la edad y el nivel cultural de las personas, se diversifican las necesidades de información y comunicación que presta Infocentro.
- Diseñar y aplicar un programa urgente de capacitación y actualización dedicado al personal que trabaja en Infocentro con el propósito de dotarles de los conocimientos técnicos, tecnológicos y académicos que los preparen para asumir su labor dotados de las competencias que logren eficiencia en su desempeño para asesorar y orientar a la ciudadanía en la utilización adecuada de equipos y servicios.

AL GRUPO DE INVESTIGACIÓN

- Elaborar un Manual de usuario de los servicios que ofrece Infocentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, que facilite el acceso de la población para la adecuada utilización de los equipos y servicios, que permita el pleno desarrollo del programa y el éxito de su funcionamiento en una iniciativa novedosa que genera expectativas y satisfacciones en la ciudadanía.

A LA POBLACIÓN USUARIA DE INFOCENTRO

- Considerar a Infocentro, como un servicio que ofrece valor agregado a la ciudadanía con ilimitadas posibilidades de acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Una forma nueva de hacer llegar el desarrollo de la ciencia, el auto aprendizaje y la investigación a toda la población que no debe limitarse al uso de redes sociales que absorben el tiempo y la mente de los jóvenes estudiantes de educación general básica, bachillerato y aún universitarios.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TÍTULO

MANUAL PARA EL USUARIO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL PROGRAMA INFOCENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las salas equipadas con computadoras conectadas a través de un enlace dedicado para brindar libre acceso a internet o infocentros, están siendo instalados alrededor del territorio ecuatoriano como una estrategia gubernamental para universalizar el acceso del pueblo a la tecnología, la comunicación e información en diferentes áreas, espacios públicos o privados como: bibliotecas, gobernaciones, alcaldías, centros comunitarios, culturales o gremiales, asentamientos, parroquias, fundaciones entre otros, que garantizan el acceso democrático y orientado de la población a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información para facilitar el encuentro gratuito a internet sirviendo al mismo tiempo de espacio para capacitar a la población y enlace con otras misiones sociales e iniciativas.

El acceso masivo a la comunicación, la información y consecuentemente a la educación de los sectores principalmente rurales, constituye un factor importante de desarrollo del pueblo ecuatoriano que a la vez consolidará los programas y proyectos ejecutados por el Estado, garantizando su acceso a los lugares más remotos del país, utilizando para ello, principalmente organismos e instituciones públicas a las que el pueblo pueda acceder con facilidad.

Es precisamente el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, donde se instaló el Infocentro que ofrece computadoras instaladas en red y acceso libre a internet, cabinas telefónicas provistas de conexión satelital para enlazar a la población con el mundo, particularmente disponibles para facilitar la comunicación con familiares emigrantes; equipos de audio y video que ofrecen particularmente a los estudiantes la oportunidad de realizar sus tareas de investigación enriqueciendo y posibilitando su autoformación y crecimiento personal.

La trascendencia del Infocentro y de la presente investigación es innegable pues, con el apoyo del personal que asiste al usuario, es posible de modo progresivo, aprender a utilizar adecuadamente los equipos y explotar las posibilidades de esta oferta de servicios gratuitos para la sociedad del Cantón.

La elaboración de un manual de usuario es complementaria y urgente para garantizar el uso adecuado de los equipos y de la información disponible en el Infocentro y para, de alguna manera, desconcentrar las actividades del personal, impulsando la utilización autónoma de los servicios por parte del usuario.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Por las características y ámbito de la investigación realizada, se ha escogido la Teoría de las Mediaciones y de la Hibridación cultural, de Martín Barbero y García Canclini, respectivamente, quienes han sido pioneros en el ámbito latinoamericano en el estudio de las nuevas formas de la comunicación y su relación con la cultura y la sociedad en general.

MORELIS, Gonzalo (2005) señala: **“El primero en “la forma de concebir al receptor como un sujeto activo que se apropia de la cultura masiva y con sus códigos culturales resemantiza los mensajes desde su contexto cultural y social” y el segundo, en la ruptura “con las visiones dualistas utilizadas para explicar la relación de las clases subalternas con la cultura masiva”, así como su visión sobre la globalización y los procesos de hibridización que se dan en el interior de las sociedades latinoamericanas, lo que demanda estudios transdisciplinarios para una mejor comprensión de estos procesos.”** (pág. 72)

Una de las reflexiones fundamentales de estos dos autores es que no abordan el problema de las clases y de su mundo cultural e ideológico desde una visión dualista; es decir: dominantes y dominados, sino que plantean la noción de negociación entre los usuarios y los medios masivos

Los latinoamericanos nos apropiamos de la modernidad sin dejar la cultura oral. Nos apropiamos de la modernidad no de la mano del libro, sino de la experiencia audiovisual, por ello, debemos hablar no sólo de cambios en la forma de los contenidos, sino de cambios en el proceso de nuestros modos de comunicar.

Esta forma de percibir la modernidad genera en América Latina un desorden en la cultura, en los saberes, deslegitimando la frontera entre razón e imaginación, saber e información, naturaleza y artificio, ciencia y arte, saber experto y experiencia profana. Esta nueva circunstancia, significa ubicar el problema a otro nivel, ya no en el de los medios, sino en el de las mediaciones y los modelos culturales.

La teoría tiene como pivote central la noción de que el receptor es un sujeto activo que se apropia de la cultura masiva y con sus códigos culturales resemantiza los mensajes desde su contexto social y cultural específicos. Pone en el centro de la discusión al sujeto, al hombre y su capacidad de producción de sentido por encima de lo tecnológico. El receptor ya no es solamente un consumidor de mensajes, sino que también los produce y es en ese espacio donde se dan las mediaciones, los conflictos, las apropiaciones y reapropiaciones.

El reconocimiento del derecho universal a la educación también en el "tercer entorno". Toda persona tiene derecho a acceder a estos escenarios y a recibir una capacitación para utilizar las TIC's.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Facilitar el acceso de la población del Cantón Espejo, al uso de herramientas y equipos que masifiquen el uso a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información global, a través de la utilización del Manual del Usuario del Infocentro.

6.4.2. Específicos

- Diseñar procesos sencillos de utilización de los diferentes servicios que oferta el Infocentro para el manejo de usuarios.
- Facilitar el uso y acceso de los usuarios a los equipos y servicios disponibles.

- Socializar el manual con el personal de apoyo del Infocentro y con los usuarios.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La propuesta que constituye el propósito último del presente trabajo de grado, se aplicó en el Infocentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, ciudad de El Ángel, en la provincia del Carchi.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Ante el actual crecimiento y penetración de Internet, es necesario desarrollar mecanismos que faciliten su acceso y uso, que posibiliten una mejor comprensión y aprehensión de su realidad, tanto para fines personales, educativos, ejercicio de ciudadanía, profesional, laboral como de entretenimiento y comunicación. Que faciliten su apropiación.

Hasta ahora, en el ámbito del uso comunitario de Internet, existe la tendencia a igualar acceso con apropiación, a considerar que con una conectividad masiva el problema de la desigualdad en el acceso puede ser superado, lo cual no es cierto, porque es una instrumentalización del problema y un desconocimiento de las realidades específicas de cada país.

Esta asimetría, esta brecha en el acceso a las TIC's, puede ser superada si se entiende que la misma forma aparte de la asimetría social y que no es suficiente con conectarse a una computadora, que es necesario tener acceso a las herramientas educativas, lingüísticas, entre otras, para poder hacer un uso con sentido, para poder apropiarse socialmente de

esta tecnologías, utilizando una sencilla herramienta que facilite su real aplicación, el siguiente Manual de Usuario que se encuentra disponible para aplicarlo en el Infocentro del Gobierno Autónomo del Cantón Espejo:



Un lugar de encuentros ciudadanos, un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos. Un lugar para todos.

6.6.1. Presentación

El presente manual de usuario facilitará que el Infocentro cumpla con su objetivo a mediano plazo desarrollando una cultura de intercambio de Información.

La sustentabilidad de un centro comunitario como los Infocentros depende no sólo de la parte financiera sino también de su apropiación social y comunitaria y, del reconocimiento de las empresas proveedoras de la necesidad de mantener los costos al mínimo esencial.

El reto está en constituir una sociedad donde la información sea, ya no sólo teóricamente, un elemento dinamizador de los proyectos de los individuos: Las Cabinas solas no pueden. Son medios no fines. Sin embargo, es desde ellas que podremos imaginar medios de inclusión social.

No es simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades, es el corazón de un nuevo paradigma socio técnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos

El Infocentro efectivamente produce un impacto positivo entre sus usuarios generando otras alternativas de expresión y participación ciudadana y mejores posibilidades en el ámbito laboral. Aún quedan importantes tareas por realizar, potenciar estos beneficios y lograr un real cambio en la calidad de vida de las personas y la comunidad.

6.6.2. Contenido

- ✓ Presentación
- ✓ Contenido
- ✓ Normas para el Usuario:
- ✓ Qué servicios le ofrece Infocentro
- ✓ Con qué equipos cuenta Infocentro
- ✓ Cuáles son las restricciones para utilizar Infocentro
- ✓ Cuáles son las condiciones de utilización de los equipos y servicios de Infocentro
- ✓ Qué puedo hacer en Infocentro
- ✓ Cómo utilizo los servicios telefónicos
- ✓ Cómo utilizo los servicios del equipo audiovisual
- ✓ Cómo utilizo los servicios de la computadora
- ✓ Cómo utilizo los servicios de Internet
- ✓ Cómo ingreso a mi página principal

6.6.3. El Infocentro es.....

1. El libro moderno del estudiante
2. La maravilla para las comunidades aisladas
3. Buscar información y encontrar muchos amigos para mayor información
4. Lugar donde puedo hacer mis tareas tranquilas y sin pagar
5. Útil para conseguir... casi cualquier cosa
6. La única solución cuando salgo de clases
7. Casa de estudios
8. Un área de recreación e investigación
9. Me ayuda a matar el aburrimiento...
10. La libre comunicación que antes no teníamos
11. Lugar de entretenimiento
12. La nueva biblioteca del estudiante
13. Lugar de trabajo
14. Comunicación gratis
15. Centro de conocimiento a nivel tecnológico
16. ¿Qué son los Infocentros?
17. Los Infocentros son definidos operativamente en el proyecto de creación, como:

18.6.6.4. Manual de Usuario del Infocentro El Ángel

6.6.4.1. ¿Qué servicios le ofrece Infocentro?



Infocentro le ofrece servicios de:

- ✓ Computadora
- ✓ Impresión
- ✓ Navegación en Internet
- ✓ Comunicación Telefónica
- ✓ Espacio para estudio compartido y capacitación
- ✓ Equipos de Audiovisuales

6.6.4.2. ¿Con qué equipos cuenta Infocentro?

Los equipos con los que cuenta Infocentro son:

- ✚ Seis computadoras con acceso a Internet.
- ✚ Un proyector.
- ✚ Una videograbadora.
- ✚ Una impresora.
- ✚ Una pizarra de tiza líquida.
- ✚ Dos cabinas con servicio telefónico.
- ✚ Mobiliario para PCs y sala de capacitación



6.6.4.3. ¿Cuáles son las restricciones para utilizar el Infocentro?



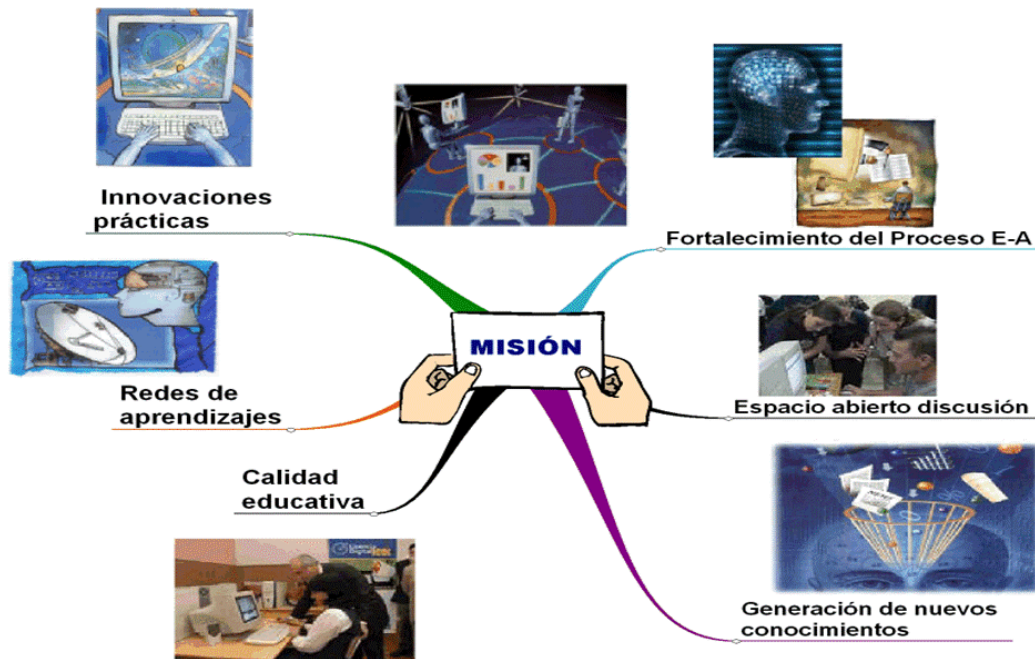
- No ingresar ni consumir alimentos y bebidas
- No se permite fumar
- No se permite el ingreso de personas con evidencias de haber consumido bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas o estupefacientes
- No se permite el ingreso de niños/as menores de diez años que no estén acompañados con sus padres.
- No se permite el ingreso de grupos en número superior a la capacidad del área de los equipos.
- No se permite sacar de las instalaciones equipos y accesorios.
- No se permite utilizar los equipos y servicios para acceder a redes sociales y chat.
- Antes de utilizar dispositivos periféricos, el usuario deberá solicitar su revisión para precautelar las condiciones de uso adecuado de equipos (antivirus)

6.6.4.4. ¿Cuáles son las condiciones de utilización de los equipos y servicios de Infocentro?



- Reservar cupo de utilización de equipos y servicios
- Presentar la cédula de identidad o similar (en el caso de los niños/as, se utilizarán los documentos de identificación de su padre/madre o adulto que lo acompañe).
- El usuario de equipos y servicios mantendrá la debida compostura, no se permiten escándalos o la interrupción que cause malestar a otros usuarios.
- El usuario será responsable del buen uso de los servicios, equipos e instalaciones.
- El tiempo máximo de utilización de los servicios y equipos será de dos horas, salvo que demuestre no haber concluido la actividad que está realizando, en cuyo caso el tiempo de uso podrá extenderse una hora adicional.
- El usuario que requiera imprimir documentos deberá cancelar el valor mínimo calculado para recuperación del costo del material utilizado.
- El usuario que desconozca el manejo de equipos y servicios, deberá solicitar asistencia técnica del personal de apoyo.

6.6.4.5. ¿Qué puedo hacer en Infocentro?



1. Acceder a la información sobre las planillas de servicios básicos, bancos, SRI, IESS, correos del Ecuador, etc.
2. Realizar consultas escolares
3. Aprender el manejo básico de una computadora
4. Intercambiar experiencias de aprendizaje
5. Elaborar documentos de variada naturaleza
6. Utilizar los servicios telefónicos
7. Observar videos y proyecciones
8. Recibir capacitación y actualización

Como parte del Proyecto www.infocentros.gov.ec, Infocentro del Cantón Espejo proporcionará los siguientes servicios:

1. Comunicarse con los demás Infocentros del país, en una red virtual.
2. Contar con un sitio para capacitarse en artes y oficios, en convenio con otros Ministerios e instituciones co - gestoras.
3. Participar en la creación de la página web de su comunidad para difundir su potencial turístico y productivo.
4. Disponer de un periódico comunitario, un generador web de eventos y un generador de encuestas.



6.6.4.6. ¿Cómo utilizo los servicios telefónicos de Infocentro?



- ✓ Solicite línea telefónica al personal responsable
- ✓ Si su llamada es nacional asegúrese de disponer del número correcto, Ejemplo: 02-2360292 (para Pichincha), donde: 02 corresponde a los dígitos pares de zona; y la secuencia numérica de 7 números que corresponden a la línea deseada.
- ✓ Si su llamada es internacional, asegúrese de disponer del número correcto, Ejemplo: 0056 2 567987, donde: 00 es el carrier de llamada internacional, 56, es el código de país, en este caso Chile, 2, es el código asignado a ciudad, Santiago y la secuencia de los seis números siguientes, son asignados al número telefónico interno al que desea comunicarse.
- ✓ El personal de Infocentro dispone de cartillas que le informan los códigos internacionales más solicitados para facilitar el uso adecuado del servicio.

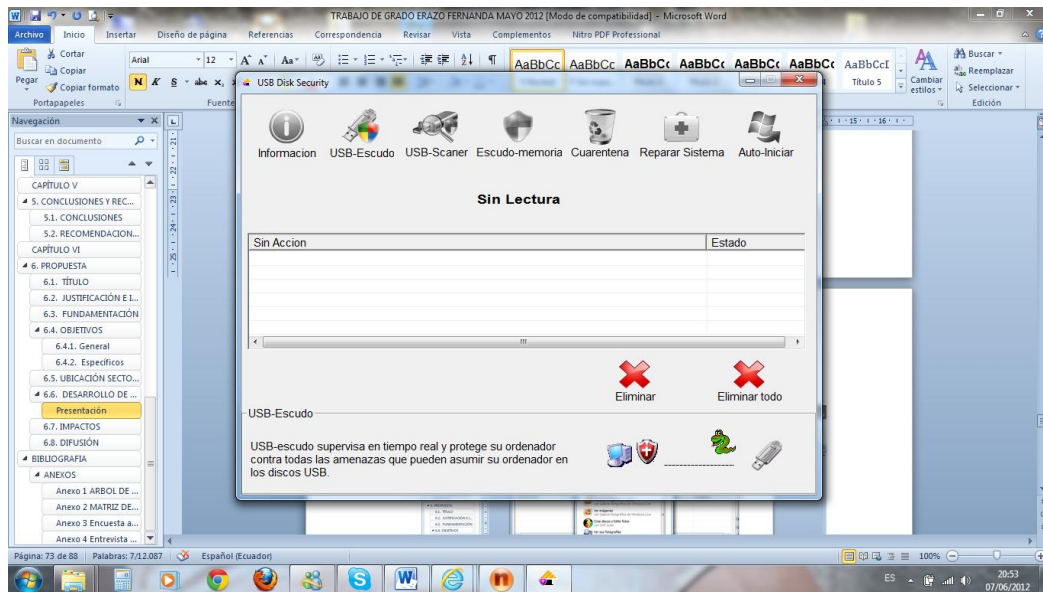
- ✓ Acceda a la cabina, levante el auricular y antes de marcar el número deseado, asegúrese de disponer de línea de servicio caracterizado por un sonido uniforme sin interferencias.
- ✓ Si el sonido se escucha a intervalos cortos y constantes, es señal de ocupado, en ese caso, cierre el teléfono, espere unos minutos y vuelva a marcar.
- ✓ Si no escucha sonido alguno, es señal de que en ese momento no hay servicio telefónico.
- ✓ Si conecta la llamada y obtiene respuesta, utilice el servicio, procure ser breve, otros usuarios pueden estar requiriendo los mismos servicios.
- ✓ Al finalizar la comunicación, asegúrese de colocar el teléfono en el lugar y posición adecuadas.



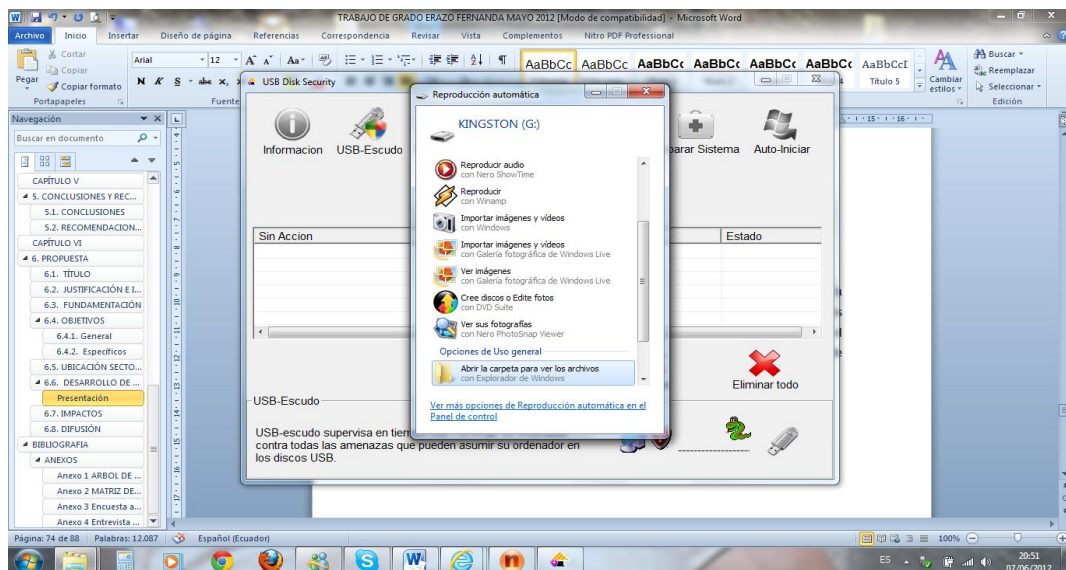
6.6.4.7. ¿Cómo utilizo los servicios del equipo audiovisual?



- ✓ Este servicio está reservado para personas y/o grupos que requieren utilizarlos para capacitación, actualización, eventos sociales y similares. También pueden hacer uso estudiantes de bachillerato y universitarios que requieran hacer tareas o realizar práctica de presentaciones o defensas de trabajos de graduación o similares.
- ✓ Los equipos siempre estarán debidamente instalados y en funcionamiento. Solicite asistencia del personal si no lo están.
- ✓ Encienda el proyector utilizando el control remoto auxiliar.
- ✓ Encienda la computadora y espere la carga del sistema y programas básicos.
- ✓ Inserte la unidad de memoria portátil
- ✓ Espere unos segundos mientras el antivirus revisa el accesorio de uso externo, luego cierre la ventana dando un clic en la x coloreada de rojo.



- Se abrirá una ventana con abanico de menús a seleccionar



- ✓ Ubique con el marcador, utilizando el mouse en el menú “abrir la carpeta para ver los archivos”, un clic y se abrirán los archivos disponibles en el periférico de memoria externa, seleccione el deseado y utilice los servicios de Infocentro para prácticas de presentaciones.

6.6.4.8. ¿Cómo utilizo los servicios de la computadora?



Infocentro utiliza un sistema operativo llamado UBUNTO, distinto pero similar a Windows, dispone de OPEN OFFICE como paquete de programas que le permitirá usar el equipo como procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones y otros que facilitarán su trabajo.

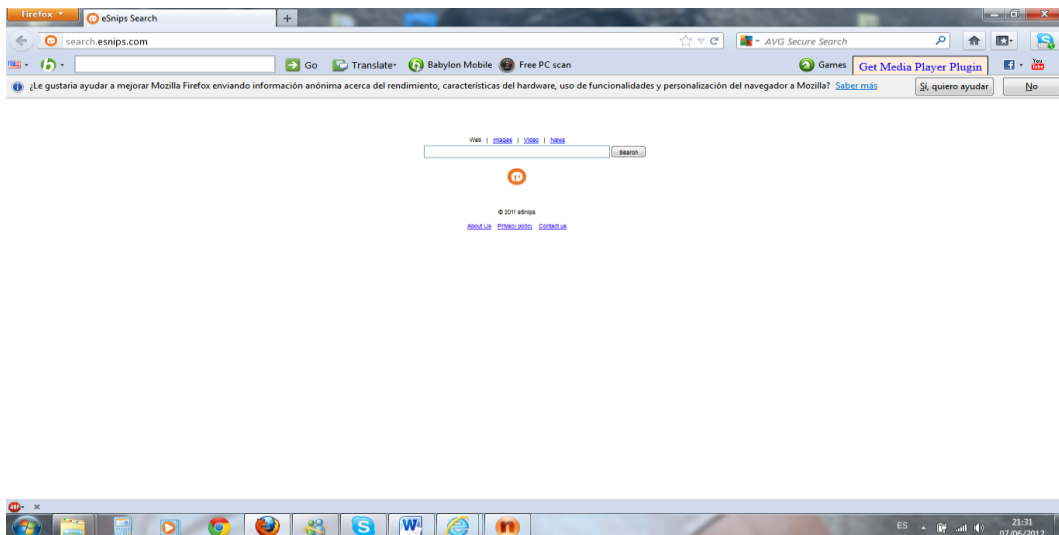
Una vez abierto el programa requerido podrá trabajar de modo muy similar al paquete de Windows Office.

6.6.4.9. ¿Cómo utilizo los servicios de Internet?

El acceso predeterminado de navegación de internet bajo el sistema operativo UBUNTO, es Mozilla Firefox: Ubique el marcador con el mouse en la imagen del motor de búsqueda y de doble clic



El motor de búsqueda abrirá la ventana principal de navegación de internet:



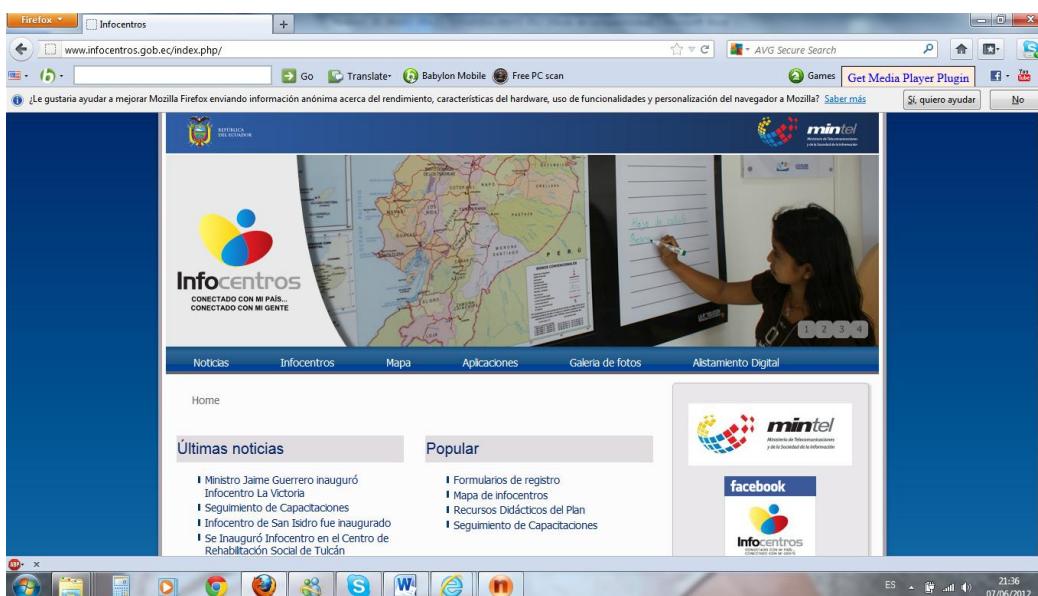
Si desconoce la página web que desea visitar, escriba una palabra o palabras clave, por ejemplo: manual de procedimiento

6.6.4.10. ¿Cómo ingreso a mi página principal?

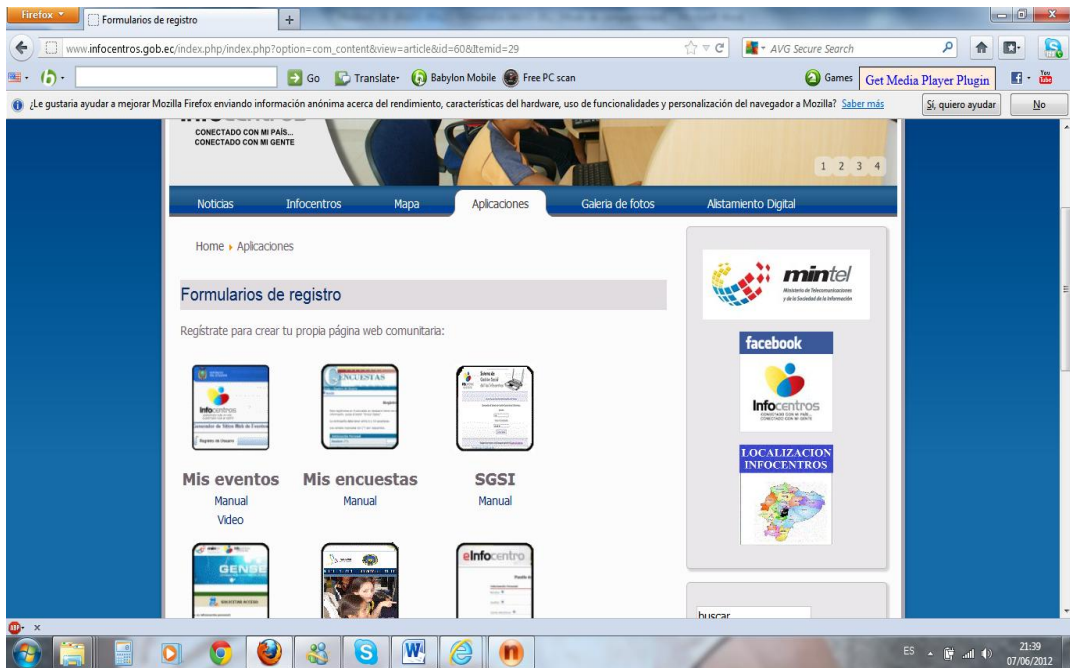


Escriba la siguiente dirección en la línea de búsqueda:

<http://www.infocentros.gob.ec/index.php/>

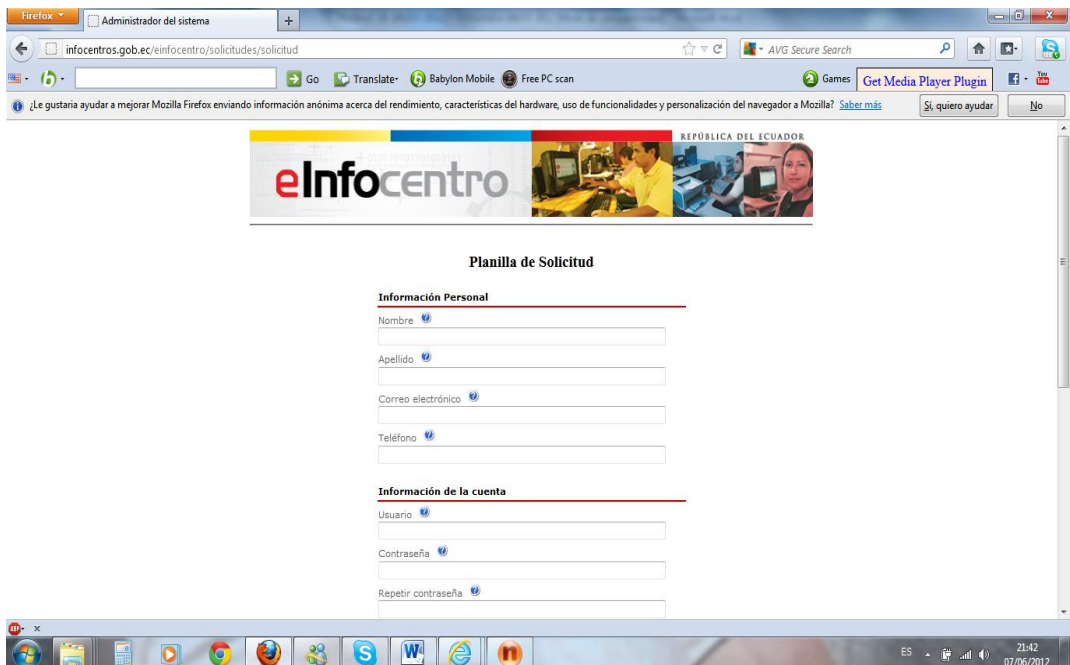


Seleccione el menú “Aplicaciones”



Ubique el link “Mi Infocentro”

Se abre una ventana de trabajo para llenar la solicitud de inicio de sesión:



Registro de Solicitud e Inicio de Sesión A continuación se describen las tareas que se pueden realizar con respecto al registro de

solicitud e inicio de sesión. Formulario de Registro Ingrese en la barra de direcciones del navegador Web la siguiente dirección:
<http://infocentros.gob.ec/einfocentro/solicitudes/solicitud>

- ✓ Ingrese la información personal solicitada.
- ✓ Ingrese el nombre de usuario y la contraseña con la cual desea acceder al sistema.
- ✓ Ingrese la información general del sitio Web del Infocentro.
- ✓ Haga clic en el botón 'Enviar'.

Luego de haberse registrado tendrá que esperar un correo electrónico de confirmación por parte del administrador del aplicativo, para poder acceder al abanico de aplicaciones y tareas de www.infocentros.gob.ec

6.7.IMPACTOS

6.7.1. Educativo

El Manual de Usuario para la prestación de servicios de Infocentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo permitirá universalizar el manejo de equipos provistos de la tecnología y sistemas de comunicación en la sociedad del Cantón y consecuentemente abre la oportunidad de nuevos aprendizajes, fortalecer el intelecto y la capacidad de razonamiento para toda la comunidad y principalmente para los jóvenes estudiantes de la ciudad.

6.7.2. Social

El impacto social que ocasiona la instalación del Infocentro en la ciudad de El Ángel y la aplicación del Manual de usuario que facilita el acceso de la población a este servicio, es de gran alcance puesto que se estarán creando las condiciones necesarias para involucrarse con éxito en su entorno social, familiar, personal y afectivo, continuar su desarrollo apoyando la construcción de una sociedad transformadora, proactiva, autonómica, equilibrada, armónica y responsable.

6.7.3. Tecnológico

El impacto tecnológico parte de la instalación del Infocentro y se afianza con la aplicación del Manual de Usuario en tanto facilitará el acceso de la población a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, conectará una pequeña población con el entorno local, de persona a persona, regional, nacional y global. La progresiva adquisición de

habilidades y destrezas tecnológicas mejorará la formación de los usuarios y su calidad de vida en la posibilidad de incrementar sus conocimientos y relacionarse con ámbitos mucho más abiertos.

6.8. DIFUSIÓN

El Informe Final de Investigación recoge el trabajo realizado por el equipo autor y las diarias experiencias enriquecidas con la recopilación y análisis de material teórico y técnico fue socializado con el personal de apoyo que trabaja en el Infocentro y será difundido con los usuarios para facilitar la utilización adecuada de los equipos y acceder a todos los servicios disponibles.

BIBLIOGRAFIA

ACHIG S, Lucas (2001) Enfoques y Métodos de la Investigación Científica. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales N° 3. Quito: AFEFCE

BENALCAZAR M. (2010) Guía para Realizar Trabajos de Grado. Ibarra: Taller "Libertario".

BENALCAZAR M., Álvarez G., Montesdeoca C. (2005). Guía para realizar Monografías, Tesinas, y Tesis de Grado, Quito: Imprenta CREAARTE.

COLECCIÓN L:N:S. (1992). Metodología de la Investigación Científica, Ecuador-Cuenca: NINA Comunicaciones.

HERNÁNDEZ R., Fernández C., Baptista P. (1994). Metodología de la Investigación, Colombia: Panamericana Formas e Impresos S:A.

MORELIS, Gonzalo (2005) Análisis del Acceso y Uso de los Infocentros Venezolanos, Universidad de Zulia Venezuela.

POSSO M. (2005). Metodología Para el Trabajo de Grado, Ibarra : NINA Comunicaciones.

VARGAS DE MORENO B. (2005). Relaciones Humanas, Guayaquil: Ediciones HOLGUIN

VILLALBA C., (2004). Metodología de la Investigación Científica, Ecuador: SUR Editores.

4.1 LINCORAFIA

www.monografias.com

[www.Carlos Mora Venegas-Manual de Funciones](#)

www.microsoft.com/.../beneficios_atencion_cliente.msp

www.microsoft.com/.../beneficios/atención/cliente.msp

http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

<http://www4.biblioredes.cl/Biblion+Infocentro.htm>

<http://encontrarte.aporrea.org/media/46/infocentros.pdf>

<http://injuvbiobio.blogspot.com/2009/08/que-es-un-infocentro.html>

<http://www.slideshare.net/LCanelon/infocentros-7038924>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Misi%C3%B3n-Ciencia-e-Infocentro/1025666.html>

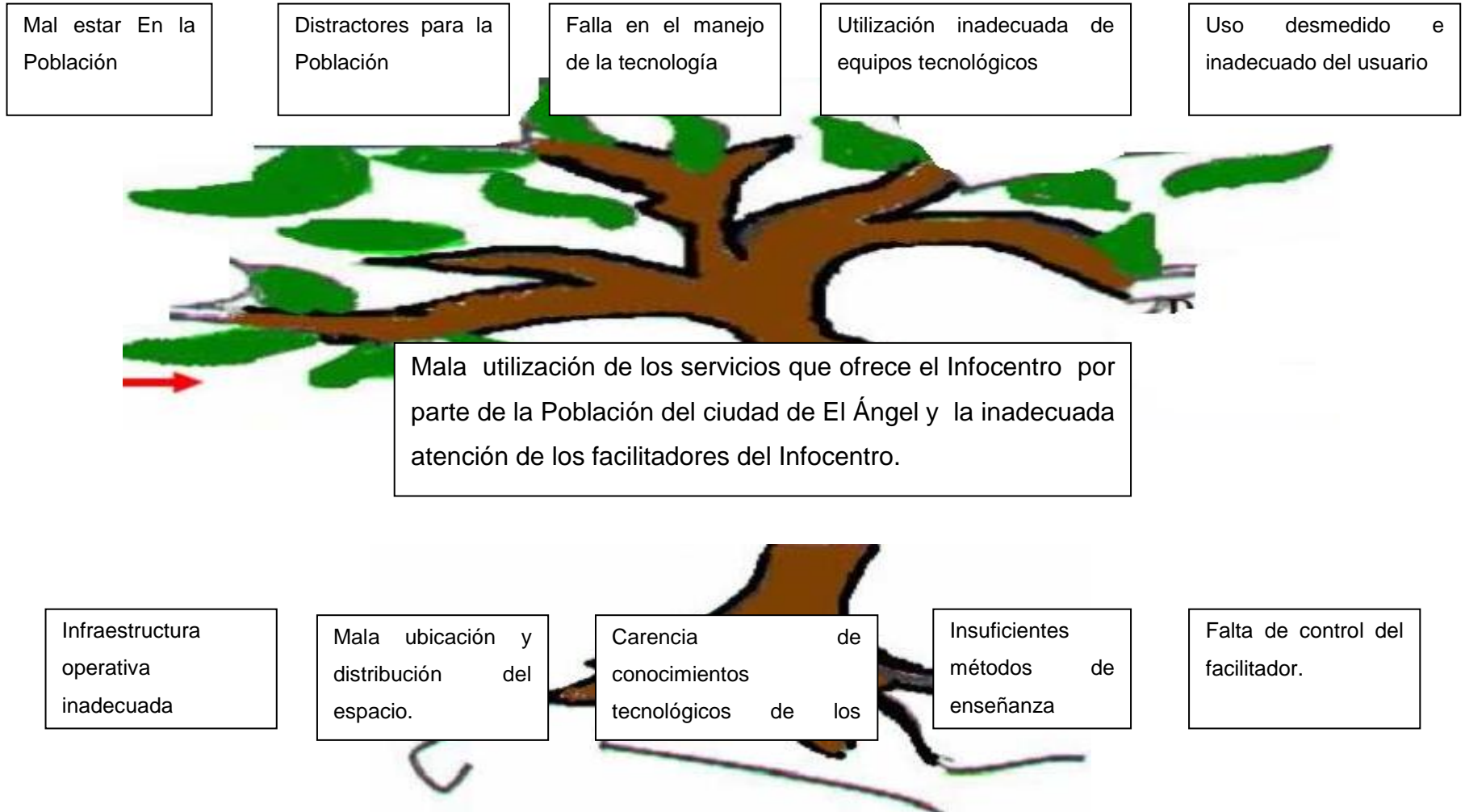
<http://www.sitioproyectos.com/ms-os/Conceptos%20basicosprocesos.htm>

<http://www.mitecnologico.com/Main/Manuales/definicion.de/proceso/>

Anexos

ANEXOS

Anexo 1 ARBOL DE PROBLEMAS



Anexo 2 MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA:	OBJETIVO GENERAL:
<p>“Análisis de la implementación del programa Infocentro (centro de internet) en la ciudad de El Ángel, Cantón Espejo, de la provincia del Carchi y su utilización por parte de la población”. Propuesta alternativa.</p>	<p>Determinar cómo se ésta implementando el Programa Infocentro y cuál es la utilidad para la población de la ciudad de El Ángel.</p>
PREGUNTAS DIRECTRICES:	OBJETIVOS ESPECIFICOS:
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesario diagnosticar como se está implementando el infocentro para conocer su operatividad? • ¿Cuáles son los servicios que presta a la población del Cantón Espejo el Infocentro? • ¿Un Manual de Procedimientos mejorará la calidad de atención y servicio del Infocentro? • ¿El conocimiento y dominio tecnológico permitirá una utilización optimizando los recursos del Infocentro? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación de implementación del Programa Infocentro. • Establecer cuáles son los servicios que presta a la ciudadanía. • Diseñar un Manual de Usuario para una adecuada utilización del Programa Infocentro. • Socializar el Manual de Procedimientos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

Anexo 3 Encuesta a usuarios

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DEL ANGEL

OBJETIVO: Diagnosticar la situación de implementación del Programa Infocentro y los servicios que ofrece a la ciudadanía de El Ángel.

INSTRUCCIONES:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar llenar esta encuesta con la mayor seriedad posible para obtener datos reales y de esta forma poder plantear soluciones que permitan mejorar la calidad de atención que presta el Infocentro a la ciudadanía en general.

1. Considera Ud. qué la infraestructura del Infocentro es:

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Poco adecuada | <input type="checkbox"/> |
| Inadecuada | <input type="checkbox"/> |

2. El lugar en dónde se instaló el Infocentro le parece?:

- | | |
|------------------|--------------------------|
| Muy conveniente | <input type="checkbox"/> |
| Conveniente | <input type="checkbox"/> |
| Poco conveniente | <input type="checkbox"/> |
| Inconveniente | <input type="checkbox"/> |

3. Cree usted que la población tiene acceso igualitario?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

4. Los conocimientos tecnológicos de los funcionarios del infocentro para usted son:

- Excelente
- Buenos
- Regulares
- Pésimos

5. El servicio que el facilitador del Infocentro a la ciudadanía es :

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Ineficiente

6. La población puede hacer uso de la información que ofrece el Infocentro?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

7. Conoce usted sobre la reglamentación que norme el uso del Infocentro?:

- Si
- Desconozco
- No

8. La orientación que el facilitador presta a los usuarios es

- Muy adecuada
- Adecuada
- Poco adecuada
- Inadecuada

9. Qué oportunidades tiene usted al hacer uso de los servicios que ofrece el infocentro:

- Económicas
- Sociales
- Ninguna de las anteriores
- Otras

10. E l servicio que oferta el Infocentro lo utiliza para?

- Entretenimiento
- Trabajos
- Comunicación exterior
- Otros

11. La comunicación entre facilitador y usuarios es :

- Buena
- Regular
- Pésima

12.- ¿Cuál de los siguientes servicios que ofrece el Infocentro es utilizado con mayor frecuencia por usted?

- Internet
- Cabinas telefónicas
- Computadoras

Equipos Audiovisuales



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Entrevista a funcionarios

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA FUNCIONARIOS DEL INFOCENTRO

OBJETIVO: Diagnosticar la situación de implementación del Programa Infocentro y los servicios que ofrece a la ciudadanía de El Ángel.

INSTRUCCIONES:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar llenar esta encuesta con la mayor seriedad posible para obtener datos reales y de esta forma poder plantear soluciones que permitan mejorar la calidad de atención al cliente que presta el Infocentro.

- 1. Cómo considera usted que es la infraestructura del Infocentro?**

- 2. Considera usted que el lugar en dónde se instaló el Infocentro es el adecuado?**

3. Cree usted que la población de El Ángel tiene acceso igualitario al infocentro?

4. Tienen usted los conocimientos tecnológicos suficientes para operar en el infocentro?

5. Cómo es el servicio que usted ofrece a la ciudadanía?

6. A Que tipo de información tiene derecho la ciudadanía que hace uso del infocentro?

12. Conoce usted sobre la reglamentación que norme el uso del Infocentro?:

7. Cómo es la orientación que usted presta a los usuarios?

8. Qué oportunidades cree usted que tiene la ciudadanía al hacer uso de los servicios que ofrece el infocentro:

9. La comunicación entre usted y los usuarios es?:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100287874-0	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	CAZAR PEREZ ELEANA VERENICE	
DIRECCIÓN:	San Antonio de Ibarra		
EMAIL:	elitovcp_878@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2550-045	TELÉFONO MÓVIL:	095204267

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	“ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANGEL, CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA.”
AUTOR (ES):	CAZAR PEREZ ELEANA/ ERAZO GUZMAN FERNANDA
FECHA: AAAAMMDD	2012-07-09
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcon

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **CAZAR PEREZ ELEANA VERENICE**, con cédula de identidad Nro.**100287874-0**;, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de julio del 2012

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: **CAZAR PEREZ ELEANA**

C.C.: **100287874-0**;

ACEPTACIÓN:

(Firma)

Nombre: **XIMENA VALLEJO**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **CAZAR PEREZ ELEANA VERENICE**, con cédula de identidad Nro.**100287874-0**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: “ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANGEL, CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA.” que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: **CAZAR PEREZ ELEANA VERENICE**

C.C.: **100287874-0**

Ibarra, a los 23 días del mes de julio del 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	040145427-7	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	ERAZO GUZMAN FERNANDA VALERIA	
DIRECCIÓN:	El Ángel, calle Abraham Herrera y José Benigno Grijalva		
EMAIL:	fervaleriaerazo@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2977 433	TELÉFONO MÓVIL:	085994799

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	“ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANGEL, CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA.”
AUTOR (ES):	CAZAR PEREZ ELEANA/ ERAZO GUZMAN FERNANDA
FECHA: AAAAMMDD	2012-07-09
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcon

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **ERAZO GUZMAN FERNANDA VALERIA**, con cédula de identidad Nro. **040145427-7**;, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de julio del 2012

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: **ERAZO GUZMAN FERNANDA**

C.C.: **040145427-7**

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: **XIMENA VALLEJO**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **ERAZO GUZMAN FERNANDA VALERIA**, con cédula de identidad Nro. **040145427-7**, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANGEL, CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA." que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: **ERAZO GUZMAN FERNANDA VALERIA**

C.C.: **040145427-7**

Ibarra, a los 23 días del mes de julio del 2012

PROCESO DE DEFENSA DE TRABAJO DE GRADO

EGRESADOS:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Dr. Julio Alarcos
Dña Cecilia Dea.
Sr. Raúl Fuentes

FECHA

Lunes 9 de Julio del 2012

HORA

20:00

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dr. Jaime Vizcaino Jón

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO*

ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO INFOCENTRO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANCEL, CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, PROPUESTA ALTERNATIVA.

SUGERENCIAS DE CAMBIOS Y MODIFICACIÓN

DOCENTE

Dña Cecilia Dea.

MODIFICAR

DOCENTE

Sr. Raúl Fuentes.

MODIFICAR

DOCENTE

Dr. Jaime Vizcaino.

MODIFICAR

Certificado de haber seccu liquidado el Manual de la utilización del Infocentro

DOCENTE

MODIFICAR

CARRERA DE: SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.


PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Nota: Este Formulario se adjuntará al Informe del Presidente previo a la autorización de compra del título.



1 MUNICIPIO DE ESPEJO

ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN ESPEJO

Ofc. No. -058-2012-IME
El Ángel, 4 de junio de 2012

Licenciado
Kléber Andrade López
ALCALDE DEL CANTON ESPEJO
Presente

En su despacho:

Señor Alcalde, pongo en su conocimiento que previo a la obtención del título de Licenciadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo Español de la Universidad Técnica del Norte, solicito comedidamente su autorización para realizar la socialización de nuestro tema de tesis denominado *"ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANGEL CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA"*

Cabe indicar que el taller con la debida autorización lo realizaré el día martes 5 de junio de 2012 con un horario de 8:00 a 13:00.

Por la atención que se de a nuestra solicitud, expreso mi agradecimiento.

Atentamente,


Sra. Fernanda Erazo


Sra. ELENA CAZAR



ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN ESPEJO
ALCALDIA



Ofc. No. 093-2012-IME-A

El Ángel, 11 de junio de 2012

Doctor
Hugo Andrade
DECANO DE LA FECYT
Ibarra

En su despacho:

Reciba un cordial y atento saludo desde la Alcaldía del Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Cantón Espejo; a la vez el deseo de que su gestión este encaminada por el beneficio de la juventud que se esta profesionalizando en tan prestigiosa universidad.

El presente tiene la finalidad de CERTIFICAR que el Trabajo de Grado elaborado por la Sra. Erazo Guzmán Fernanda Valeria y Sra. Eleana Berenice Cazar Pérez egresadas de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, en la carrera de Secretariado Ejecutivo Español con el tema: *"ESTUDIO DEL SERVICIO QUE PRESTA EL PROGRAMA IMPLEMENTADO (CENTRO DE INTERNET) A LA POBLACION DE LA CIUDAD DE EL ANGEL CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI. PROPUESTA ALTERNATIVA"*

Previo a la obtención del título de Licenciada fue socializado el día martes 5 de junio de 2012 con un horario de 8:00 a 13:00 pm, a todos los servidores públicos de la institución, obteniendo una excelente acogida.

Es lo que puedo certificar, facultando a la presente hacer el uso que corresponda.

Atentamente,


Lic. Kieber Andrade López
ALCALDE DEL CANTON ESPEJO