



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECÓNOMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

*“EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET Y SU INCIDENCIA EN EL
DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LA CIUDAD DE IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA”.*

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
ECONOMÍA – MENCIÓN FINANZAS

AUTORA: GARCIA TULCANAZA ANDREA PAOLA

DIRECTORA: ECONOMISTA WILMA GUERRERO

IBARRA – JULIO 2013

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo en la ciudad es consecuencia de la intervención de diferentes factores empezando con la estructura social; el crecimiento poblacional durante 20 años tiene un aumento de 51% en promedio, indicador que muestra también el aumento de necesidades sociales y económicas, originando que la ciudad prevea acciones que permitan cubrir muchas necesidades, principalmente aquellas relacionadas con las condiciones básicas de vida (cobertura de agua potable, energía eléctrica, sistema de alcantarillado, educación, empleo) de tal manera que impulse también la cobertura de todos estos servicios, panorama que involucra acciones políticas y la adaptabilidad a las condiciones actuales en el mundo; dentro de ellas la información y la tecnología. El presente estudio pretende establecer una relación descriptiva entre el uso del servicio de internet y el desarrollo social y económico de la ciudad de Ibarra; el principal juicio para sostener la relación entre estas variables se cimienta en acceso a la información a través de la red informática que permite obtener mejores condiciones de vida y mejores oportunidades de dinamizar la economía, debido a que los factores tecnológicos se adaptan a las necesidades de las personas, haciéndose indispensable el uso de tal instrumento tecnológico para lograr afrontar las actividades cotidianas en la ciudad; la metodología del estudio se respalda en el conocimiento científico además de utilizar la encuesta y bibliografía como técnica principal para la recolección de información, mientras que métodos cualitativos y cuantitativos se utilizaron para el análisis de los datos, metodología que permitió definir un juicio base para establecer la relación entre las variables del estudio, investigación que se orienta a estudiar poblaciones en relación del tema como: los hogares, las empresas de la ciudad, las empresas que ofertan el uso de internet y las empresas que proveen la conexión e instalación del internet.

SUMMARY

The development in the city is a result of different factors like the social structure, the population growth for 20 years has a 51% of increase, indicator that shows besides the increasing of the social and economic needs, it cause that city takes into account actions that permit to solve many needs principally those related with the basic conditions of the life such as potable water, electricity, sewerage, education and employment, of this way helps to cover and resolve all these needs, this involve political actions and try to adapt to the actual conditions in the world like the information and the technology. This work pretends to establish a descriptive relationship between the internet use and the social and economic development of the Ibarra city; the principal judgment to hold the relationship between these variables is the access to the information through the computer network that permit to get better conditions of life and better opportunities to boost the economy because the technological factors get adapt to the people needs, so the use of this technological instrument is necessary to meet the everyday activities in the city; the methodology of this work is supported in the scientific knowledge besides the use of poll and bibliography like principal technique to collect information, also qualitative and quantitative methods was used to analyze the information, this methodology allowed to define a judgment to establish the relationship between the study variables, this investigation is directed to study populations related to the topic such as homes, business in the city, companies that offer the internet use and the companies that provide internet connection and installation.

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, García Tulcanaza Andrea Paola, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



García Tulcanaza Andrea Paola

CC: 100286686-9

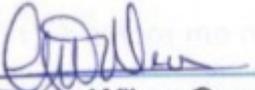
AUTORA DE TESIS

CERTIFICADO DE LA DIRECTORA

En mi calidad de Directora del trabajo de grado, presentado por las egresada: García Tulcanaza Andrea Paola, para optar por el Título de Ingeniera Economía – mención Finanzas, cuyo tema es: EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

Considero el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Ibarra, a los 22 días del mes de Julio de 2013


Economista Wilma Guerrero
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, García Tulcanaza Andrea Paola, con cédula de identidad 100286686-9, manifestó la 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 autores del trabajo de grado denominado: “El uso del servicio de internet y su incidencia en el desarrollo socio-económico de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”.

Que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera Economía – mención Finanzas, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mí condición de autora me reservo el derecho moral de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento se hace la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Andrea García Tulcanaza". The signature is enclosed in a blue oval.

Nombre: García Tulcanaza Andrea Paola

Cédula: 100286686-9

Ibarra, a los 22 días del mes de Julio del 2013.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

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 ponemos a disposición la siguiente información:

<u>DATOS DE CONTACTO</u>	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100286686-9
APELLIDOS Y NOMBRES:	García Tulcanaza Andrea Paola
DIRECCIÓN:	Tomas Caicedo 1-45 y Juan Martínez de Orbe
EMAIL:	paitogarcia_1987@hotmail.com

TELÉFONO FIJO	2 602 562	TELÉFONO MÓVIL:	0991136233
<u>DATOS DE LA OBRA</u>			
TÍTULO	EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA		
AUTOR (ES)	García Tulcanaza Andrea Paola		
FECHA:	Ibarra, 22 de Julio del 2013		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Ingeniera en Economía – mención Finanzas.		
ASESOR / DIRECTOR:	Economista Wilma Guerrero		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Andrea Paola García Tulcanaza con cédula de ciudadanía Nro. 100286686-9, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos 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 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de Julio de 2013

AUTORA:



Nombre: Paola García Tulcanaza

CI: 100286686-9

ACEPTACIÓN:

.....

Nombre: Ing. Betty Chávez

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

DEDICATORIA

A mi DIOS y mis dos Ángeles de la guarda que desde el cielo junto al Padre Celestial derramaron bendiciones para lograr terminar mi trabajo de Grado.

A mis padres, Miguel y Eyde, quienes se han preocupado siempre por el bienestar de mis hermanas y mío y sobre todo porque me enseñaron a luchar por lo que quiero siempre con responsabilidad dedicación y amor. Dios les bendiga siempre papitos.

A mis hermanas, Katy y Karla, quienes me dieron ánimos y consejos para seguir adelante y a mi sobrina Nathy mi amor chiquito por su cariño. Les quiero mucho bonitas.

A toda mi familia en general por sus buenos deseos hacia mi persona, Gracias.

A Javier Lucas, quien me ha dado su amor y apoyo desinteresado e inquebrantable, Te adoro.

A mis amigas y amigos por todos los instantes compartidos, por el apoyo y los ánimos de cada día y sobre todo por la linda amistad que nos unirá toda la vida.

“Siempre estarán en mí...esos buenos momentos que pasamos sin saber”.

Paola

AGRADECIMIENTO

*A*l terminar la elaboración de mi trabajo de grado sentimientos de emoción y satisfacción inundan mi ser, en donde pienso en todos los momentos vividos con todas las personas que he conocido en mi carrera universitaria y que cada día me enseñaron a ser mejor persona, por eso y más quiero agradecer primero a Dios por haberme dado la sabiduría, fortaleza e inteligencia necesaria para llegar a culminar una de mis metas, a mis padres por sus cuidados y apoyo incondicional ante cualquier circunstancia, a mis compañeros y amigos de clase con quienes enfrentamos día a día avanzar y no darnos por vencido en los estudios, a la UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE por permitirme formar parte de una Institución con méritos de excelencia, la Casa Universitaria del Norte del País, a mis profesores por todo lo que me enseñaron y en especial a mi Tutora, Eco. Wilma Guerrero Villegas, ya que sin ella no hubiese sido posible culminar esta investigación.

Paola

PRESENTACIÓN

El trabajo de investigación fue elaborado con el fin de describir la situación real sobre el uso de la tecnología internet en la población ibarreña y si existe una relación directa sobre el desarrollo de la ciudad.

La problemática fue abordada desde un enfoque práctico en varias categorías de estudio como: hogares, empresas, cibercafés y proveedores de instalación del servicio de internet, debido a que son los principales involucrados en este fenómeno.

Durante varios años la utilización de este servicio tecnológico ha ido en una creciente acogida, derivando el tema en el mercado de servicios para varias personas que pretenden obtener un ingreso económico, además de afectar el modo de vida por el fácil y rápido acceso a la comunicación e información.

El comportamiento de este particular suceso en la población incide como propulsor de desarrollo en varias áreas de la ciudad como: la social, económica, educativa de información y comercial.

Por ello la necesidad de la investigación es pertinente para determinar la principal incidencia en el desarrollo socio económico de la ciudad de Ibarra de manera más específica y detallada; información que puede ser base de posteriores estudios en la formulación de acciones que impulsen el desarrollo en Ibarra.

ÍNDICE

Portada	i
Resumen ejecutivo	ii
Summary	iii
Certificado de autoría.....	iv
Certificado de la Directora	v
Cesión de derechos de autor del trabajo de grado a favor de la Universidad Técnica del Norte	vi
Autorización de uso y publicación a favor de la Universidad Técnica del Norte	vii
Dedicatoria.....	x
Agradecimiento	xi
Presentación.....	xii
Índice	xiii
Introducción	24
 CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
Antecedentes	26
Internet en el Ecuador.....	28
Situación actual de la ciudad de Ibarra	29
Uso del internet como herramienta tecnológica	38
Proyección del servicio de internet	40
Planteamiento del problema	40
Justificación	41
Objetivos	43

Objetivo general.....	43
Objetivos específicos	43
Preguntas de investigación	43
Específicas	43
Identificación variables.....	44
Definición de variables.....	44

CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO	46
Estudios de incidencia	46
Economía	47
Sistema económico.....	48
Sectores económicos.....	49
El desarrollo	50
Definición del desarrollo.....	50
Factores del desarrollo	51
Desarrollo social	52
Servicios básicos	52
La educación	53
Tecnología	54
Calidad de vida	54
Desarrollo Económico.....	55
Productividad	55
La sustentabilidad	56
Servicio	57
Definición de servicio	57
Sectores del servicio	58

Sectores servicios en la ciudad de Ibarra	59
El internet	60
Estructura del internet.....	61
Tipo de conexiones.....	62
Desarrollo y evolución.....	63
Uso de Internet en la sociedad	64
Proveedores.....	66
Proveedores del servicio de internet (ISP).....	67
Regulaciones y órganos de control para ISP	67

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	69
Diseño e investigación	70
Matriz de operación con variables	71
Población	72
Muestra	73
Muestreo empresas	75
Muestra cibercafés.....	76
Censo empresas proveedoras del servicio	77
Fuentes de información	77
Fuentes primarias	77
Fuentes secundarias.....	77
Técnicas	78
Instrumentos	78
Validez y confiabilidad	78
Proceso de recolección de datos.....	79

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS	80
Resultados sobre el uso del internet en hogares	80
Resultados encuestas a empresas de la ciudad de Ibarra	95
Encuesta realizada a cibercafés de la ciudad de Ibarra.....	112
Entrevistas a las operadoras de instalación de internet Ibarra	130
Incidencia de uso del servicio de internet en el desarrollo de la ciudad de Ibarra	141
Condiciones de vida en la ciudad Ibarra	142
Aceptación en los ofertantes sobre el servicio de internet	144
Aspectos sociales sobre el uso del internet	146
Desarrollo económico en los sectores productivos y el uso del internet.	148
Contexto final de la incidencia de uso del servicio de internet en el desarrollo socio económico de la ciudad	150
Contrastación de preguntas de investigación	151
¿Cuál es el grado de desarrollo de las condiciones de vida de la población en la ciudad de Ibarra?	151
¿Cuál es el nivel de desarrollo económico dentro de los diferentes sectores productivos de la población ibarreseña en relación al uso del servicio de internet como instrumento para el desarrollo de sus actividades?	152
¿Qué beneficios sociales están relacionados con el acceso al servicio de internet?	152
¿Qué grado de aceptación tienen los ofertantes del servicio de internet en el desarrollo con su crecimiento en el mercado?	153
CONCLUSIONES	154
RECOMENDACIONES.....	156

FUENTES DE INFORMACIÓN.....	158
ANEXOS.....	163
ANEXO 1 ENCUESTAS	164
ANEXO 2 ENTREVISTAS	172
ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS.....	174

ÍNDICE DE TABLAS

01. Hogares en la ciudad de Ibarra 2010	32
02. Principales actividades de la población 2010 en Ibarra.....	36
03. Cibercafés en el país.....	68
04. Operación con variables.....	71
05. Universo de estudio.....	72
06. Participación de edificaciones del catastro municipal por parroquias..	74
07. Estratificación de muestra de hogares	75
08. Sectores de las empresas Ibarra.....	75
09. Estratificación muestra empresas.....	76
10. Tabulación personas por hogar.....	80
11. Tabulación nivel de educación	81
12. Tabulación ingresos económicos	82
13. Tabulación empleo	83
14. Tabulación empresas que suministran internet hogares	84
15. Tabulación gastos servicios mes hogares.....	86
16. Tabulación tipo conexiones hogares	87
17. Tabulación equipos por hogar	88
18. Tabulación uso de internet hogar	89
19. Tabulación actividades uso de internet	90
20. Tabulación lugar acceso de internet.....	91
21. Tabulación tiempo de uso internet hogares.....	92
22. Tabulación opinión desarrollo en hogares por uso de internet	93
23. Tabulación Beneficios uso de internet hogares	94

24.	Tabulación sector empresarial	96
25.	Tabulación personalidad de emperasas	97
26.	Tabulación ventas	98
27.	Tabulación rangos de empleados.....	99
28.	Tabulación operadoras de internet empresas	100
29.	Tabulación gado de educación operador	101
30.	Tabulación costos de servicio por empresa	102
31.	Tipos de conexión por empresa	103
32.	Tabulación cantidad de servicios por empresa	104
33.	Tabulación tiempo de servicios empresa	105
34.	Tabulación actividad por usos de internet empresas.....	107
35.	Tabulación nivel de apoyo empresas	108
36.	Tabulación opinión grado de desarrollo por empresas.....	109
37.	Tabulación productividad por uso de internet empresas	110
38.	Tabulación beneficios uso del internet emperas	111
39.	Tabulación tipo constitución cibercafés	112
40.	Tabulación tiempo de funcionamiento cibercafés.....	113
41.	Tabulación tipo de local cibercafes.....	114
42.	Tabulación operadoras en cibercafés.....	115
43.	Tabulación tipo conexión cibercafés.....	116
44.	Tabulación equipos cibercafés	117
45.	Tabulación tiempo renovación equipos cibercafés	118
46.	Tabulación número empleados cibercafés	119
47.	Tabulación nivel de instrucción administrador cibercafé	120
48.	Tabulación nivel de costos cibercafés	121
49.	Tabulación número de cliente cibercafés	122

50.	Tabulación tiempo de uso cibercafés	123
51.	Tabulación precio cibercafés	124
52.	Tabulación nivel de rentabilidad	125
53.	Tabulación sistema de restricción cibercafés	126
54.	Tabulación clientes y uso de internet en los cibercafés.....	127
55.	Tabulación problemas en cibercafés	128
56.	Tabulación servicios adicionales cibercafés	129
57.	Volumen de consumo en la instalación del servicio de internet 2013..	144
58.	Ingresos generados por el uso e instalación de internet	148
59.	Criterio de desarrollo en distintos sectores de la ciudad	150

ÍNDICE DE FIGURAS

01.	Distribución de conexiones a ordenadores nivel mundial 2011	27
02.	Población mundial que usa internet comercialmente	27
03.	Estructura de edad Ibarra	30
04.	Población ibarreña censos 1990 - 2001 - 2010	31
05.	Cobertura de servicios básico 1990-2001-2010 Ibarra.....	33
06.	Tendencias de la población territorial, alfabeto y económicamente activa periodo 1990 – 2001 – 2010.....	34
07.	Tendencias de educación 1990-2001-2010 Ibarra	35
08.	Crecimiento de las micro, mediana, empresas y grandes empresas en Ibarra periodo 2005 – 2010.....	37
10.	Área empresarial y el uso de internet 2005 - 2012.....	39
11.	Sector servicios	58
12.	Nivel de participación del sector servicios en la ciudad de Ibarra....	59
13.	Estructura del internet	61
14.	La tecnología de información y comunicación en la sociedad.....	65
15.	Flujograma de recolección	79
16.	Personas por hogar	81
17.	Nivel de educación	82
18.	Ingresos económicos.....	83
19.	Empleo	84
20.	Principales Empresas que suministran internet en hogares.....	85
21.	Gasto mes del servicio por hogares	86
22.	Principales conexiones en hogares	87
23.	Tipos y cantidad de equipos en el hogar	88
24.	Uso de internet en el hogar	89

25. Actividades destinadas para el uso de internet	90
26. Lugares frecuentes de internet.....	91
27. Tiempo de uso en hogares.....	92
28. Existe desarrollo en el hogar por el uso de internet.....	93
29. Beneficios de uso de internet	95
30. Sector empresarial	96
31. Personalidad de las empresas	97
32. Ventas	98
33. Rango de empleados	99
34. Principales operadores de internet Empresas.....	100
35. Grado de educación operador.....	101
36. Costos de servicio en las empresas.....	102
37. Conexiones en empresas.....	104
38. Cantidad de equipos.....	105
39. Tiempo de renovación de equipos.....	106
40. Actividad de uso de internet empresas.....	107
41. Nivel de apoyo en las empresas.....	108
42. Desarrollo por el uso de internet empresas.....	109
43. Nivel de importancia en la productividad empresarial	110
44. Beneficios por uso de internet en empresas	111
45. Tipo de constitución cibercafés	112
46. Tiempo de funcionamiento en la ciudad cibercafés.....	113
47. Locales de cibercafés.....	114
48. Operadoras de internet en cibercafés	115
49. Conexión de cibercafés.....	116
50. Cantidad de computadores fijos	117

51.	Tiempo de renovación equipos cibercafés	118
52.	Cantidad de empleados en cibercafés	119
53.	Nivel de instrucción del administrador del cibercafé.....	120
54.	Costos en Cibercafés	121
55.	Clientes cibercafés	122
56.	Tiempo de uso Clientes Cibercafés.....	123
57.	Precio del servicio cibercafés	124
58.	Nivel de rentabilidad	125
59.	Sistema de restricción de información cibercafés.....	126
60.	Usos de los clientes del servicio en los cibercafés	127
61.	Problemas en cibercafés	128
62.	Servicios adicionales en cibercafés.....	129

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación hace referencia a la incidencia entre el uso del servicio de internet y el desarrollo socio-económico de la ciudad de Ibarra, debido a que se recoge información presente para establecer una asociación o relación en las variables estudiadas dentro de un periodo de tiempo.

Los principales apartados del informe son los siguientes:

Primer capítulo, El Problema de la investigación; en donde se realiza un análisis general de la ciudad de Ibarra desde el punto de vista, demográfico, geográfico, social, económico y aspectos relacionados con el uso del servicio de internet, para identificar el problema principal, la justificación de la investigación y las variables de estudio.

Segundo capítulo, EL Marco teórico; el cual describe conceptualmente cada una de las variables, profundizando en el conocimiento de una investigación bibliográfica, diseñando la teoría pertinente al tema.

Tercer capítulo, el Marco metodológico; donde se puntualizó los métodos de estudio, técnicas e instrumentos necesarios para la recolección y análisis de la información, acogiéndose al método científico como principal guía, utilizando además un muestreo simple estratificado de población finita, aplicando encuesta y bibliografía como técnica de recolección de datos, mientras que para el análisis se utilizó estadística descriptiva y métodos cualitativos para su interpretación.

Cuarto capítulo, Los Análisis y resultados obtenidos; en el que se muestra la información en formatos de tabulación y gráficos, con su análisis cuantitativo y cualitativo para establecer premisas que permitan elaborar

asociaciones entre el comportamiento del uso del servicio de internet y el desarrollo social económico de la ciudad de Ibarra, finalizando el trabajo de investigación con las conclusiones y recomendaciones, además de presentar las principales fuentes de información a las que se acudió y los anexos relacionados con el formato de las encuestas y fotografías.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Durante los últimos años se han dado varios cambios que inciden en el comportamiento de las actividades en las personas, un ejemplo es la sustitución del correo tradicional por el virtual y otros medios de comunicación, que han mejorado el acceso a la información de forma eficiente y eficaz.

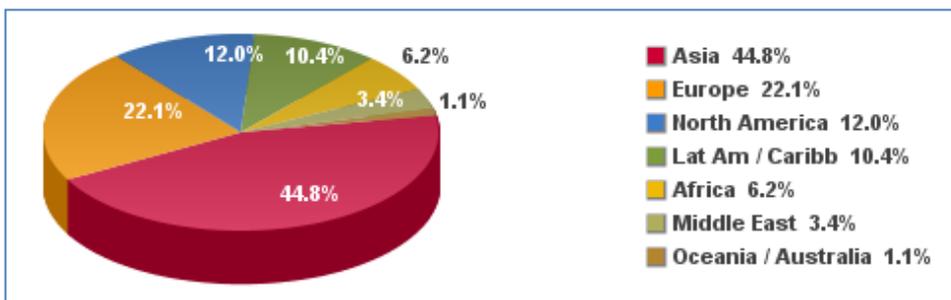
La herramienta World Wide Web (www), conocida públicamente como Internet, representa un desafío en muchos aspectos de la vida social, económica, profesional y comercial de un gran número de personas.

El uso del internet a nivel mundial se origina a partir de los años noventa.

Al inicio se implementó esta tecnología con una baja calidad en la conexión y precios relativamente altos, panorama que impedía su práctica comercial, limitando su utilización solo a sectores relacionados con la investigación.

A lo largo del tiempo estos dispositivos mejoraron, ampliando su capacidad de conexión y hoy en día, muchos usuarios pueden acceder a la red desde sus hogares y cualquier lugar que contenga una conexión segura, ofreciendo en el mercado un sin número de servicios relacionados con el uso del servicio de internet, originando nuevas formas de comunicación, comercio y conocimiento.

FIGURA 01. Distribución de conexiones a ordenadores nivel mundial 2011

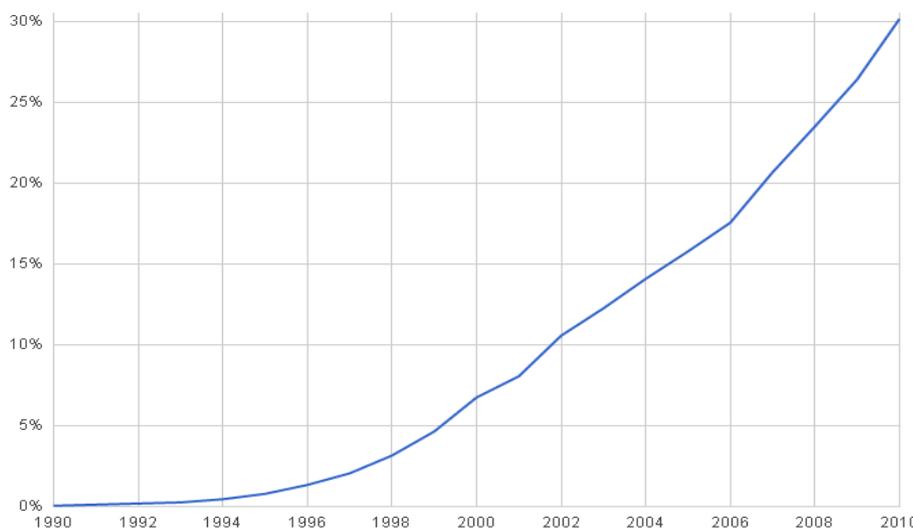


Fuente: Internetworldstats, <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>, 2012

Elaborado por: Paola García

Las estadísticas sobre la distribución de redes a nivel mundial apuntan a regiones como Asia, Europa y Norte América con mayor cobertura en las conexiones, mientras que áreas en vías de desarrollo el alcance tiene menor proporción.

FIGURA 02. Población mundial que usa internet comercialmente



Fuente: Banco Mundial, <http://search.worldbank.org/all?qterm=uso%20de%20internet>, 2012.

Elaborado por: Paola García

Según la gráfica, un tercio de la población mundial en la actualidad son usuarios en la red, comportamiento que en veinte años ha crecido de manera acelerada.

En síntesis, la situación mundial con relación a la comunicación está experimentando cambios a través de un conjunto de tecnologías basado en el internet, como mediador de diferentes actividades de nuestra vida social; además de ampliar sus alcances a medida que transcurre el tiempo, en diversos campos que se relacionen con la comunicación e interacción humana.

1.1.1 Internet en el Ecuador

Ecuador se ubica en el continente Sudamericano, con una población de “14`483.499” (INEC, 2010) habitantes, administrado por un sistema de estado democrático y una actividad económica que se apoya en la exportación de productos agropecuarios.

Dentro del ámbito social, el país tiene acceso a los principales servicios básicos como: educación, vivienda y salud, “*con un índice de analfabetismo del 8,04%, una tasa de crecimiento poblacional del 1,41% y una tasa de mortalidad 5,1%*” (INEC, Censo de Población y Vivienda 2010).

Económicamente, sus actividades se relacionan con la extracción del petróleo, agricultura, industria, comercio y servicio ofrecidos, su Producto Interno Bruto (PIB) es de “86.166.235 millones de USD (2012), además de un índice del desempleo del 5,19% y la inflación del 5,22%” (BCE, 2012).

El internet, indicador de modernidad y globalización, influye también en las actividades realizadas en el país, “*uso que empezó en el año 1998 y en la actualidad el 28% de la población*” (BANCO MUNDIAL, 2012), tiene acceso a esta herramienta, a través del organismo oficial la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

1.1.2 Situación actual de la ciudad de Ibarra

Geografía:

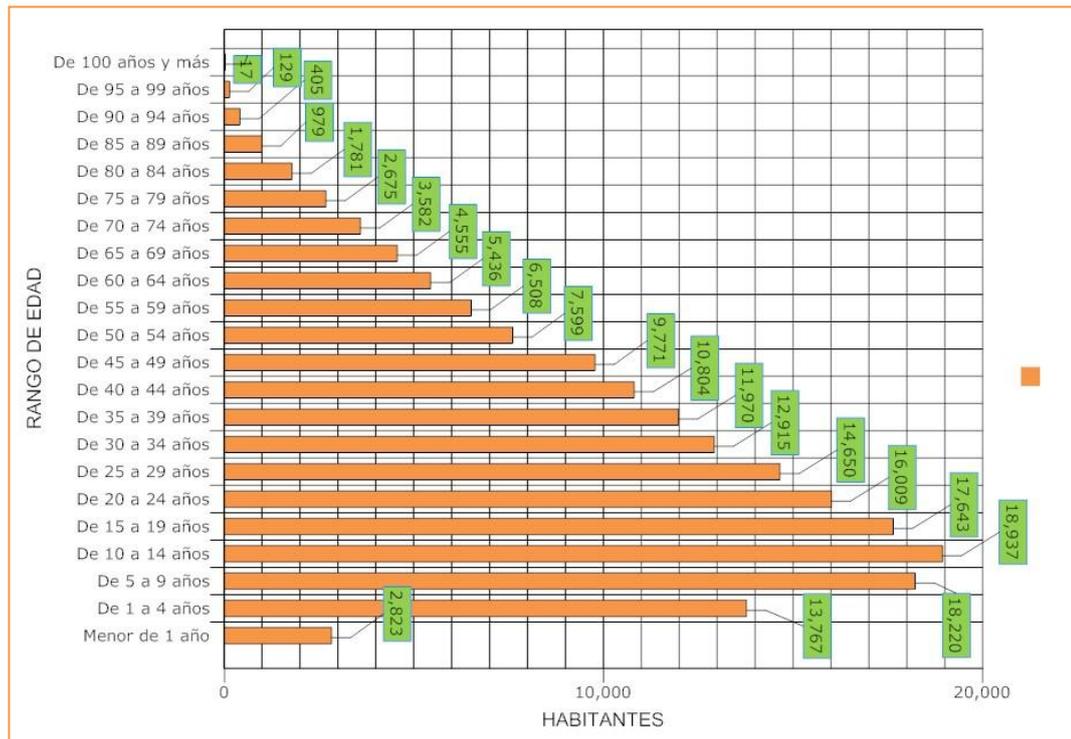
La ciudad de Ibarra, cabecera cantonal y capital de la provincia se encuentra entre las coordenadas 00° 20' 00" y 78° 06' 00", ubicada a 2.228 metros s.n.m; está estratégicamente ubicada al noreste de Quito, Capital de la República a 126 Km, a 135 Km, de la frontera con Colombia, y a 185 km de San Lorenzo, en el Océano Pacífico. Tiene una superficie de 1.162,22 km², con una densidad de 131,87 hab/km² en el cantón, 2.604 hab/km² en el área urbana y 39,91 hab/km² en el área rural. La zona urbana del cantón cubre la superficie de 41.68 km², la zona rural incluido la periferia de la cabecera cantonal cubre la superficie de 1.120,53 km², (IMI, 2012).

El cantón Ibarra está constituido por cinco parroquias urbanas: El Sagrario, San Francisco, Caranqui, Alpachaca y La Dolorosa del Priorato y siete parroquias rurales: Ambuquí, Angochagua, La Esperanza, San Antonio, Salinas, La Carolina, Lita.

Demografía:

La ciudad tiene 181.175 habitantes, *“con una tasa de crecimiento del 1,80 %, una tasa de fecundidad de 1,4 hijos por madre en edad fértil y una esperanza de vida de 78 años”*, (INEC, Censo de Población y Vivienda 2010)

FIGURA 03. Estructura de edad Ibarra



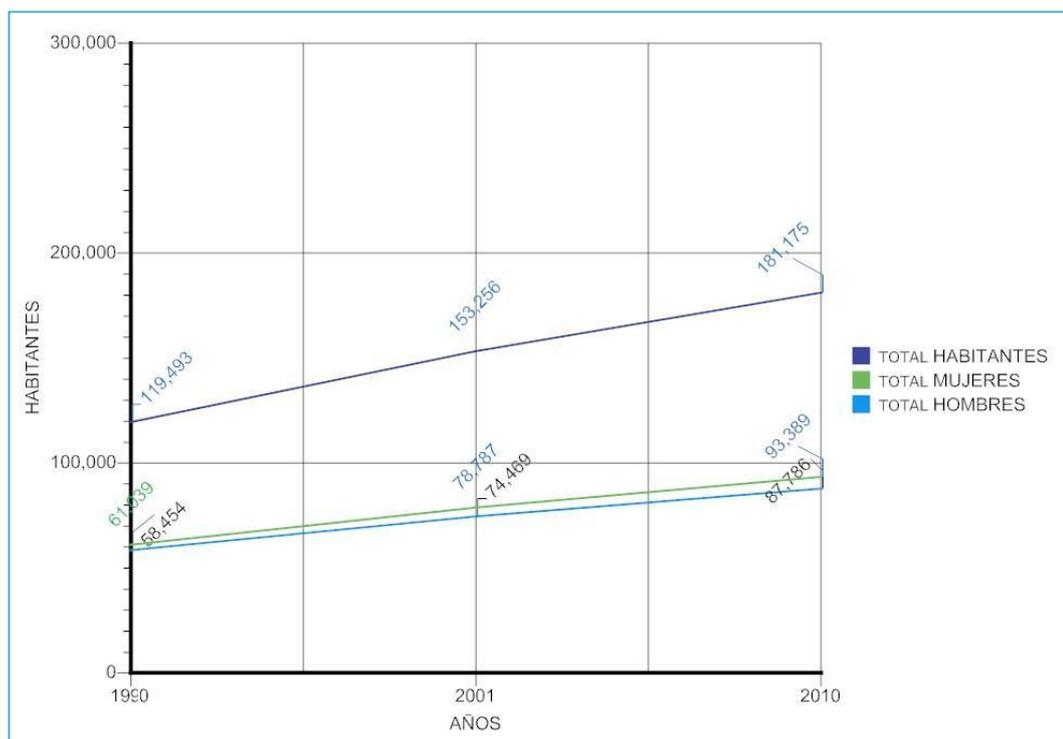
Fuente de información: INEC, Censo de Población 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>.

Elaborado por: Paola García

La estructura de población con respecto de la edad, se concentra en niños, adolescentes y jóvenes como muestra el gráfico, descendiendo el número de habitantes a medida a que se acerca a grupos de edad avanzada; la principal causa de muerte entre los pobladores tiene relación con “*problemas respiratorios y cardiovasculares*” (INEC, Estadísticas Vitales 2010, 2012).

El desarrollo de la población durante los periodos 1990 - 2001 – 2010 es el siguiente:

FIGURA 04. Población ibarreña censos 1990 - 2001 - 2010



Fuente de información: INEC, Censos de Población 1991, 2001, 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/>.

Elaborado por: Paola García

El crecimiento poblacional entre los periodos 1990-2010 tiene una trayectoria de línea recta según la gráfica de tendencias, es decir una relación directa entre el número de habitantes y los periodos de tiempo, mientras que en la composición de género, el sexo femenino tiene mayor presencia en comparación al masculino.

En cuanto al asentamiento demográfico, la ciudad tiene una población “con una presencia de étnica mestiza del 65%, caucásica del 34% y 1 % de grupos étnicos indígenas – mulatos”, (INEC, Censo de Población y Vivienda 2010).

Condiciones de Vida:

Para el análisis social de la población es necesario establecer el número de hogares existentes y el alcance de los servicios básicos; agua potable, energía eléctrica, alcantarillado y telefonía.

TABLA 01. Hogares en la ciudad de Ibarra 2010

TENENCIA DE VIVIENDA	NÚMERO DE HOGARES	PORCENTAJE	VIVIENDA PROPIA Y PRESTADA
Propia y la está pagando	3.674	7,55%	57,43% PROPIA
Propia (regalada, donada, heredada o por posesión)	3.820	7,85%	
Propia y totalmente pagada	20.457	42,04%	
Anticresis	308	0,63%	42,56% PRESTADA
Por servicios	730	1,50%	
Prestada o cedida (no pagada)	6.215	12,77%	
Arrendada	13.462	27,66%	
TOTAL	48.666	100,00%	100%

Fuente de información: INEC, Censos de Población, 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

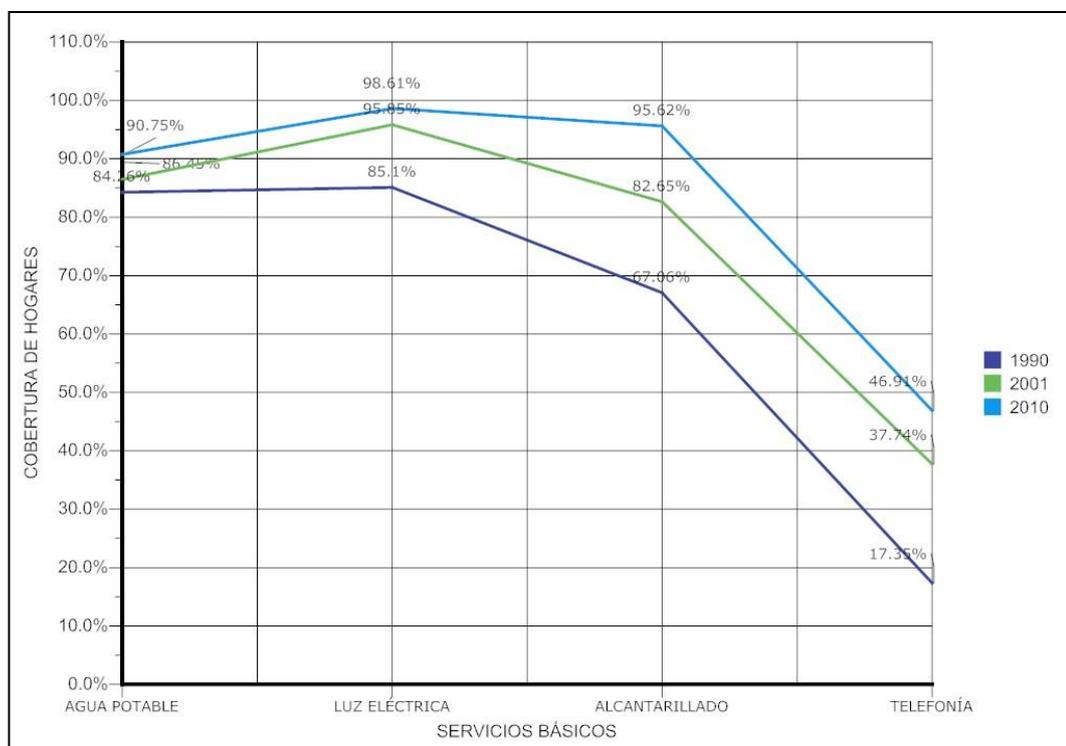
Elaborado por: Paola García

En la tabla de hogares de la ciudad de Ibarra, se puede notar que el acceso a vivienda propia es el porcentaje con mayor representación, mientras que el restante de los hogares debe pagar o consiguió el uso de su vivienda por un servicio prestado o concesión personal, como dato adicional, la población mantiene un “índice de desempleo del 7%”, (INEC, Censo de Población y Vivienda 2010).

Con la vivienda, los hogares tienen también acceso a los servicios básicos a través de los principales organismos municipales y estatales:

- ✚ Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA)
- ✚ Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. (EMELNORTE)
- ✚ Ilustre Municipio de Ibarra (IMI, Obras públicas)
- ✚ Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)

FIGURA 05. Cobertura de servicios básico 1990-2001-2010 Ibarra



Fuente de información: INEC, Censos de Población 1991, 2001, 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/>.

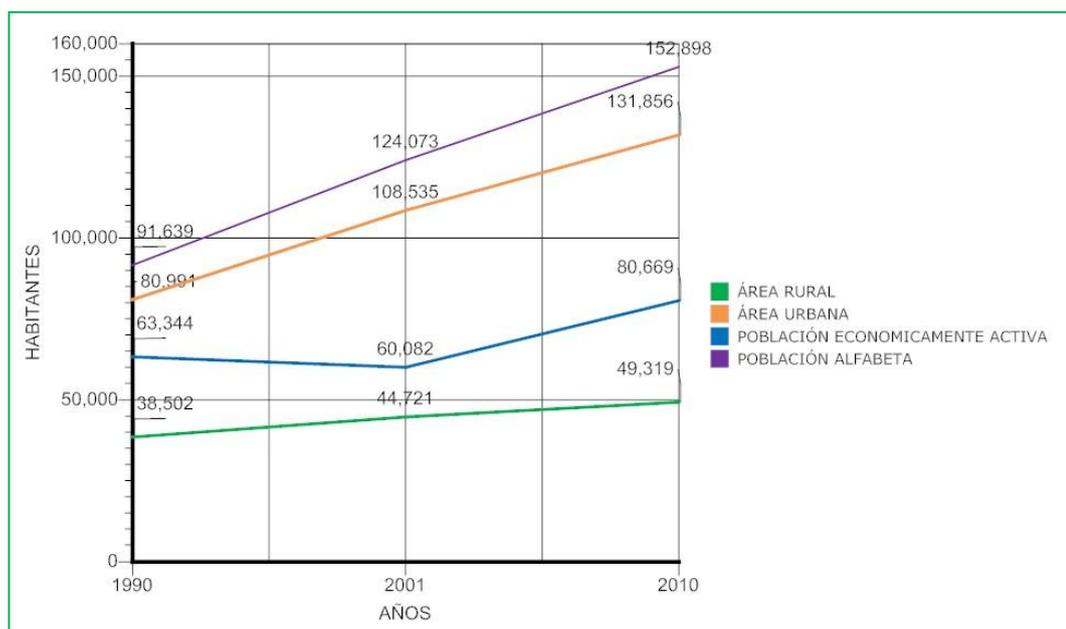
Elaborado por: Paola García

Según la gráfica de tendencia, los servicios, de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado tienen mayor cobertura en los habitantes, constituyéndose en las obras prioritarias de los organismos públicos en el desarrollo de la ciudad.

La cobertura en el servicio telefónico tiene un comportamiento distinto, su alcance llega casi a la mitad de la población, con una característica puntual, en el transcurso del periodo 1990-2010 tiene un mayor crecimiento en comparación de los demás servicios, cualidad que se interpreta: mayor necesidad de los habitantes de la ciudad por obtener medios de comunicación.

Otro análisis fundamental dentro del factor social es el crecimiento de la población rural - urbana, el alfabetismo y la población económica activa, indicadores, que manifiestan el desarrollo para apropiadas condiciones de vida, información puntualizada en la siguiente gráfica:

FIGURA 06. Tendencias de la población territorial, alfabeta y económicamente activa periodo 1990 – 2001 – 2010



Fuente de información: INEC, Censos de Población 1991, 2001, 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/>.

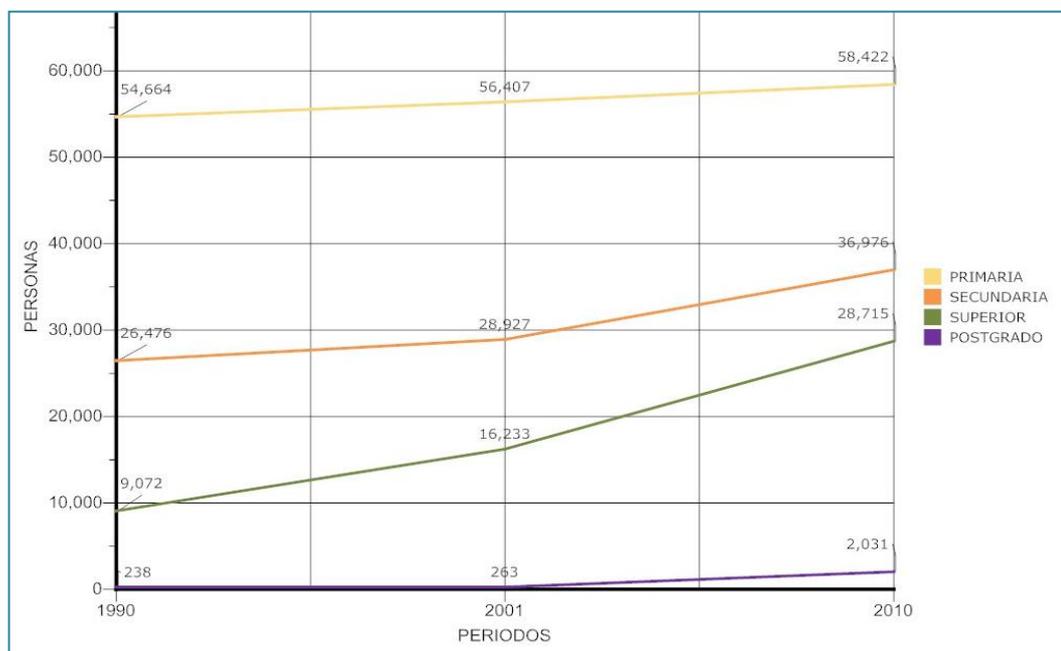
Elaborado por: Paola García

La población rural por las condiciones de ubicación geográfica, políticas gubernamentales y otros factores, es vulnerable al analfabetismo, pero analizando la gráfica seis, el alfabetismo creció en los últimos veinte años,

debido a la realización de campañas de alfabetización orientadas principalmente en el sector rural que tiene poco crecimiento en el periodo de análisis, además de notar un elevado incremento en la población urbana con relación a la rural, aspecto que indica migración interna de las zonas rurales a zonas urbanas, característica que incide en el aumento de la población económicamente activa, por la búsqueda de mejores oportunidades laborales y de vida.

En el comportamiento de un grupo de personas el grado de preparación también tiene concordancia con mejoras en las condiciones de vida, en este punto la educación es la herramienta que ofrece la oportunidad de acceder a un alto desarrollo social, prevaleciendo el nivel de instrucción como mayor alcance al objetivo social del grupo de personas de la localidad, organizándose en cuatro ramas principales: primaria, secundaria, superior y postgrado.

FIGURA 07. Tendencias de educación 1990-2001-2010 Ibarra



Fuente de información: INEC, Censos de Población 1991, 2001, 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/>.

Elaborado por: Paola García

El diagrama de tendencias muestra el crecimiento en la instrucción secundaria y superior, con un aumento de estos sectores en la población en los diez últimos años.

Actividades Económicas:

La economía de la ciudad de Ibarra se ve reflejada en las diversas actividades de la población y el nivel empresarial existente.

TABLA 02. Principales actividades de la población 2010 en Ibarra

ACTIVIDADES	HABITANTES
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	52
Actividades inmobiliarias	95
Explotación de minas y canteras	192
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	270
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	319
Artes, entretenimiento y recreación	506
Actividades financieras y de seguros	898
Información y comunicación	1.326
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.336
Otras actividades de servicios	1.564
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.744
Actividades de la atención de la salud humana	2.277
Trabajador nuevo	2.731
Actividades de los hogares como empleadores	2.889
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3.213
Administración pública y defensa	4.453
Transporte y almacenamiento	4.724
Construcción	4.920
Enseñanza	5.207
No declarado	6.086
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	9.367
Industrias manufactureras	9.929
Comercio al por mayor y menor	16.571
TOTAL	80.669

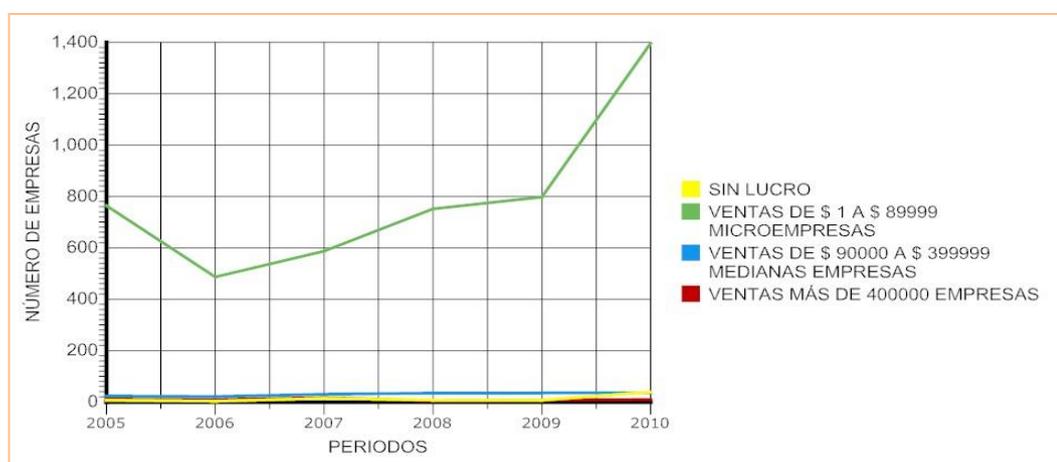
Fuente de información: INEC, Censos de Población 2010;
<http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

Elaborado por: Paola García

La tabla presenta actividades relacionadas con el comercio, industria y agricultura en su gran mayoría, sectores que sostienen la economía de la ciudad.

En el sector empresarial el análisis apunta al crecimiento en un periodo de cinco años atrás (2005-2010), tomando en cuenta la división en micro, medianas, empresas y grandes corporaciones por el nivel de ventas.

FIGURA 08. Crecimiento de las micro, mediana, empresas y grandes empresas en Ibarra periodo 2005 – 2010



Fuente de información: INEC, Censos económico 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CENEC&MAIN=WebServerMain.inl>

Elaborado por: Paola García.

La figura ocho muestra un gran crecimiento del sector microempresarial durante los últimos cinco años, consecuencia de encontrar nuevos ingresos en la población para mejorar sus condiciones de vida. La principal razón de esta tendencia tiene correspondencia con el hecho de que estas unidades de producción (PYMES) son prácticas y accesibles a la población, permitiéndoles solventar sus necesidades básicas a través de nuevas fuentes de ingresos y empleo. Este sector microempresarial, por su numerosa presencia sostiene el mercado y la economía en la localidad.

1.1.3 Uso del internet como herramienta tecnológica

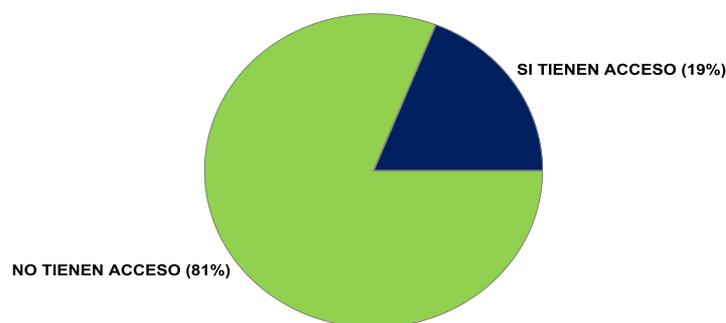
La historia del internet en la ciudad tiene como referencia el año 1979 principalmente dentro del área empresarial según la base de datos del censo económico hasta el 2010 del INEC. En la actualidad, el uso de esta herramienta es primordial en cualquier diligencia que se realiza ya sea para actividades sociales, económicas, educativas, estatales, científicas, mercantiles y publicitarias; ofreciendo información de manera rápida y accesible.

La utilización de esta tecnología se hace frecuente en los siguientes sectores:

- ✚ Hogares
- ✚ Empresas
- ✚ Cibercafés
- ✚ Empresas que suministran en el servicio

Estas actividades se relacionan con campos en la educación, el comercio y el Sector Público principalmente,

FIGURA 09. Acceso de los hogares a Internet 2012

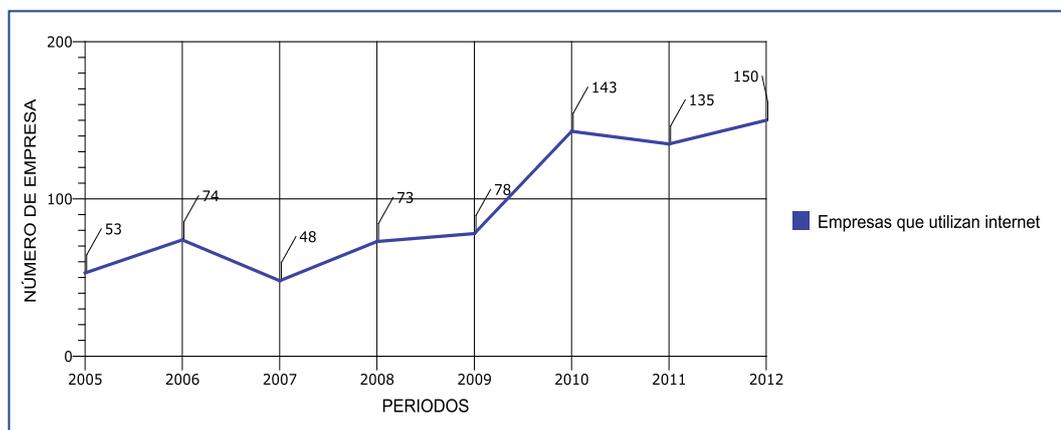


Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicación, Jefe de recaudación y atención al cliente, María Cristina Huera, 2012.

Elaborado por: Paola García.

La cobertura del servicio en los hogares como presenta la gráfica de pastel es mínima.

FIGURA 10. Área empresarial y el uso de internet 2005 - 2012



Fuente de información: INEC, Censos económico 2010; <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CENEC&MAIN=WebServerMain.inl>, periodos, 2011, 2012 estimado mediante software SSPS, con datos del INEC, modelo de proyección aproximado cuadrático.

Elaborado por: Paola García

Mientras que en el sector empresarial ha duplicado su acceso en cinco años, debido a que las necesidades comerciales implican su uso ya sea de forma pública o privada.

En la actualidad existen proveedores del servicio a nivel de instalación de dos formas reguladas; la principal del Sector Público Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), con la mayor proporción de usuarios, mientras que el Sector Privado de la ciudad actúan empresas como Saytel, Freenet, Punto.net, Claro, Movistar, y Airmaxtelecom.

Además de ofrecer servicios de uso denominados cibercafés para la población en la ciudad y que en la actualidad comprenden un número de “173 establecimientos” (IMI, Actividades Económicas, 2012) en la ciudad.

1.1.4 Proyección del servicio de internet

El desarrollo social - económico de la ciudad se destaca por cobertura en los servicios básicos, realidad que se evidencia en el análisis de los principales índices en los subtítulos anteriores.

Esta característica en la cobertura de servicios, involucra aumentar las oportunidades en el crecimiento social y económico de la población.

En los siguientes periodos las conexiones de internet aumentarían para cubrir una brecha de mercado del 81% de hogares mejorando las condiciones de vida en los ciudadanos y empresas, debido a que existe la necesidad persistente de comunicación según los datos analizados sobre estadísticas de uso de internet en la ciudad de Ibarra, realidad que implica adaptarse a los nuevos sistemas tecnológicos y de comunicación existentes en el futuro.

1.2 Planteamiento del problema

El escenario del uso del servicio de internet en la ciudad aplica a la población ibarreña y el sector empresarial principalmente, circunstancia que obliga a los proveedores de este servicio a extender el número de conexiones para participar en el mercado tecnológico actual.

Las nociones básicas en el uso de esta herramienta implican diversos campos: el social y el económico, ya que la comunicación es base fundamental en la actualidad para fortalecer las relaciones entre sectores en una sociedad, característica que incita a buscar medios eficaces y eficientes para lograr dicho objetivo.

Por lo tanto la investigación busca determinar si el empleo de esta herramienta tecnológica tiene alguna incidencia en el desarrollo socio económico en la ciudad.

Este análisis que permitirá establecer bases de comportamiento sobre los involucrados en el medio tecnológico del internet determinando como afecta el uso en los sectores de la ciudad de Ibarra, si su relación aporta al desarrollo, en qué magnitud inciden para el crecimiento y su estructura.

Estos fundamentos provienen de los antecedentes investigados, que muestran crecimientos poblacionales, disminución del analfabetismo, crecimiento de la población económica activa y desarrollo de la comunicación en las empresas.

1.3 Justificación

El desarrollo al nivel del país está relacionado con aspectos sociales y económicos, debido a que existen necesidades de esta índole actualmente en la población, por lo tanto, el Estado ha formulado sus programas en base a estas necesidades; especialmente en áreas como educación, productividad, salud y comunicación, condiciones que generan un buen ambiente en cada hogar del Ecuador.

Como consecuencia de estas acciones gubernamentales la provincia de Imbabura se beneficiaría con nuevos esquemas en educación (Yachay), la modernización del sistema en salud, adecuada infraestructura para el transporte (vía Ibarra Otavalo) y la utilización de tecnologías basadas en información y comunicación (TIC).

Al mismo tiempo, la ciudad de Ibarra se alinearía a los objetivos de desarrollo implementados por parte del gobierno central, preocupándose

por aquellos servicios que en menor proporción existen actualmente, en este caso con el internet.

El estudio pretende definir el nivel de asociación que existe entre el uso del internet en el desarrollo socioeconómico de la ciudad a través de la investigación científica, identificando claramente las variables de estudio con los adecuados instrumentos de recolección, validando su confiabilidad con un procedimiento muestral, con un error del 5% y un nivel de confianza del 95% en la información recolectada.

Desde el punto de vista práctico, beneficia al sector de los hogares y empresas, debido a que los resultados encontrados señalarán el comportamiento de la oferta en los usuarios y los beneficios del servicio permitiendo desarrollar nuevos estudios, proyectos, propuestas y planes que incentiven el uso del internet.

Además de socializar la investigación en términos comprensibles como aporte científico a la sociedad, poniendo en práctica la habilidad y destreza del investigador.

La viabilidad del estudio es factible debido a que el alcance de la investigación con lleva a un número tratable de población local por medio de un muestreo que simplifica la expresión numérica sin afectar los resultados de análisis en el total de la población, además de utilizar sencillas técnicas de recolección implican costos accesibles para el autor, dentro de un estudio congruente con el contexto de la localidad existiendo el uso de internet en la ciudad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la incidencia del uso del servicio de internet en el desarrollo socio-económico de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.4.2 Objetivos específicos

1.4.2.1 Establecer el grado de desarrollo de las condiciones de vida de la población en la ciudad de Ibarra.

1.4.2.2 Establecer el nivel de desarrollo económico dentro de los diferentes sectores productivos de la población ibarreña en relación al internet como instrumento de uso en sus actividades.

1.4.2.3 Conocer los beneficios sociales que están relacionados con el acceso al servicio del internet

1.4.2.4 Determinar el grado de aceptación de los ofertantes del servicio de internet en el desarrollo con su crecimiento en el mercado.

1.5 Preguntas de investigación

1.5.1 Específicas

¿Cuál es el grado de desarrollo de las condiciones de vida de la población en la ciudad de Ibarra?

¿Cuál es el nivel de desarrollo económico dentro de los diferentes sectores productivos de la población ibarreña en relación al uso del

servicio de internet como instrumento para el desarrollo de sus actividades?

¿Qué beneficios sociales están relacionados con el acceso al servicio de internet?

¿Qué grado de aceptación tienen los ofertantes del servicio de internet en el desarrollo con su crecimiento en el mercado?

1.6 Identificación variables

El estudio se orienta hacia cuatro categorías específicas de las cuales se derivan sus respectivas variables de estudio:

- ✚ Categoría uno: entorno social de la ciudad de Ibarra, donde se identifican las características generales de los consumidores y ofertantes en el uso del internet.
- ✚ Categoría dos: desarrollo económico en sectores empresariales comprendidos en actividades del sector primario, secundario y terciario, como proveedores del servicio.
- ✚ Categoría tres: Uso de internet en la ciudad de Ibarra con respecto como instrumento de progreso.
- ✚ Categoría cuatro: el servicio de internet, comprendiendo en esta categoría las actividades en donde se utiliza esta herramienta.

1.7 Definición de variables

El estudio tiene las siguientes variables:

- 1.7.1.1 Entorno social, para describir las principales cualidades en las personas, entidades y organizaciones que usan el servicio de internet.
- 1.7.1.2 Desarrollo económico, definida por su condicionamiento a la variable internet orientado al estudio, que se encasilla en las empresas.
- 1.7.1.3 Uso internet, definiéndose como una variable con características condicionales a la variable de red informática internet, en concordancia al estudio, orientándose específicamente a información de la población de la ciudad.
- 1.7.1.4 Servicio de internet, que tiene como característica de ser independiente, debido a que su entorno se desenvuelve sin ningún condicionamiento en el tema de estudio.

CAPÍTULO II

2 FUNDAMENTO TEÓRICO

Para iniciar el desarrollo de la investigación es necesario conocer conceptos relacionados con el problema y sus variables, analizando su comportamiento desde un punto de vista general hasta llegar a la información específica que sirva de referencia para entender la naturaleza y la interrelación de cada uno los elementos en estudio.

La estructura del marco teórico inicia con el origen del sector servicio en la teoría económica, incluyendo el internet, estructura, uso, además de indagar sobre el desarrollo en términos sociales y económicos en la colectividad.

2.1 Estudios de incidencia

“Los estudios de incidencia buscan describir y cuantificar la distribución de determinadas variables en una población en un momento dado” (CAROLINE, 2011, pág. 133).

La principal característica de esta clase de estudios es que son de tipo no intervinientes, es decir el investigador se limita a observar y describir el panorama de la investigación, este tipo de estudios es comúnmente utilizado en las ciencias sociales, administrativas y médicas. Sus rasgos analíticos tienen su fundamento en los siguientes procedimientos:

- ✓ Determinar las características en un grupo de personas, su ambiente u entorno.

- ✓ Establecer cualidades socioeconómicas como edad, géneros, ingresos, educación entre otras.
- ✓ Buscan conocer, actitudes, aptitudes, habilidades, conductas, creencias, opiniones.

El propósito final de esta clase de estudios es concebir un conocimiento previo para asociar las variables estudiadas como inicio de posteriores análisis como una propuesta de investigación a diseñar estudios analíticos que establezcan causas fundamentales en las variables.

Y dependiendo del enfoque del tema, también pueden ser el inicio de estudios exploratorios, donde los estudios de incidencia son la base para establecer necesidades y problemas, agregando además las posibles acciones que mitiguen la problemática encontrada.

2.2 Economía

“La economía se ocupa de la utilización de recursos, que son escasos y susceptibles de usos alternativos, para obtener bienes y servicios con el fin de realizar una distribución equitativa entre personas que corresponden a la sociedad”, (CASANI, 2008, pág. 8)

El enfoque principal de la teoría económica es implícitamente las satisfacciones de necesidades, como se expone en el concepto citado, como también el uso de los recursos necesarios para alcanzar dichas satisfacciones, las relaciones sociales de producción y el manejo de escasos recursos existentes en la sociedad.

Además de establecer las normas y principales regulaciones de las actividades individuales y de grupo dentro de un sistema político basado en la producción de bienes y servicios.

Ante los argumentos expuestos y el interés de los rasgos de la economía el estudio debe examinar el precepto, sistema económico, para establecer un juicio de apreciación sobre el tema de estudio.

2.2.1 Sistema económico

El sistema económico tiene por base la estructura económica y surge de la existencia de necesidades humanas las cuáles plantean los problemas económicos básicos. Estos se resuelven a través de las actividades económicas fundamentales que se pueden realizar gracias a la existencia de factores productivos (ÁVILA, 2006, pág. 16).

El criterio del autor se orienta a que todo sistema económico se compone de elementos como:

- ✚ Necesidades de un conjunto de personas, desde las básicas hasta llegar a las necesidades de mayor complejidad.
- ✚ Problemas económicos, relacionados con ¿Qué?, ¿Cómo?, y para ¿Quiénes? producir.
- ✚ Actividades económicas, que se identifican por las actividades asociadas con los sectores económicos existentes.
- ✚ Los Factores de Producción que contribuyen de manera práctica en dinámica productiva.

Dentro de los elementos del sistema, las actividades económicas son de importancia para desarrollar la referencia teórica del estudio, debido a que se relaciona con el mismo.

2.2.2 Sectores económicos

“La producción de un país se encuentra integrada por el volumen producido por todas las actividades económicas que se realizan en él. La producción global se ha dividido en tres sectores económicos que a su vez están integrados por varias ramas productivas”, (ÁVILA, 2006, pág. 18).

Dentro de la noción práctica de la economía este elemento fundamental hace hincapié en la producción en un estado refiriéndose a los sectores económicos.

Estos sectores de la economía descritos en la cita del autor son:

2.2.2.1 Sector primario agrícola

Las actividades que representan este sector en correspondencia a la conceptualización del autor, son aquellos como: la agricultura la ganadería y pesca principalmente.

Además de actividades procedentes de la obtención de recursos naturales en estado puro.

2.2.2.2 Sector secundario industria

El sector industrial tiene como principal característica el proceso de cambio en los recursos primarios. Las principales actividades son la industrialización, la elaboración de productos intermedios y materias primas, que en la actualidad tiene múltiples mercados que satisfacer, principalmente en productos alimenticios y tecnológicos.

2.2.2.3 Sector terciario Servicios

En el sector terciario, los servicios, la subjetividad es la condición que resalta a primera vista, debido a que existe necesidades que no competen a condiciones materiales sino a necesidades subjetivas.

Por tal circunstancia se convierte en una economía con diversos campos de trabajo, especialmente con las necesidades asociadas a la comunicación, información, gestión, logística y asistencia a los problemas cotidianos de la sociedad.

2.3 El desarrollo

2.3.1 Definición del desarrollo

“El desarrollo constituye hoy el marco en el que se insertan políticas y estrategias que no sólo son eficaces desde el punto de vista económico, sino, sobre todo, desde el punto de vista social”, (FUERTES, De la economía global al desarrollo local, 2008, pág. 13).

El concepto del autor hace alusión a una transición de hechos en la sociedad con el fin de elevar el nivel de perspectiva y oportunidad de un conjunto de personas en el estilo y condiciones de vida.

Es un proceso transformador, continuo, y ordenado en fases donde se ven involucradas todas las personas a lo largo del tiempo, y se construye con recursos necesarios para mejorar la calidad de vida. Los principales interesados en el desarrollo dentro de la sociedad son las autoridades, organismos de gobierno macro y micro locales; quienes preocupados por la adecuación y satisfacción de necesidades en un grupo de personas, adoptan mecanismos que minimizan esta clase de problemas que tienen incidencia en diferentes ámbitos.

Además organismos internacionales consideran que el desarrollo implica el acceso a varios servicios básicos de condición humano sea esta individual o colectiva (vivienda, salud, educación tecnología, otras), como también la oportunidad de obtener mejores condiciones económicas con el manejo y consumo de los recursos responsables (productividad, ingresos, servicios, cadenas de producción, medio ambiente).

Concepto que implica dos factores de análisis; el avance del desarrollo económico y el social, mismo que son puntualizados a continuación:

2.3.2 Factores del desarrollo

El desarrollo implica "*usualmente una combinación óptima del crecimiento económico y el bienestar social*", (FUERTES, De la economía Global al Desarrollo Local, 2011, pág. 60).

El alcance del desarrollo implica aspectos de índole colectiva que son la principal discusión en la agenda de un estado dando como resultado la ampliación de capacidades dentro de una sociedad donde existen beneficiarios y actores de dicho resultado.

El escenario del desarrollo se mantiene enfocado a estos dos factores el económico y el social como ejes fundamentales, pero no son únicos en el contexto, a estos factores se agregan varios aspectos complementarios como son: la tecnología, el medio ambiente, la cultura o filosofía política, la investigación entre otras.

La perspectiva del desarrollo puede variar según la condición de cada país, mientras que para países desarrollados el punto referencial está sustentado en un modelo económico para impulsar el desarrollo en general; los países subdesarrollados se enfocan en la satisfacción de las

principales necesidades sociales como enfoque adecuado para desarrollarse.

2.4 Desarrollo social

“El desarrollo social va ligado a la formación, al fomento de empleo, a la mejora de la calidad de vida y al bienestar de la población”, (BOZA, 2010, pág. 38).

Definición que se relaciona con el progreso en los niveles de bienestar social, a partir de una equitativa distribución del ingreso y la erradicación de la pobreza, observándose, acciones orientadas a la alimentación, educación, salud, vivienda, medio ambiente y equidad en la justicia en la localidad.

Las condiciones, servicios y calidad de vida son aspectos fundamentales para fomentar el desarrollo social, además de las acciones conjuntas de autoridades, instituciones, planes y estrategias, con el fin de favorecer al ser humano en pro a aumentar sus posibilidades el nivel de satisfacción de las necesidades básicas.

2.4.1 Servicios básicos

“El termino de servicios públicos proviene del Estado, quién incorpora este instrumento en sus estrategias como mejoras en la calidad de vida y que son derechos fundamentales como acceso a la salud, educación, empleo, vivienda y servicios públicos domiciliarios (acueducto y saneamiento)” (AMADOR, 2001, pág. 18)

Todo servicio básico debe tener tres requisitos importantes para favorecer su viabilidad dentro de la sociedad, que sea práctico, accesible y de altos estándares de calidad.

Condiciones que deben ser fundamentales, porque se relaciona directamente con necesidades básicas para las personas, entre los principales servicios básicos se tiene:

- ✓ Suministro de agua potable
- ✓ Suministro de energía eléctrica
- ✓ Suministro de acueductos
- ✓ Servicios de salud
- ✓ Servicios de educación
- ✓ Servicios de transporte
- ✓ Tecnologías de comunicación e información

Estos servicios básicos son la base para incentivar otros servicios de mayor complejidad y de mejores oportunidades de vida que influyen, física y psicológicamente al ser humano con el propósito de predisponer su potencial ante sus congéneres y la sociedad.

2.4.2 La educación

“Es la capacidad que se refiere de aprender y enseñar diferentes destrezas y habilidades con el fin de adiestrar en la solución de distintas situaciones, transmitiendo además la cultura, identidad y formación profesional para conseguir el anhelado progreso” (GARCÍA L. , 2009, pág. 27)

El sistema educativo es base de diferentes aprendizajes para obtener oportunidades a nivel de comunicación, profesionalización y desarrollo de investigación, este servicio como tal implica dotar de herramientas subjetivas a nivel psicológico y físicas para mejorar el contacto con el entorno que circundante, además de formalizar conductas, actitudes y aptitudes de manera positiva en busca de mejorar los conocimientos adquiridos.

2.4.3 Tecnología

La tecnología se puede definir como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos para producirlos, cada tecnología tiene un lenguaje propio, exclusivo y técnico de forma que los elementos que la componen queden perfectamente definidos (CEGARRA, 2012, pág. 19).

La principal capacidad del hombre desde sus orígenes es la creación y utilización de tecnologías, esta característica como tal permite la ejecución de procesos con mayor precisión, cobertura y tiempo, brindando a las personas romper limitaciones de toda clase y tipo en el convivir de la sociedad.

Dentro de la tecnología el aporte fundamental de la investigación y la educación son de primordial motivación a nuevas generaciones dentro de este aspecto.

2.4.4 Calidad de vida

“La calidad de vida es importante porque el término esta emergido como un principio organizador que puede ser utilizado para mejorar la situación de grupos humanos sometidos a trasformaciones sociales, políticas, tecnológicas y económicas”. (MONTERO & FERNANDEZ, 2012, pág. 62).

La medida fundamental del desarrollo social son las condiciones de vida de las personas, característica que se relaciona directamente con la escala de necesidades (básicas, sociales y autorrealización) determinando un flujo de satisfacción de abajo hacia arriba como nivel o calidad de vida en la mayoría de casos, como también se puede determinar el mayor alcance de satisfacción sin orden alguno.

2.5 Desarrollo Económico

“El desarrollo económico es uno de los componentes fundamentales del desarrollo local y su objetivo principal en la generación de mayor bienestar a la población por medio de la dinamización de la economía local”, (ENRIQUEZ, 2005, pág. 3).

Para conseguir estimular una economía, se debe tener presente también que a nivel local hay que evaluar en función de las diferentes situaciones, problemas y las necesidades existentes, en concordancia a los diferentes entornos territoriales.

Contextos que principalmente se orientan a:

-  Productividad
-  Sustentabilidad

2.5.1 Productividad

“La productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero” (FERNANDEZ, 2011, pág. 116)

Un sistema de producción se conforma de la elaboración de bienes y servicios con procedimientos, procesos, actividades, tecnologías y recursos, pero el desarrollo en este aspecto implica también agregar estándares que permitan optimizar estos factores de producción en términos de calidad y optimización. La productividad implica también en aporte que ofrece al entorno de donde se sustraen los principales recursos y los efectos que inducen a la personas en términos de cuidado.

2.5.2 La sustentabilidad

El desarrollo sustentable, como quiera que se defina e interprete en función de cualquier de estas perspectivas, empieza a considerarse como un proceso de evolución de la actividad humana en relación con la naturaleza que a la larga, pueda garantizar no sólo la supervivencia de la especie humana, las especies animales y la base de los recursos renovables y no renovables, sino de modo especial alcanzar niveles de bienestar material y calidad de vida adecuados y aun considerables para la generalidad de la población mundial futura (URQUIDI, 2007, pág. 428).

La sustentabilidad como el autor indica es una tendencia sobre la protección y el cuidado de todos los recursos a nivel macro dentro de sistema de desarrollo, contexto que implica algunos efectos positivos y negativos al momento de implementar conseguir tal objetivo. Ejemplo de tal situación es el consumo exagerado de materias primas, la contaminación, la polución, los daños en ecosistemas (humanos, animal vegetal), perdida de plazas de empleo, lesiones a nivel bilógico, y psicológico.

Concepto que implica diseñar un parámetro de medición para analizar los escenarios más próximos dentro de la estructura del desarrollo en la sociedad, por consiguiente bajo estas condiciones el término umbral es el adecuado ya que mide los límites positivos y negativos que impactan en el entorno.

El propósito de la sustentabilidad implica desarrollarse en cualquier área pero con la responsabilidad de los efectos que estos se produzcan al y diseñar la manera de minimizarlos o evitarlos si es posible, como valor ético sobre los recursos que se utilizan y como se utilizan.

2.6 Servicio

2.6.1 Definición de servicio

“El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicios básico, también puede ser un valor agregado que exige calidad por parte del consumidor” (ESCUDERO, 2011, pág. 217)

Por tal razón el servicio se puede definir como la atención del cliente de la manera más pura, donde no solo los aspectos subjetivos toman una radical presencia, sino en conjunto de valores agregados que involucra la actividad realizada en una organización.

Así una empresa que ofrece un producto por ejemplo mariscos, el servicio también se integra a esta actividad y de manera rotunda cuando el cliente necesita este tipo de alimentos en el menor tiempo y estado (restaurants), pero su enfoque se muestra principalmente en la oferta del producto y su beneficio se concentra en este entorno. A diferencia del servicio que implica satisfacer un conjunto de necesidades relacionadas y que implica muchas veces agregar productos adicionales para establecer calidad.

Las categorías dentro del sector de servicios se determinan dentro de cuatro formas de ofrecer servicios:

Industrias y compañías donde se ofertan los servicios como actividad principal, existiendo muchos sectores involucrados y de aplicación en la sociedad.

Servicios como productos, actividades relacionadas con las necesidades intangibles para otras empresas de servicio, son empresas de menor magnitud en tamaño o cobertura y más específicas en las áreas de oferta.

Servicio al cliente, este existe en toda empresa y no tiene ningún cobro adicional al consumidor, ya que sirve de asistencia para la actividad la venta del producto puesto en venta.

Finalmente servicio derivado, la parte central de este sector es que puede convertirse en una actividad a fin y relacionado pero que no se trata de la actividad central, ejemplo la actividad en un centro de cómputo es el internet, pero a su vez el uso genera un servicio de instalación por parte de otras empresas.

2.7 Sectores del servicio

“Servicios, ideas o instituciones diferentes pueden responder a una misma necesidad y a la vez, un mismo servicio, idea o institución, puede responder a necesidades diferentes”, (Esteban, 2008, pág. 396).

Para una mejor comprensión del sector con el tema de investigación es necesario analizar profundamente esta economía a nivel local y sectorizar las diferentes categorías del servicio existentes.

FIGURA 11. Sector servicios



Fuente: ALBORNOZ, Los Usos de Internet, 2006, pág 23

Elaborado: Paola García

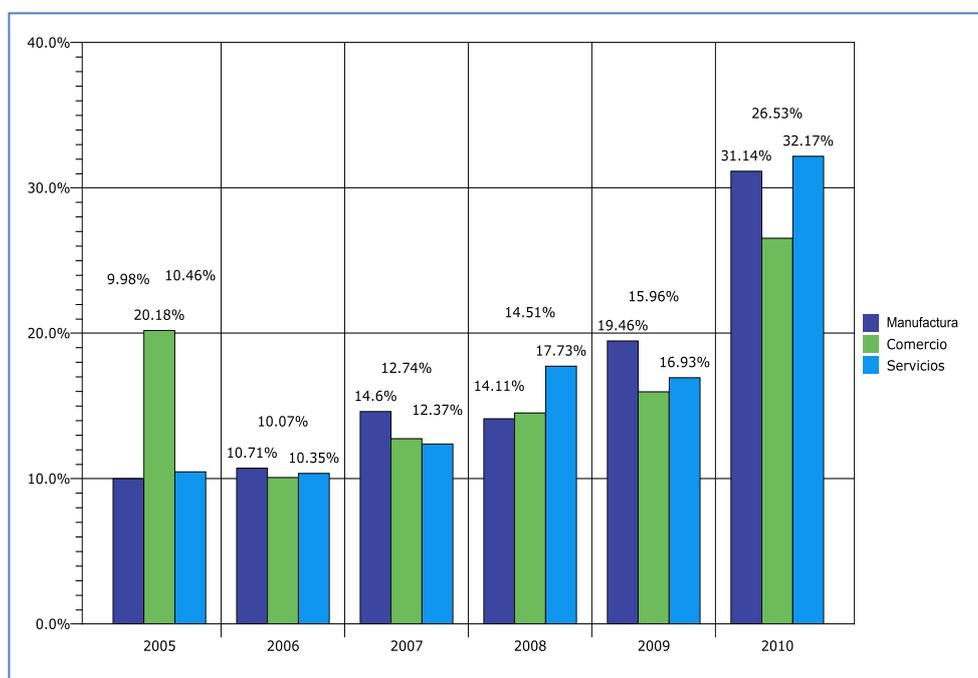
La principal característica dentro del servicio es la intangibilidad, es decir ofrecer algo que no se relacione con algún bien material, sino ofrecer conocimientos, habilidades, actitudes y experiencia como respaldo a las necesidades que existan en el entorno de un mercado.

La dirección del servicio es amplia así como su aplicación, se practica en cualquier campo de actividad, y tiene primordial importancia en el éxito de los resultados que se consigan dentro de un mercado, además de la satisfacción del consumidor de manera directa.

2.7.1 Sectores servicios en la ciudad de Ibarra

La ciudad de Ibarra cuenta con diversos sectores de actividad económica principalmente concentrados en el sector comercial, como se muestra en la siguiente figura:

FIGURA 12. Nivel de participación del sector servicios en la ciudad de Ibarra



Fuente: Censo Económico 2010, <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CENEC&MAIN=WebServerMain.inl>.

Elaborado por: Paola García

El sector económico en la ciudad de Ibarra, según la gráfica de bloques, tiene presencia en el comercio con mayor intensidad en el periodo 2005-2010, seguido del sector de manufactura, mientras que el sector servicios mantiene un crecimiento de curva en el periodo mencionado, convirtiéndose actualmente en un sector de peso en la economía de la sociedad ibarreña.

Los sectores restantes tienen un irregular crecimiento, la principal asociación con el crecimiento en los servicios se debe a que los sectores, manufactura y comercial necesitan de servicios que comprometan resultados exitosos para sus diversas actividades.

El alcance de los servicios en la ciudad es prácticamente amplio dentro de cualquier actividad privada y pública, relacionando cada una de estas con el uso de la tecnología de información (TI), para solventar las necesidades existentes en los procesos del servicio, además de evidenciar que el tema en comunicaciones es el tercer sub sector importante en los servicios de la ciudad.

2.8 El internet

“Internet no es una simple red de ordenadores, sino una red de redes, es decir un conjunto de redes interconectadas a escala mundial con la particularidad de cada una de ellas es independiente y autónomo”, (RODRIGUEZ R. , 2007, pág. 2).

La comunicación fue una necesidad en la sociedad que tenía que resolverse, de esta problemática nacieron los primeros intentos para solucionarla, inicialmente con la invención del telégrafo basándose en una codificación de impulso eléctricos a un lenguaje simple y universal, el segundo intento debía basarse en la transmisión de datos de manera

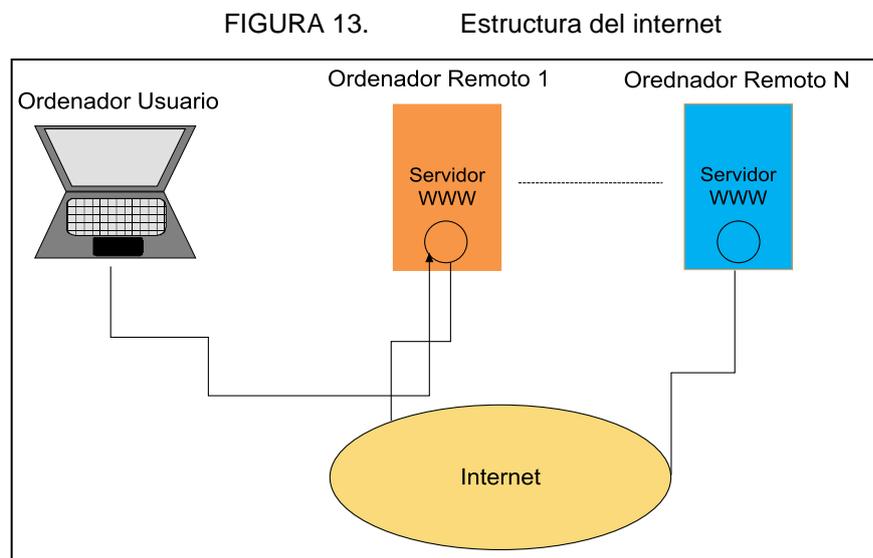
textual como mejora y luego crear una comunicación entre dos unidades de procesamiento para mayor acceso.

Tal invención en el momento de su diseño no trascendía en su uso, debido a que no se tomaba conciencia de sus alcances, con el tiempo fue tomando importancia en diferentes actividades, necesidades y adaptaciones, logrando mejorar su sistematización con el transcurso de los años.

2.8.1 Estructura del internet

El sistema internet, “permite a los usuarios conectarse con ordenadores remotos mediante una red y acceder a un manejo de información remota”, (RODRIGUEZ A. , 2007, pág. 41)

Todo el sistema integrado de comunicación del internet se resume en la conexión de un computador a los servidores.



Fuente: IÑIGO, Jordi; Estructura de redes de computadores, 2009, pág. 271

Elaborado por: Paola García

La señal independiente de la red radica en los servidores, tal como se muestra en la imagen, cualidad que incrementa la participación comercial en los proveedores que accedan a la transmisión general de datos.

Dentro de la investigación es necesario profundizar sobre los servidores, que representan las compañías que suministran el acceso a este servicio y se denominan Proveedores de Servicio de Internet (Internet Services Provider, ISP).

2.8.2 Tipo de conexiones

Actualmente, con el desarrollo de la tecnología, el acceso a internet puede realizarse desde una amplia gama de dispositivos. Su elección puede estar limitada a los que los proveedores locales pueden ofrecer, ya que no todos los tipos de conexiones están disponibles en cada área geográfica.
(RODRIGUEZ A. , 2007, pág. 4)

El dispositivo básico en algunas conexiones es una línea telefónica, equipo que digitaliza las vibraciones e impulsos eléctricos para la transmisión de datos en el ordenador y varía en términos de eficiencia según la clase de conexiones que se utilice, existiendo en el mercado las siguientes:

2.8.2.1 ADSL

El mecanismo de esta conexión se ha empleado desde primera intervención comercial del internet en el mercado.

La conexión se caracteriza por el uso de la línea telefónica convencional de manera normal y al mismo tiempo acceder al internet.

2.8.2.2 Trasmisión por cable

En este tipo de conexión puede alcanzar una cobertura de usuarios de 500 a 200 personas a partir de un solo enlace, un cable, ideal para empresas con un gran número de empleados.

2.8.2.3 GSM

Al mismo tiempo que los equipos de comunicación comienzan a transformarse, el internet también adoptó las nuevas condiciones de los dispositivos.

El acceso a internet es actualmente compatible con la comunicación vía celular, a través de la retrasmisión directa de los satélites al equipo.

2.8.2.4 Wifi

El dispositivo permite una conexión virtual para equipos de avanzada tecnología sin tener que utilizar elementos físicos para su enlace, circunstancia que brinda mayor apertura a la movilidad del usuario.

2.8.3 Desarrollo y evolución

En el año 1971 se crea un software básico de envío y lectura de mensajes y diez años más tarde se termina de definir el protocolo TCP/IP, que facilitará la comunicación entre los equipos informáticos, (RODRIGUEZ A. , 2007, pág. 2).

La evolución del internet comienza a definirse con la implementación con el diseño de conexiones más convencionales en la práctica social. Así se establece una estructura universal logística de la comunicación de datos

Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP), bajo un esquema de fraccionamiento de la información para su envío y la recepción de la misma, seguido de la utilización de ordenadores que permitan el manejo de datos de manera específica, mientras que las redes conectadas necesitaban del servicio telefónico para su expansión, cambiando constantemente esta instrumentación pasando de una conexión a través de vibraciones e impulsos electrónicos unificados a segmentados para un mejor control en el envío de información y conexiones directas e inalámbricas (RTB, RDSI, ADSL, Fibra óptica, wifi).

Dentro de esta circunstancia, los proveedores del servicio y de herramientas virtuales para acceso a Internet se fueron incrementando.

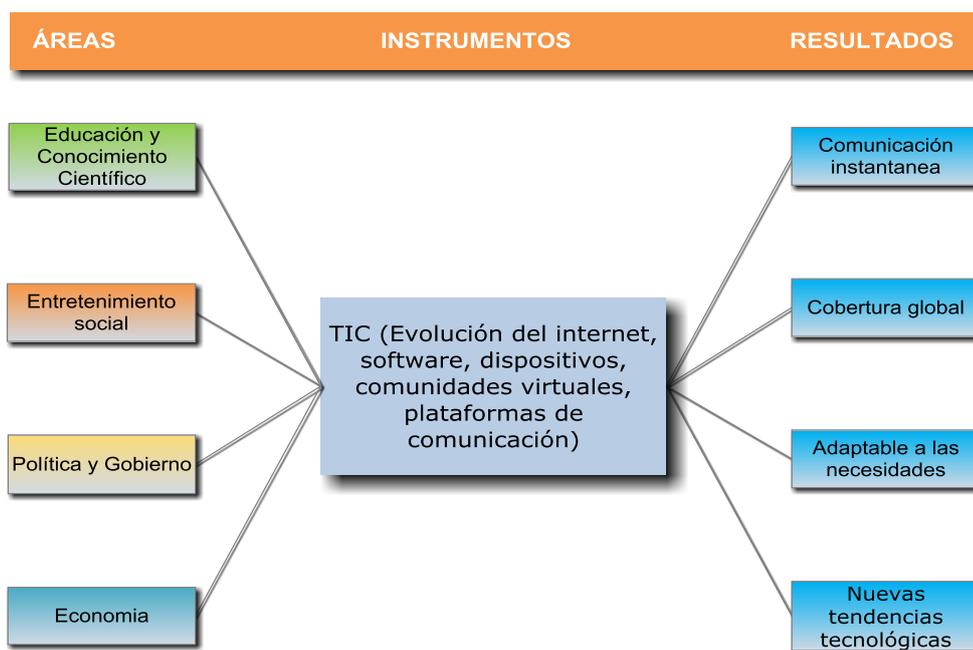
Hecho que diseminó y ramificó diferentes tecnologías dentro del internet, existiendo en la actualidad aplicaciones en equipos, servidores y software con distintos enfoques comerciales.

2.8.4 Uso de Internet en la sociedad

“El internet ha dado origen a un nuevo entorno simbólico capaz de crear un escenario comunicativo mediante formas de representación digital de la realidad, de las relaciones sociales y de otros saberes, (ALBORNOZ, 2006, pág. 13)

La connotación del Internet en el campo social tiene muchas interpretaciones, principalmente por determinarse como una herramienta de comunicación, aspecto que en la sociedad tiene base fundamental del desarrollo. El uso de esta tecnología comienza a buscar nuevas perspectivas de evolución en el ser humano porque alcanza coberturas de multilinguaje, además de limitantes entre espacio y tiempo que influye en varios campos de la sociedad.

FIGURA 14. La tecnología de información y comunicación en la sociedad



Fuente: MONEREO & BADIA, Internet y Competencias Básicas, 2005, págs 17, 21, 29, 33

Elaborado por: Paola García.

Las afirmaciones de los autores concuerdan en que la intervención del internet dentro de la sociedad impulsó a sectores principalmente científicos a utilizar la comunicación como herramienta para resolver problemas de manera eficiente principalmente en áreas críticas como:

- ✚ Educación; con el diseño de una nueva modalidad de acceso libre de libros virtuales, biblioteca virtuales, unidades educativas y publicación de trabajos científicos.
- ✚ Entretenimiento social, área en donde causó una revolución comercial, transformando la concepción de uso exclusivo a difusión total en la personas para relacionarse socialmente a través de nuevos mecanismos virtuales.
- ✚ Económico; el dinamismo de tal campo se convirtió en una fundamental movilización del dinero, mediante la información que

involucraba actividades de producción especialmente en las entidades financieras con la realización de transacciones de fácil accesibilidad y rapidez, a nivel personal y empresarial, además definir una nueva modalidad de introducción en los mercados, mediante la publicidad dinámica.

- ✚ Política, el uso del internet dentro de estos campos involucró efectividad en concretar estrategias de desarrollo social especialmente los servicios públicos, como la salud, tributarios, estadísticos y difusión de proyectos sociales.

Cada área se fue unificando de tal manera que en la actualidad es indispensable para el desarrollo personal y colectivo el uso del internet.

Una de las características principales para el nuevo siglo es que el internet es parte de un grupo de tecnologías de la información y comunicación (TIC), que sostiene las redes informáticas como principal herramienta para la fácil difusión de conocimientos en la colectividad.

2.9 Proveedores

“Proveedor hace referencia a una entidad de negocios que suministra a la compañía de bienes y servicios necesarios para la producción de bienes y servicios” (CARNIERO, M., La responsabilidad social corporativa interna, pág. 121)

Dentro de una cadenas de producción el proveedor es un eje fundamental de la logística externa dentro del mercado de bienes y servicio, sin esté involucrado es casi imposible la reproducción y cobertura del mercado, es uno de los principales componentes al momento de establecer practicidad y rentabilidad en una la comercialización de una o varias empresas, aún más si es se trata de un mercado que cubre usuarios en masa como es el área de comunicación.

2.9.1 Proveedores del servicio de internet (ISP)

“En primer lugar, para poner una conexión a la red, necesitamos contactar a un proveedor de acceso a internet, ISP (Internet Service provide), generalmente es el que se encarga de brindar el servicio telefonía”, (RODRIGUEZ R. , 2007, pág. 4)

Las empresas que implementan el servicio de internet a nivel mundial son de origen estadounidenses, debido a la posesión de los satélites de comunicación, que a su vez retransmiten la señal a diferentes regiones por medio de la conexión de proveedores autorizados de cada territorio a estos satélites, en el caso del país La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

Para establecer la respectiva red de conexión cada ISP debe mantener la tecnología física necesaria de acuerdo a su apertura y calidad de servicio en el mercado.

2.9.2 Regulaciones y órganos de control para ISP

Este intercambio de información y uso compartido de los recursos puede sobrepasar los límites de usuarios a oficinas para integrar sedes dispersas de una compañía e incluso información y recursos públicos (como es el caso de los accesos a Internet) o de otras compañías (clientes, proveedores, colaboradores), (FERRER & DEL REY, 2004, pág. 231)

El intercambio informativo involucra a todas las áreas de acción pasando desde de un nivel unipersonal hasta el pluripersonal, convirtiéndose en un sistema integrado de navegación y tecnología.

En el Ecuador, La Ley de Telecomunicaciones dispone al Servicio Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), encargarse del manejo y comercialización del servicio de internet al país, autorización que involucra tres apartados que se analizan en los siguientes subtítulos.

Entre los principales usuarios se identifican aquellas personas que acceden a la web independientemente de su forma de acceso, mientras que los proveedores de internet son aquellos que ofrecen cobertura , infraestructura y tecnología con el fin de socializar la comunicación en los hogares e instituciones del país.

A medida que se desarrolla la demanda del servicio en la sociedad, también empiezan a crearse pequeñas microempresas domésticas que contribuyen al uso del internet en el país, tomando como nombre comercial, “cibercafés”.

TABLA 03. Cibercafés en el país

PROVINCIA	CIBERCAFÉS
Imbabura	74
TOTAL	74

Fuente:http://www.conatel.gob.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=article&id=766&Itemid=584

Elaborado por: Paola García

El número total de cibercafés en el país registrados según la tabla, son de 2028 microempresas, con mayor establecimiento en las provincias de Pichincha y Guayas, esto debido a la cultura de uso y la necesidad de acceso por la cada habitante.

En el Ecuador, el surgimiento de las nuevas conexiones crece de manera progresiva en relación a las necesidades de los hogares y sectores empresariales del país.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

El estudio de la incidencia del uso del servicio de internet en el desarrollo social económico de la ciudad de Ibarra, tiene como metodología principal el conocimiento científico.

“El conocimiento científico es resultado de una tarea de investigación con la que se pretende relacionar de manera sistemática todos los conocimientos adquiridos acerca de un determinado ámbito de la realidad”, (RODRIGUEZ R. , 2007, pág. 11). Proceso que inicia con la determinación de un problema para elaborar un supuesto teórico, que se analiza mediante la recolección de datos para interpretar la información y pronunciar un enunciado sobre el problema.

El complemento de la metodología del conocimiento científico tiene su fundamento en metodologías cualitativas (caracterización de hechos) como:

- ✚ Método deductivo, *“consiste en sacar conclusiones particulares a partir de una ley universal”* (RODRIGUEZ E. , 2005, pág. 29), que fue utilizado en la elaboración de la problemática central, a través de datos específicos planteados de una situación general.

- ✚ Método inductivo, *“extrae un comportamiento general luego de las investigaciones de casos individuales”* (BAENA, 2009, pág. 46), aplicado en el análisis de información (recolección de datos) partiendo de varias variables que establecen una descripción general del tema, además del alcance del estudio en la redacción de las conclusiones y recomendaciones.

Además del apoyo de metodologías cuantitativas (análisis de medición) aplicadas para analizar la información numérica de manera general sin realizar a un cambio en el contexto del fenómeno para su descripción:

- ✚ Métodos estadísticos descriptivos, “*Utilizando métodos gráficos y numéricos tiene por objetivo el obtener, resumir la información contenida en un conjunto de datos*” (QUALITY, 2005, pág. 103) dentro del estudio se utilizó en el análisis de datos por medio de la estadística descriptiva con gráficas de pastel, histogramas e indicadores porcentuales.

3.1 Diseño e investigación

El diseño de la investigación proviene de un tema encasillado en una ciencia social, “*cuyo objeto de estudio lo constituyen hechos reales*”; (MARTINEZ, 2009, pág. 23); orientándose a situaciones donde se estudia la relaciones social en términos económicos, por tal razón el diseño es no experimental (de observación).

Temática que implica que “*observar el fenómeno tal como está en su contexto natural*”, (PARRA, 2006, pág. 158).

El tipo de investigación adecuado para desarrollar el estudio de incidencia es el descriptivo, debido a que permite “*describir las características básicas del objeto o fenómeno de estudio*”, (PERRELLÓ, 2011, pág. 76).

Dentro del cual es necesario elaborar una matriz de operación, con los objetivos planteados de la investigación, las variables de estudio del capítulo diagnóstico, para elaborar indicadores adecuados para la recolección de datos y las respectivas fuentes de información.

3.1.1 Matriz de operación con variables

TABLA 04. Operación con variables

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICA
Establecer el grado de desarrollo de las condiciones de vida de la población en la ciudad de Ibarra.	ENTORNO SOCIAL	Acceso Servicios básicos	Fuente Primaria: hogares, Ibarra de	Encuesta
		Nivel de educación		
		Acceso de tecnología		
		Calidad de vida		
Establecer el nivel de desarrollo económico dentro de los diferentes sectores productivos de la población ibarreña en relación al internet como instrumento de uso en sus actividades.	DESARROLLO ECONÓMICO	Ventas	Fuente Primaria: hogares, empresas, cibercafés y proveedores de instalación internet, Ibarra de	Encuesta y entrevista
		Productividad		
		Ramas de actividades		
		Uso de tecnología		
Conocer los beneficios sociales que están relacionados con el acceso al servicio del internet.	ENTORNO USO DE INTERNET	Frecuencia de uso	Fuente Primaria: hogares, empresas, cibercafés y proveedores de instalación internet, Ibarra de	Encuesta y entrevista
		Equipos		
		Tecnología		
		Ingresos		
		Costos		
Determinar el grado de aceptación de los ofertantes del servicio de internet en el desarrollo con su crecimiento en el mercado.	SERVICIO DE INTERNET	Uso	Fuente Primaria: hogares, empresas, cibercafés y proveedores de instalación internet, Ibarra de	Encuesta y entrevista
		Precio		
		Costo		
		Proveedores		
		Tipo		
		Tendencia de crecimiento		

Elaborado: Paola García

3.2 Población

El universo de estudio se conformó por diferentes poblaciones que se relacionan con el ofrecimiento del uso del de internet en la ciudad de Ibarra, y se estructura por los siguientes sectores:

- ✚ Número de hogares
- ✚ Número de empresas (excepto las relacionadas a internet)
- ✚ Número de cibercafés
- ✚ Número de Empresas que suministran la instalación del servicio

TABLA 05. Universo de estudio

POBLACIÓN	NÚMERO DE ELEMENTOS	USO DE INTERNET
Número de hogares	48.666	19% (INEC)
Número de empresas (excepto las relacionadas a internet)	8.793	5.85 % (INEC)
Número de cibercafés	173	99 %
Número proveedores	10	-
Universo	57.642	

Fuente: Censo de población 2010 <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>, Base de datos Ilustre Municipio de Ibarra (empresas y cibercafés), CONATEL castro de empresas proveedoras de internet.

Elaborado: Paola García

3.3 Muestra

El universo supera los treinta elementos, motivo suficiente para emplear un muestreo probabilístico, además de conocer el número de unidades que conforman (finita) y no tiene ninguna implicación en el orden de la toma de resultados se convierte en un mecanismo simple (aleatorio).

Aplicando así la fórmula para poblaciones finitas:

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

Z = nivel de confianza 95% valor tipificado de 1,96.

P = Probabilidad de éxito del fenómeno

Q = Probabilidad de fracaso del fenómeno

N = Población

e = Error estándar 5%

3.3.1.1 Muestreo para Hogares

El muestreo de los hogares emplea la información del INEC además de una estratificación por parroquias, mediante la distribución de edificaciones que se relacionan con los hogares del Castro Municipal, convirtiéndose esta en la única información oficial existente:

TABLA 06. Participación de edificaciones del catastro municipal por parroquias

PARROQUIAS	DISTRIBUCIÓN DEL CATASTRO
San Francisco	18%
El Sagrario	17%
Caranquí	21%
Alpachaca	39%
La Dolorosa del Priorato	5%
Total	100%

Fuente: Plan estratégico de actualización catastral Ilustre Municipio de Ibarra.

Elaborado: Paola García

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,19) (0,81) \times (48.666)}{(0,05)^2 \times (48.666-1) + (1,96)^2 \times (0,19) (0,81)}$$

$$n = 240$$

Z = nivel de confianza 95% valor tipificado de 1,96

P = Probabilidad de éxito del fenómeno 19%

Q = Probabilidad de fracaso del fenómeno (100% - 19%) = 81%

N = Población hogares 48.666 elementos

e = Error estándar 5%

TABLA 07. Estratificación de muestra de hogares

ESTRATO	NOMBRE	PARTICIPACIÓN	MUESTRA	ESTRATIFICACIÓN
1	San Francisco	18%	240	43
2	El Sagrario	17%	240	41
3	Caranquí	21%	240	50
4	Alpachaca	39%	240	94
5	La Dolorosa del Priorato	5%	240	12
TOTAL		100%	*	240

Fuente: Cálculo de la muestra para hogares

Elaborado: Paola García

3.3.2 Muestreo empresas

El sector empresarial se estratificó en medida de pequeñas, medianas y empresas existentes en Ibarra según registro municipal de patentes:

TABLA 08. Sectores de las empresas Ibarra

SECTOR	NÚMERO	%
Pequeñas (personería natural)	7.524	86%
Medianas (personería obligado)	604	7%
Empresas (personería Sociedad y Encomia mixta)	665	7%
TOTAL	8.793	100%

Fuente: Base de datos Ilustre Municipio de Ibarra.

Elaborado: Paola García.

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,0587) (0,9413) \times (8.793)}{(0,05)^2 \times (8.793-1) + (1,96)^2 \times (0,585) (0,9415)}$$

$$n = 84 \text{ encuestas}$$

Z = nivel de confianza 95% valor tipificado de 1,96

P = Probabilidad de éxito del fenómeno 5,85%

Q = Probabilidad de fracaso del fenómeno (100% - 5,85%) = 94,15%

N = Población empresas de Ibarra; 8.793 elementos

e = Error estándar 5%

TABLA 09. Estratificación muestra empresas

ESTRATO	NOMBRE	PARTICIPACIÓN	MUESTRA	ESTRATIFICACIÓN
1	Pequeñas	86%	84	72
2	Medianas	7%	84	6
3	empresas	7%	84	6
TOTAL		100%		84

Fuente: Cálculo de la muestra para empresas

Elaborado: Paola García.

3.3.3 Muestra cibercafés

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,99) (0,01) \times (173)}{(0,05)^2 \times (173-1) + (1,96)^2 \times (0,99) (0,01)}$$

$$n = 10 \text{ encuestas}$$

Z = nivel de confianza 95% valor tipificado de 1,96

P = Probabilidad de éxito del fenómeno 99%

Q = Probabilidad de fracaso del fenómeno (100% - 99%) = 1%

N = Población de cibercafés 173 elementos

e = Error estándar 5%

3.3.4 Censo empresas proveedoras del servicio

Por el pequeño número de elementos, el censo en empresas que suministran el servicio de instalación es el mecanismo adecuado.

3.4 Fuentes de información

La información es necesaria para elaborar un estudio de tipo descriptivo, por consiguiente las fuentes (de información) “*son útiles para cualquier usuario*”, (FERRAN, 2009, pág. 46), con necesidad de conocimiento.

El trabajo tiene las siguientes fuentes:

3.4.1 Fuentes primarias

Se relacionó con personas participantes del entorno de investigación, en el caso del estudio:

-  Hogares
-  Empresas
-  Cibercafés
-  Empresas proveedoras del servicio de internet

3.4.2 Fuentes secundarias

En la investigación este tipo de fuentes es de segunda mano, y principalmente se utilizó:

-  Bibliografía
-  Base de estadísticas oficiales (Redatam INEC, IMI, CONACEL)

3.5 Técnicas

Los mecanismos para la recolección de datos tienen origen en las técnicas, que “son herramientas concretas que permiten observar y medir” (PERRELLÓ, 2011, pág. 46). Dentro del marco de la investigación las siguientes fueron las técnicas empleadas:

- ✚ Encuesta; diseñando preguntas cerradas con relación a los indicadores de cada una de las variables de estudio.

- ✚ Entrevista; con un cuestionario formal, aplicando preguntas abiertas para obtener la mayor información sobre el tema.

3.6 Instrumentos

En la recolección de datos tiene que ver con los instrumentos empleados; “ya que sirve para medir” (AUGUSTO, 2006, pág. 262).

El diseño de cuestionarios a través de escalas nominales y de intervalo por cada uno de los indicadores relacionados con las variables, donde la medición se la realizó por medio de porcentajes a través de excel.

3.7 Validez y confiabilidad

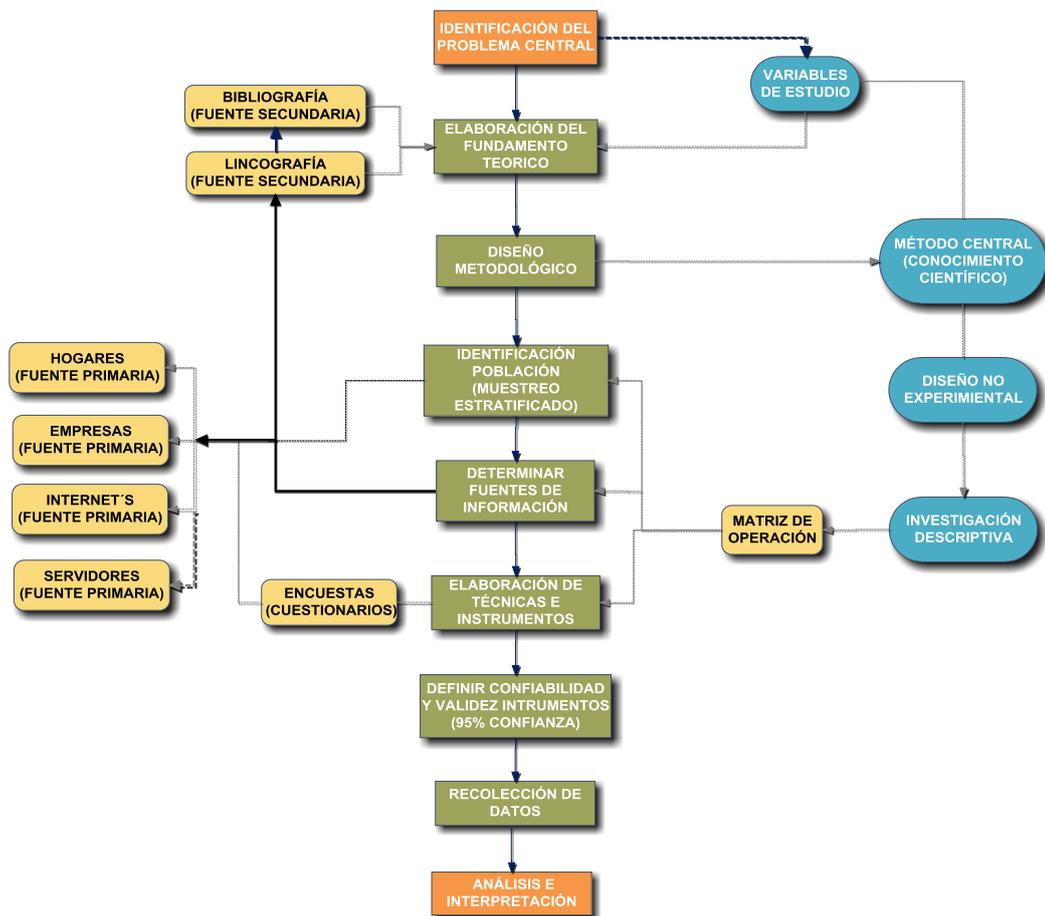
La validez de los instrumentos de investigación radica en su diseño práctico para una población por medio de cuestionarios, además de su coherencia con el tema de investigación con las variables a investigar para sustentar la incidencia, y cada instrumento es válido en los indicadores según su naturaleza, primero categórica para identificar personas, situaciones y subjetividades, mientras que numéricas en aquellas que tienen relación con cantidades, permitiendo validar la información en referencia al objetivo del estudio.

El estudio en su estructura es confiable en un 95%, debido al error permitido 5% (para poblaciones mayores a 3000 elementos) en el muestreo realizado, resultando información con supuestos en la población.

3.8 Proceso de recolección de datos

La recolección de datos se simplifica en el siguiente diagrama:

FIGURA 15. Flujograma de recolección



Fuente: AUGUSTO, Metodología de la Investigación, 2006, pág 23- 35.

Elaborado por: Paola García.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Resultados sobre el uso del internet en hogares

Para realizar la actividad de recolección de datos en la ciudad se utilizó cuestionarios prediseñados aplicados a los principales jefes de hogares, distribuyendo este proceso en las cinco principales parroquias de Ibarra según la estratificación definida en el capítulo metodología, acción ejecutada en el mes de enero del 2013, en los principales centros educativos por tener mayor afinidad con el servicio de internet en los hogares.

1. ¿Cuántos personas conforman la familia en su hogar?

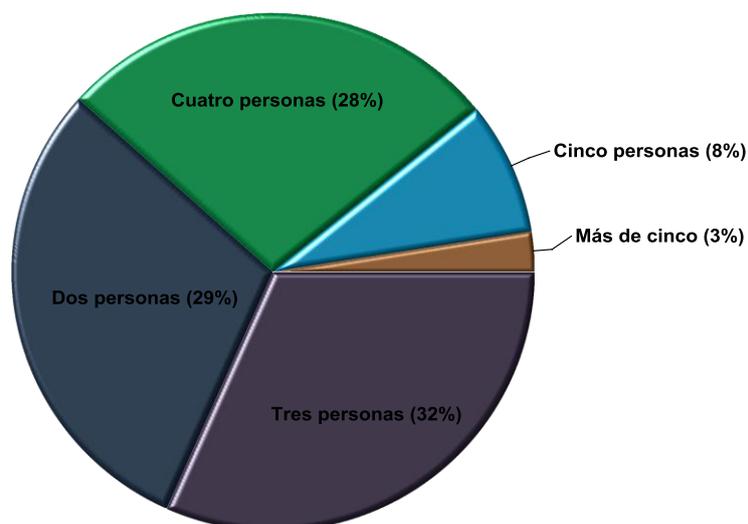
TABLA 10. Tabulación personas por hogar

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
3	76	0,32
2	72	0,29
4	66	0,28
5	20	0,08
más de 5	6	0,03
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 16. Personas por hogar



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Los hogares en la ciudad de Ibarra se conforman en la mayoría de los casos de tres personas del total encuestado, mientras, los hogares conformados con cuatro personas y dos personas tienen similar tendencia.

2 ¿Cuál es el nivel de educación en su hogar?

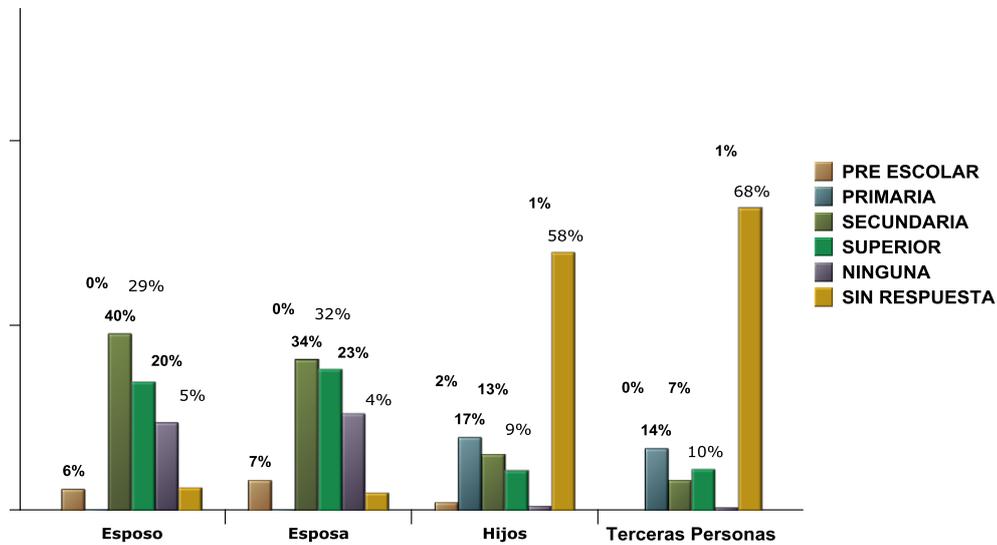
TABLA 11. Tabulación nivel de educación

RESPUESTA	PRE ESCOLAR		PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		NINGUNA		SIN RESPUESTA		TOTAL
	F	R	F	R	F	R	F	R	F	R	F	R	
Esposo	13	0,06	-	-	96	0,40	70	0,29	48	0,20	13	0,05	240
Esposa	18	0,07	-	-	82	0,34	77	0,32	53	0,23	10	0,04	240
Hijos	5	0,02	40	0,17	30	0,13	22	0,09	3	0,01	140	0,58	240
Terceras Personas	-	-	34	0,14	17	0,07	23	0,10	2	0,01	164	0,68	240

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 17. Nivel de educación



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Entre esposos o personas principales del hogar existe un nivel de educación acentuado en el secundario, además los hijos integrantes del hogar en su mayoría tienden al sector de educación primario en menor grado al secundario y nivel superior, similar comportamiento existe con terceras personas del hogar.

3 ¿Qué promedio de ingresos percibe el hogar mensualmente?

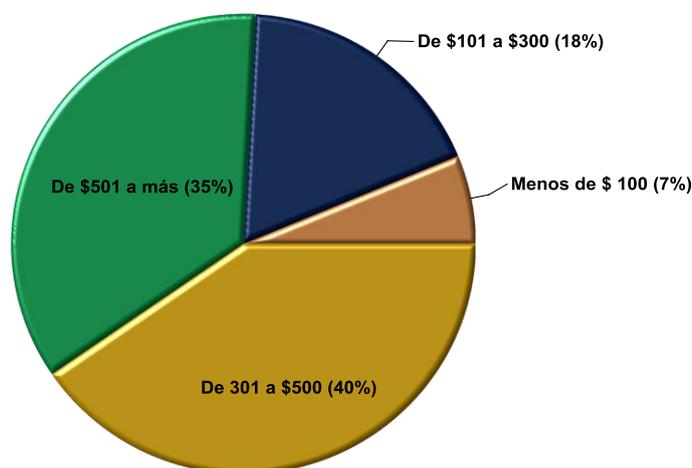
TABLA 12. Tabulación ingresos económicos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Menos de \$ 100	15	0,07
De \$101 a \$300	43	0,18
De 301 a \$500	97	0,40
De \$501 a más	85	0,35
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 18. Ingresos económicos



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Los hogares en la ciudad tienen ingresos con mayor proporción en un rango de \$ 301 a \$ 500 dólares casi un rubro similar al salario básico unificado situándose este grupo en un nivel medio, mientras que un sector ingresos de \$500 en la encuesta se presenta en segunda posición como una economía desarrollada; mientras que un tercer grupo con ingresos menores de trescientos dólares identifica una economía limitada.

4 ¿Cuál es su principal actividad de empleo?

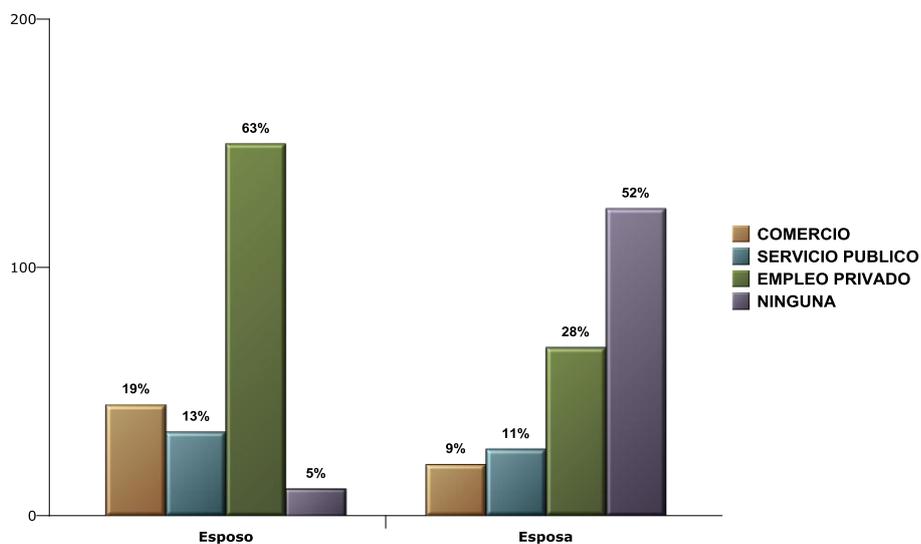
TABLA 13. Tabulación empleo

RESPUESTA	COMERCIO		SERVICIO P.		EMPLEO. P.		NINGUNA		TOTAL
	F	R	F	R	F	R	F	R	
Esposo	46	0,19	31	0,13	151	0,63	12	0,05	240
Esposa	22	0,09	26	0,11	67	0,28	125	0,52	240

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 19. Empleo



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Dentro del hogar el género masculino tiene más influencia en el trabajo principalmente en el área privada, esto es también por iniciativa propia en la creación de microempresas o trabajo particular, mientras que en el femenino la participación en las actividades del hogar es evidente, el acceso a una plaza de empleo tiene una creciente oportunidad para las mujeres, pero muchas de las ocasiones las responsabilidades del hogar son una actividad que se delega en este género.

5 ¿Quién es su proveedor de internet en su hogar?

TABLA 14. Tabulación empresas que suministran internet hogares

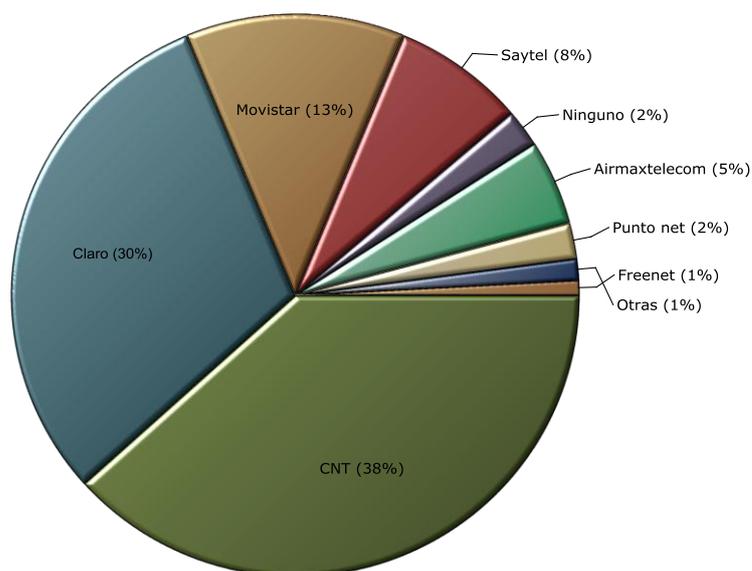
RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
CNT	92	0,38
Claro	72	0,30
Movistar	31	0,13
Saytel	19	0,08
Airmaxtelecom	12	0,05
Punto net	5	0,02

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Ninguno	5	0,02
Freenet	2	0,01
Otras	2	0,01
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 20. Principales Empresas que suministran internet en hogares



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La empresa pública tiene más cobertura en los hogares a través de CNT, mientras que las empresas privadas como Claro y Movistar son de preferencia en los hogares, representando organizaciones de nivel internacional; mientras que las organizaciones a nivel local tienen apenas un pequeño segmento en el mercado.

6 ¿Qué promedio de pago por consumo de internet gasta en la empresa mensualmente?

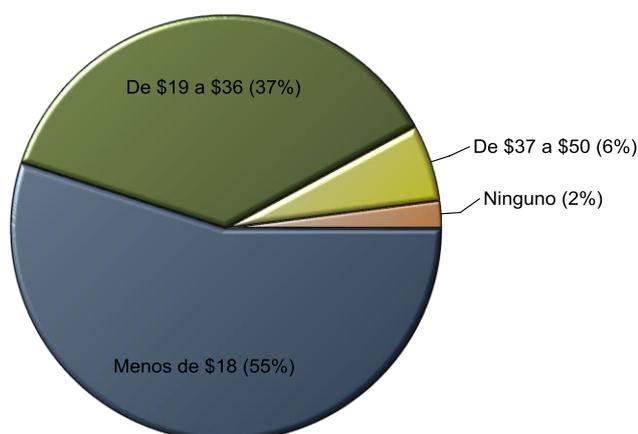
TABLA 15. Tabulación gastos servicios mes hogares

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Menos de \$18	132	0,55
De \$19 a \$36	89	0,37
De \$37 a \$50	14	0,06
Ninguno	5	0,02
De \$50 a más	-	-
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 21. Gasto mes del servicio por hogares



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

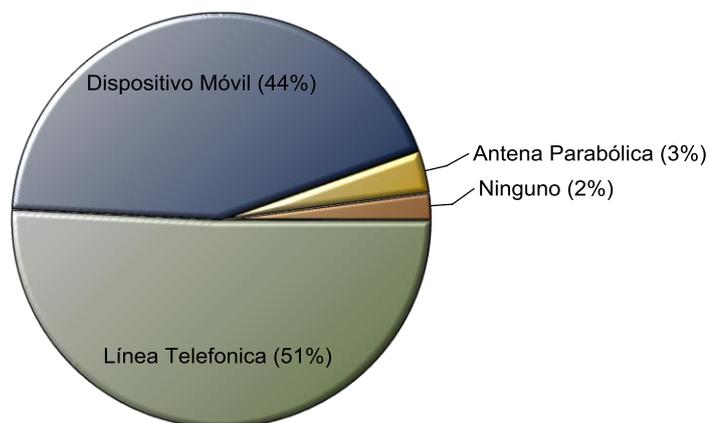
Elaborado por: Paola García

Análisis:

En los hogares un plan mínimo de 18 dólares es el más común por su gran accesibilidad, comodidad, precio y servicio; suficiente para satisfacer las necesidades con relación al internet, mientras otros sectores requieren de un costo mayor por su velocidad para bajar datos, archivos.

7 ¿Qué tipo de conexión tiene instalado en su hogar para acceder a internet?

FIGURA 22. Principales conexiones en hogares



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

TABLA 16. Tabulación tipo conexiones hogares

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Línea Telefónica	122	0,51
Dispositivo Móvil	106	0,44
Antena Parabólica	7	0,03
Ninguno	5	0,02
Fibra Óptica	-	-
Otro	-	-
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La línea telefónica es el tipo de conexión frecuente en los hogares, por su fácil instalación, debido a que el equipo hoy en día tiene mayor acceso entre las familias sin generar muchos costos elevados en el servicio, seguido de dispositivos móviles entre ellos los módems USB y el celular como medio de interconexión, estos son similares por su gran capacidad

de conexión en lugares inaccesibles, además de la utilización de antenas parabólicas en un pequeño sector de los hogares.

8 ¿Cuenta Usted con un algún tipo de ordenador para el uso en el hogar?

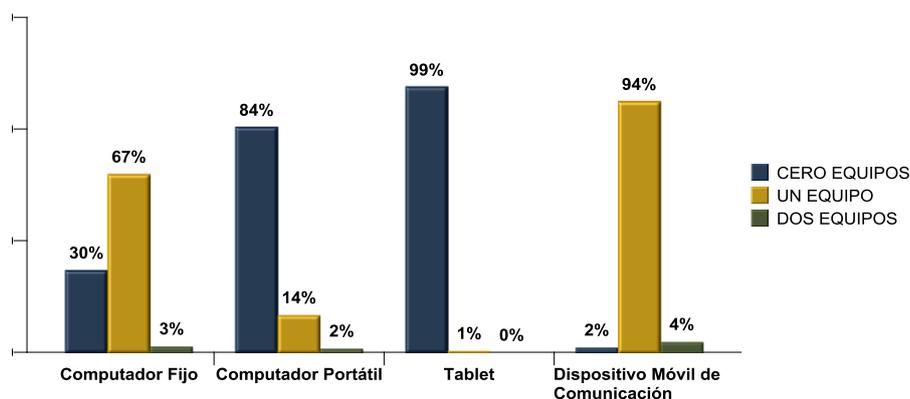
TABLA 17. Tabulación equipos por hogar

RESPUESTA CATEGORÍA	CERO EQUIPOS		UN EQUIPO		DOS EQUIPOS		TOTAL
	F	R	F	R	F	R	
Computador Fijo	74	0,30	160	0,67	6	0,03	240
Computador Portátil	202	0,84	34	0,14	4	0,02	240
Tablet	238	0,99	2	0,01	-	-	240
Dispositivo Móvil de Comunicación	5	0,02	225	0,94	10	0,04	240

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 23. Tipos y cantidad de equipos en el hogar



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El dispositivo móvil (teléfono celular) es un equipo de mayor disposición por su costo, dentro de las adquisiciones de un hogar, además de sus beneficios múltiples adaptables al internet y la libre movilidad, seguido de la propiedad de equipos fijos en el hogar por su utilización práctica,

principalmente para aquellos trabajos que no pueden ser realizados por dispositivos pequeños, finalmente los dispositivos de última generación son poco frecuentes para sectores con un grado de economía elevada, pero que en el futuro pretenden convertirse en productos de uso común.

9 ¿Quién utiliza con mayor frecuencia la red de información de internet?

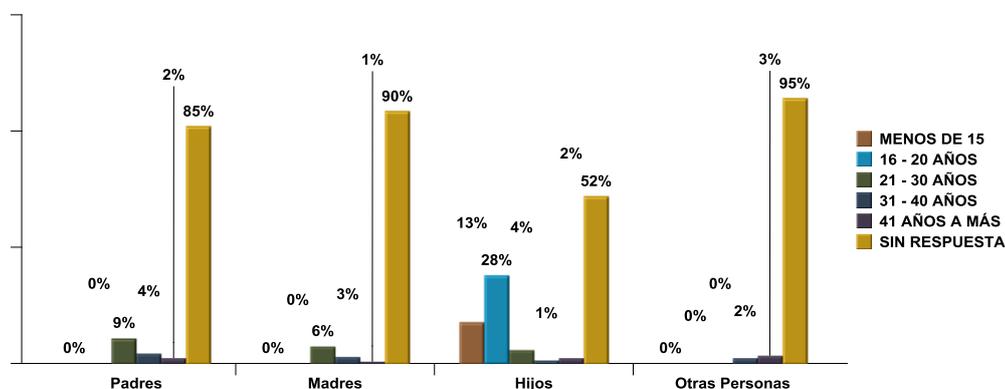
TABLA 18. Tabulación uso de internet hogar

RESPUESTA	MENOS DE 15		16 - 20 AÑOS		21 - 30 AÑOS		31 - 40 AÑOS		41 AÑOS A MÁS		SIN RESPUESTA		TOTAL
	F	R	F	R	F	R	F	R	F	R	F	R	
Padres	-	-	-	-	22	0,09	9	0,04	5	0,02	204	0,85	240
Madres	-	-	-	-	15	0,06	6	0,03	2	0,01	217	0,90	240
Hijos	36	0,13	76	0,28	12	0,01	3	0,01	5	0,02	144	0,52	240
Otras Personas	-	-	-	-	-	-	5	0,02	7	0,03	228	0,95	240

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 24. Uso de internet en el hogar



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La influencia del internet en el hogar tiene un acentuado contacto en edades tempranas, esto debido al contacto social que demanda un elevado manejo de información para realizar sus actividades, además de

impulsar su fase de aprendizaje según las nuevas tendencias tecnológicas existan, mientras que en personas adultas y mayores disminuye el contacto por la resistencia a la adaptación con el instrumento de información.

10 ¿En qué actividad utiliza con mayor continuidad el servicio de la red en su hogar?

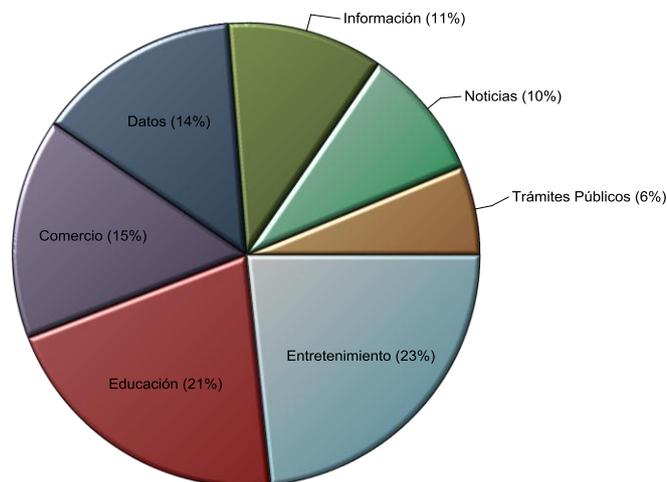
TABLA 19. Tabulación actividades uso de internet

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Entretenimiento	55	0,23
Educación	50	0,21
Comercio	36	0,15
Datos	34	0,14
Información	26	0,11
Noticias	24	0,10
Trámites Públicos	15	0,06
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 25. Actividades destinadas para el uso de internet



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El uso del internet en el hogar se relaciona con actividades principalmente de esparcimiento, además de un uso similar en la educación, especialmente para investigaciones hecho que impulsa la formación profesional; esta tecnología en menor proporción pero significativa también permite el acceso de información de uso cotidiano y el conocimiento de noticias, el uso tramites públicos en la población.

11 ¿Adicional a su hogar que lugar prefiere usted para tener acceso a internet?

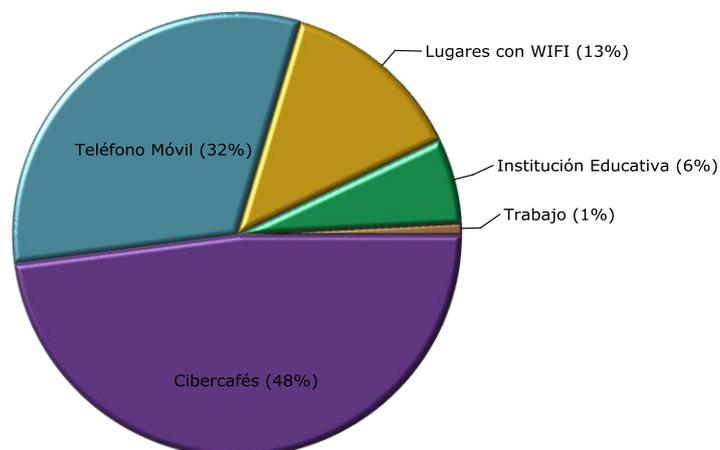
TABLA 20. Tabulación lugar acceso de internet

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Cibercafés	115	0,48
Teléfono Móvil	76	0,32
Lugares con WIFI	32	0,13
Institución Educativa	15	0,06
Trabajo	2	0,01
Otro Lugar	-	-
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 26. Lugares frecuentes de internet



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Adicionalmente al acceso del servicio de internet en el hogar, también es frecuente asistir a los cibercafés como primera opción, después del uso del teléfono móvil y en menores preferencias en sitios con WIFI, instituciones educativas y el trabajo, esto se puede relacionar con las restricciones del uso en estos lugares para determinadas actividades.

12 ¿Con qué periodo de frecuencia utiliza Usted el internet?

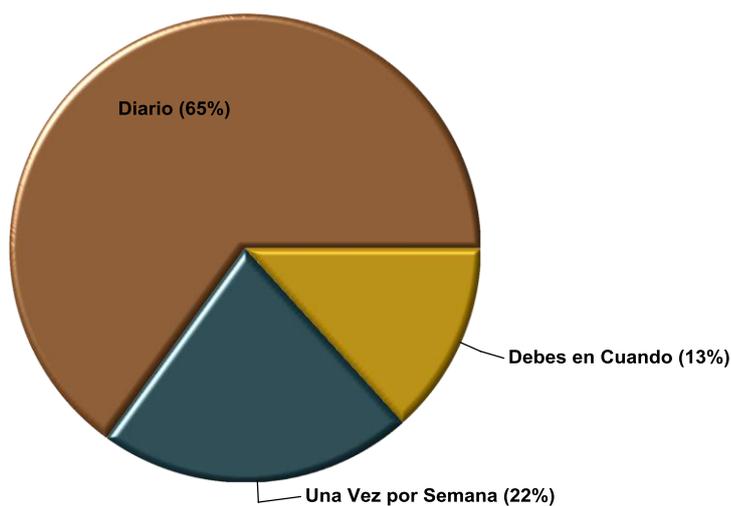
TABLA 21. Tabulación tiempo de uso internet hogares

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Diario	156	0,65
Una Vez por Semana	52	0,22
Debes en Cuando	32	0,13
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 27. Tiempo de uso en hogares



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La utilización del internet en el hogar en la mayoría de los encuestados está en un consumo diario, aspecto que se puede relacionar con grupos jóvenes por sus actividades, mientras que al menos una vez por semana puede corresponderle con grupos de edad adulta.

13 ¿Cree Usted que el uso de internet le ha brindado mejores oportunidades para mejorar las condiciones vida de usted y sus familiares?

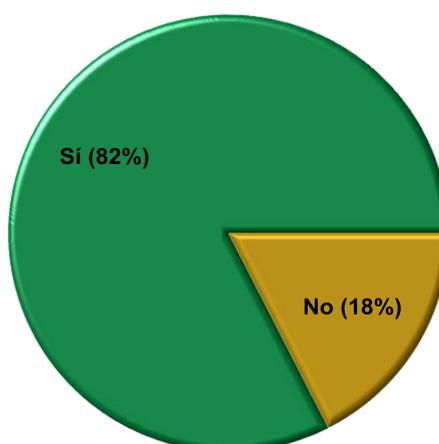
TABLA 22. Tabulación opinión desarrollo en hogares por uso de internet

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Sí	198	0,82
No	42	0,18
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 28. Existe desarrollo en el hogar por el uso de internet



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La mayoría de los hogares cree que utilizar el internet dentro de sus actividades para sus fines como núcleo social y económico les ha permitido obtener un desarrollo dentro de la sociedad actual, la principal deducción para esta asociación es que el instrumento tiene muchas ventajas adaptables a diversas áreas relacionadas con las diligencias de una familia.

14 ¿De los siguientes beneficios con el uso de internet; cuál tiene importancia en sus actividades?

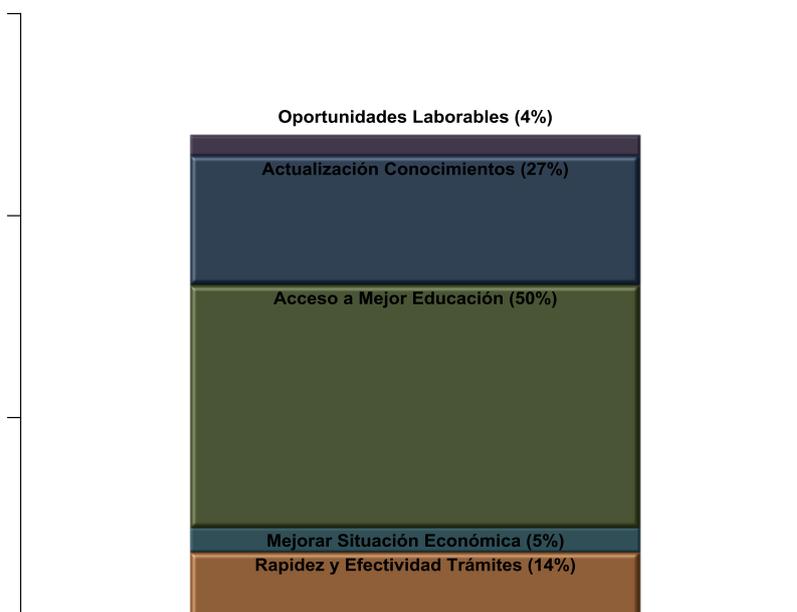
TABLA 23. Tabulación Beneficios uso de internet hogares

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Acceso a Mejor Educación	120	0,50
Actualización Conocimientos	64	0,27
Rapidez y Efectividad Trámites	34	0,14
Mejorar Situación Económica	12	0,05
Oportunidades Laborables	10	0,04
Otro	-	-
TOTAL	240	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 29. Beneficios de uso de internet



Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Dentro del hogar utilizar el internet para diferentes actividades, mejora la formación académica ofreciendo alternativas, pone en contacto a conocimientos con nuevos métodos de estudio por ejemplo foros, guías virtuales, aprendizaje audiovisual, como también permite acceder a tramites con menor tiempo, además se relaciona el desarrollo económico y oportunidades laborales en los hogares, utilizando esta tecnología en un activo financiero es decir que contribuye para obtener beneficios futuros por la utilización de terceras personas.

4.2 Resultados encuestas a empresas de la ciudad de Ibarra

Actividad realizada en el mes de enero del 2013 a las empresas que existen en la ciudad de Ibarra y aplicadas con criterio aquellos organismos que pueden tener acceso a internet por sus actividades.

1 ¿Cuál es la actividad económica de la empresa?

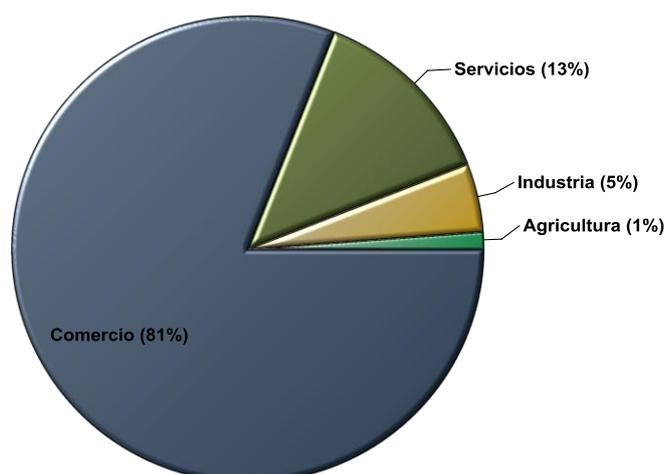
TABLA 24. Tabulación sector empresarial

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Comercio	68	0,81
Servicios	11	0,13
Industria	4	0,05
Agricultura	1	0,01
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 30. Sector empresarial



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Dentro de las empresas de la ciudad de Ibarra el principal sector que se muestra es el comercial, seguido de las actividades de servicio, además de la industria, actividades relacionadas con la agricultura.

2. ¿Qué tipo de constitución tiene la empresa?

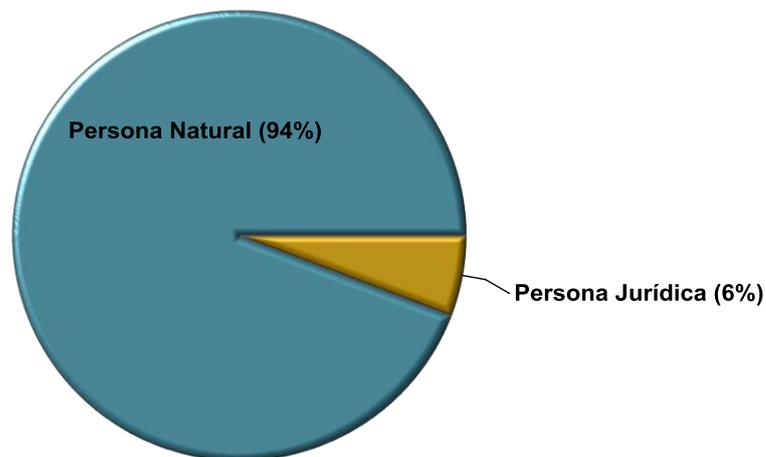
TABLA 25. Tabulación personalidad de empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Persona Natural	79	0,94
Persona Jurídica	5	0,06
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 31. Personalidad de las empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

A nivel empresarial la constitución de empresas se realiza a nivel particular, y en menor proporción las organizaciones asumen un formato jurídico para su constitución.

3. ¿Qué promedio de ventas percibe la empresa mensualmente?

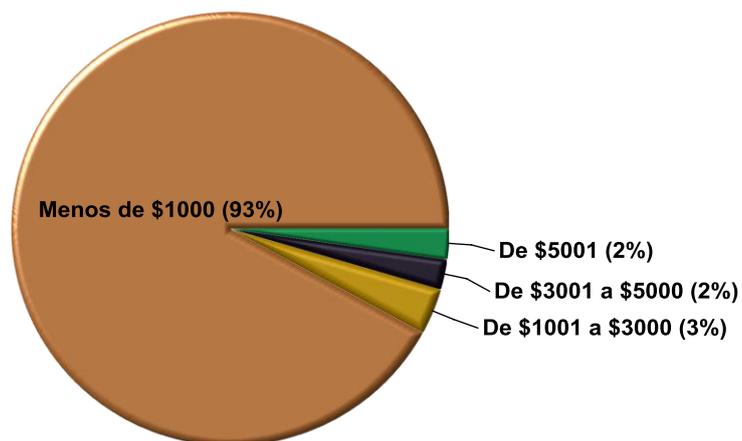
TABLA 26. Tabulación ventas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Menos de \$1000	77	0,93
De \$1001 a \$3000	3	0,03
De \$3001 a \$5000	2	0,02
De \$5001 a más	2	0,02
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 32. Ventas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Las empresas en la ciudad de Ibarra tienen en su mayoría ingresos menores a los mil dólares, esto debido a que es más común encontrar pequeñas y medianas empresas en la ciudad.

4 ¿Cuántos empleados tiene?

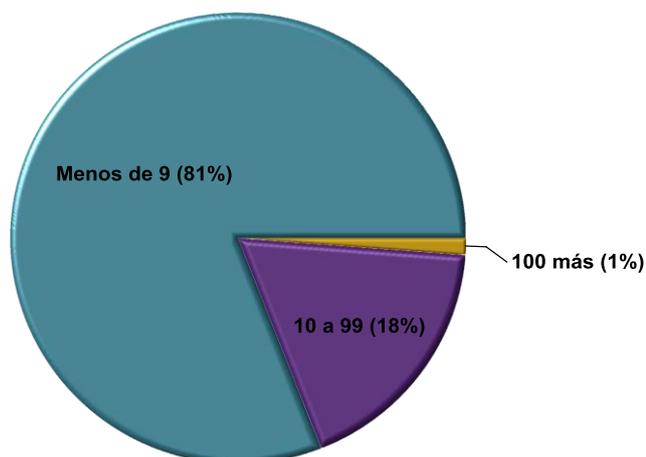
TABLA 27. Tabulación rangos de empleados

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
(empleados) Menos de 9	68	0,81
(empleados) 10 a 99	15	0,18
(empleados) 100 más	1	0,01
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 33. Rango de empleados



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Dentro del sector empresarial el número de empleados que constituye una organización se limita a menos de nueve empleados, en pequeñas porciones entre 10 a 99 y pocas instituciones con más de cien.

5 ¿Cuál es su proveedor de internet?

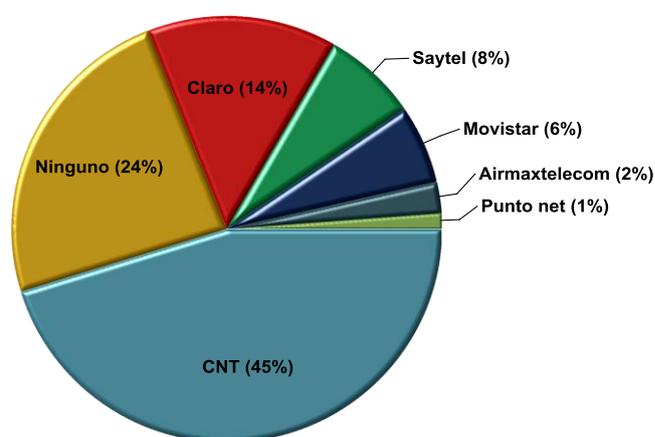
TABLA 28. Tabulación operadoras de internet empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
CNT	38	0,45
Ninguno	20	0,24
Claro	12	0,14
Saytel	6	0,08
Movistar	5	0,06
Airmaxtelecom	2	0,02
Punto net	1	0,01
Freenet	-	-
Otras	-	-
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 34. Principales operadores de internet Empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Dentro del sector empresarial las principales operadoras del servicio de internet en CNT como empresa pública, Claro y Movistar en

representaciones de empresas privadas nacionales, a diferencia que Saytel compite localmente con estas operadoras seguido de menor proporción de otras empresas de la ciudad que brindan el servicio.

6 ¿Cuál es el nivel de instrucción de la persona(as) que maneja el internet en la empresa?

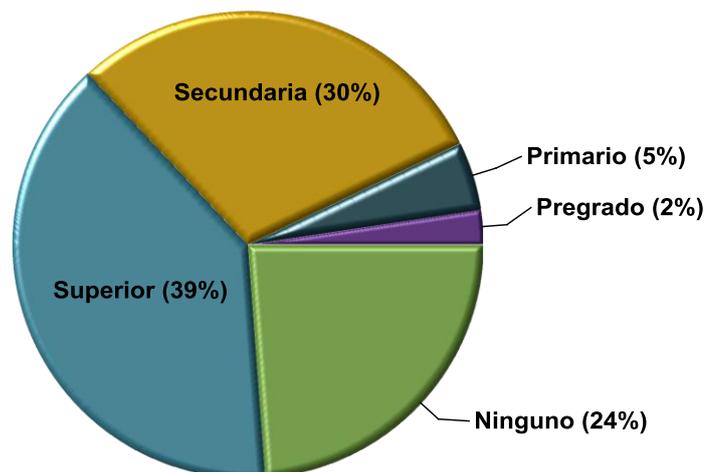
TABLA 29. Tabulación grado de educación operador

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Superior	33	0,39
Secundaria	25	0,30
Ninguno	20	0,24
Primario	4	0,05
Pregrado	2	0,02
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 35. Grado de educación operador



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Las personas que manejan el servicio de internet dentro de las empresas tienen por lo general un rango de instrucción entre el superior y el secundario, y en menor magnitud personas con educación básica, hecho que sugiere que la utilización de esta tecnología requiere de un mayor grado de preparación en el sector empresarial de la ciudad.

7 ¿Qué promedio de pago por consumo de internet gasta en la empresa mensualmente?

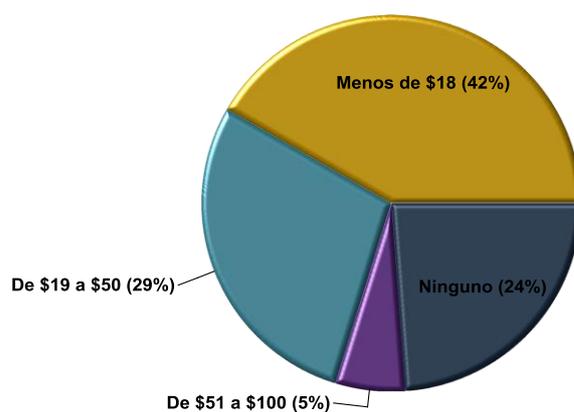
TABLA 30. Tabulación costos de servicio por empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Menos de \$18	35	0,42
De \$19 a \$50	24	0,29
Ninguno	20	0,24
De \$51 a \$100	5	0,05
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 36. Costos de servicio en las empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El plan de costos con mayor demanda en los sectores de la empresa en la ciudad tiene preferencia por precios bajos que representan servicios básicos, es decir permanente con una velocidad mínima, además de poder realizar operaciones básicas necesarias para la empresa, mientras que en pequeña proporción ciertos sectores acceden a servicios con mayores costos por mayores velocidades y mejores condiciones del servicio a internet.

8 ¿Qué tipo de conexión tiene instalado en su empresa para acceder a internet?

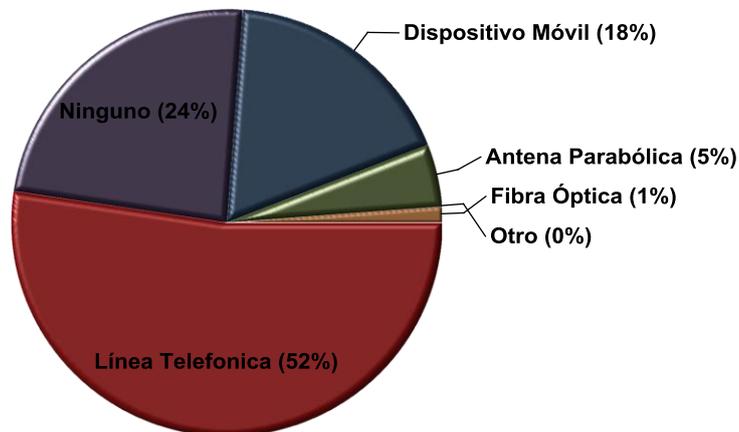
TABLA 31. Tipos de conexión por empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Línea Telefónica	44	0,54
Ninguno	20	0,24
Dispositivo Móvil	15	0,17
Antena Parabólica	4	0,05
Fibra Óptica	1	0,01
Otro	-	-
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 37. Conexiones en empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Los tipos de conexiones comunes dentro de la instalación del servicio en las empresas son; la línea telefónica y dispositivos móviles módems USB, mientras que la fibra óptica y antenas parabólicas son para empresas de mayor tamaño por su facilidad de distribuir puntos de redes internas, debido a la necesidad de cubrir al personal con el servicio.

9 ¿Qué tipo de ordenador utiliza en la empresa?

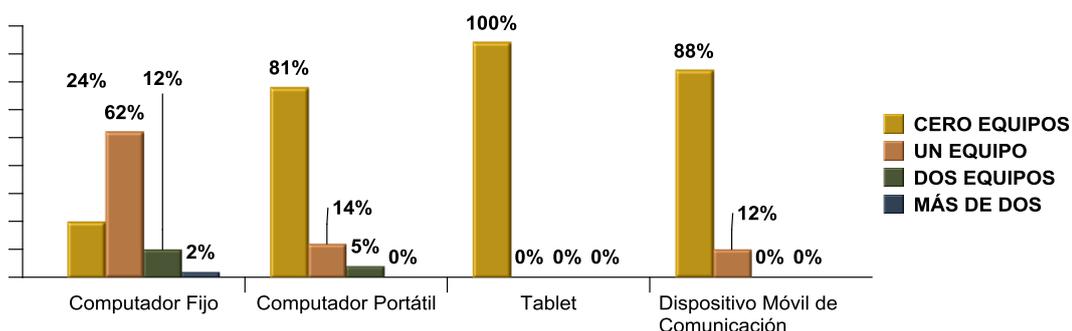
TABLA 32. Tabulación cantidad de servicios por empresa

RESPUESTA CATEGORÍA	NO USA		UN EQUIPO		DOS EQUIPOS		MÁS DE DOS EQU.		TOTAL
	F	R	F	R	F	R	F	R	
Computador Fijo	20	0,24	52	0,62	10	0,12	2	0,02	84
Computador Portátil	68	0,81	12	0,14	4	0,05	-	-	84
Tablet	84	1,00	-	-	-	-	-	-	84
Dispositivo Móvil de Comunicación	74	0,88	10	0,12	-	-	-	-	84

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 38. Cantidad de equipos



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La mayor parte de las empresas existe por lo menos una cantidad mínima de un equipo a disposición de las entidades para el uso de sus actividades productivas, en pocas empresas se utiliza equipos con mayores estándares tecnológicos como laptops o tablets, y en cierto casos especialmente en empresas públicas por el gran número de empleados se tiene más de dos equipos para su uso.

10 ¿Cada que tiempo renueva los equipos?

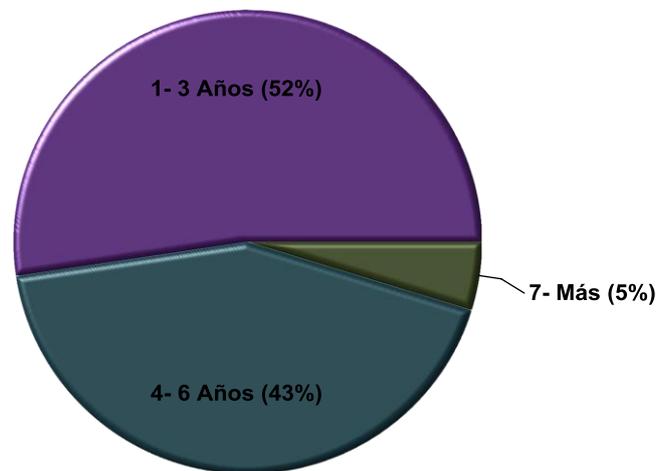
TABLA 33. Tabulación tiempo de servicios empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
1- 3 Años	44	0,52
4- 6 Años	36	0,43
7- Más	4	0,05
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 39. Tiempo de renovación de equipos



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Contablemente el uso de un equipo relacionado con computación tiene un promedio de uso de no más de tres años, hecho que en las mayorías de empresas se asume, pero en la práctica ese tiempo de uso puede exceder, implicando muchos problemas como la falta de actualización, hardware con funcionamiento lento dificultando la eficiencia del equipo en las actividades de la empresa.

11 ¿En qué actividad utiliza con mayor frecuencia el servicio de la red?

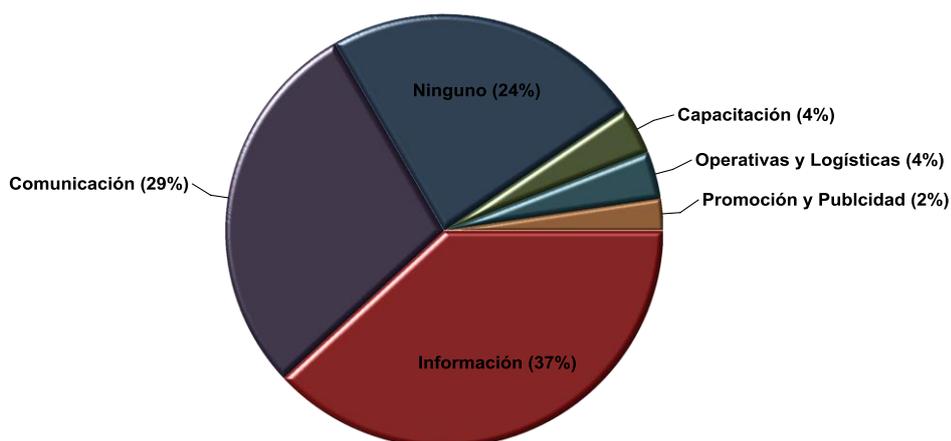
TABLA 34. Tabulación actividad por usos de internet empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Información	32	0,37
Comunicación	24	0,29
Ninguno	20	0,24
Operativas y Logísticas	3	0,04
Capacitación	3	0,04
Promoción y Publicidad	2	0,02
Contables	-	-
Otros	-	-
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 40. Actividad de uso de internet empresas



Análisis:

El uso de internet en las empresas principalmente se relaciona con la comunicación y el manejo de información, mientras que para acceder a capacitación, operaciones logísticas y promocionar la empresa son las alternativas de poco uso del servicio de internet.

12 ¿Qué nivel de apoyo cree usted que tiene el internet en las actividades empresariales de su organización?

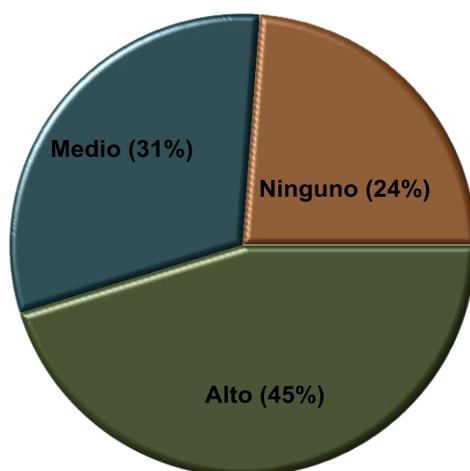
TABLA 35. Tabulación nivel de apoyo empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Alto	38	0,45
Medio	26	0,31
Ninguno	20	0,24
Débil	-	-
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 41. Nivel de apoyo en las empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El apoyo del servicio de internet para las actividades que realiza el sector empresarial tiene un nivel alto, según los encuestados, y más del cincuenta por ciento cree que utilizar este medio es vital en la asistencia de los procesos que la empresa realiza.

13 ¿Cree Usted que el uso de internet le ha brindado mayores oportunidades para el crecimiento de la empresa?

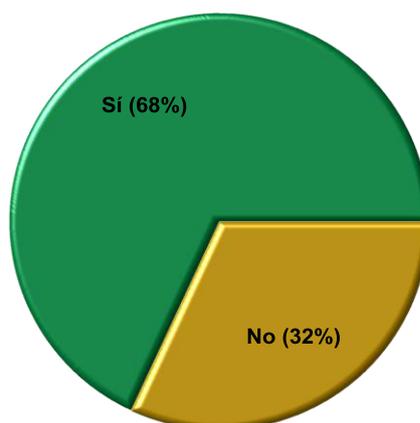
TABLA 36. Tabulación opinión grado de desarrollo por empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Sí	64	0,68
No	30	0,32
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 42. Desarrollo por el uso de internet empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

En el sector empresarial el uso del internet es indispensable para impulsar el desarrollo principalmente porque la información que se maneja debe utilizarse herramientas que permitan dinamizar las actividades que cada una de las empresas realiza.

14 ¿Cuánto ha afectado la productividad del uso del internet en su empresa?

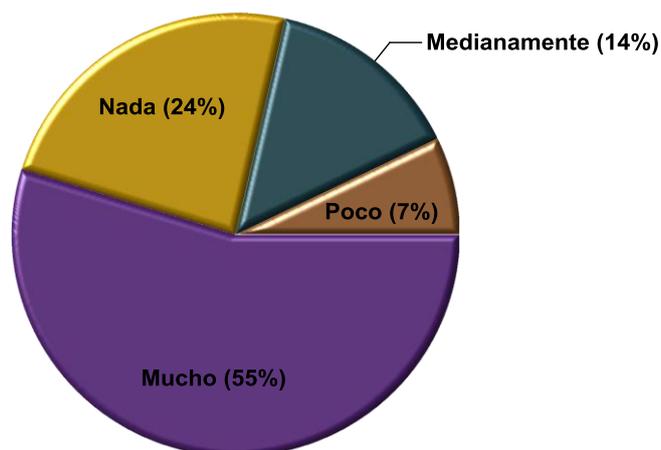
TABLA 37. Tabulación productividad por uso de internet empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Mucho	46	0,55
Nada	20	0,24
Medianamente	12	0,14
Poco	6	0,07
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 43. Nivel de importancia en la productividad empresarial



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Más del cincuenta por ciento de los encuestados aseguran que el nivel de producción es motivado por el uso del servicio de internet, influyendo en sus actividades como sector económico.

15 ¿De los siguientes beneficios con el uso de internet; cuál tiene importancia en sus actividades?

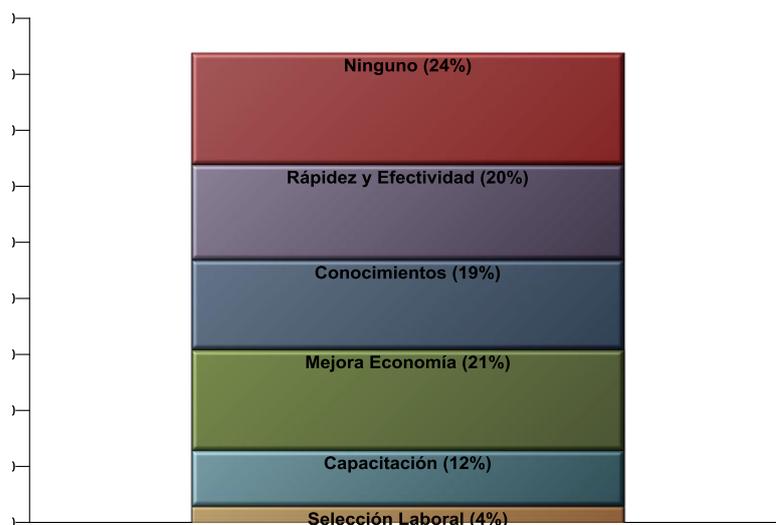
TABLA 38. Tabulación beneficios uso del internet empresas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Ninguno	20	0,24
Mejora Economía	18	0,21
Rápidez y Efectividad	17	0,20
Conocimientos	16	0,19
Capacitación	10	0,12
Selección Laboral	3	0,04
TOTAL	84	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 44. Beneficios por uso de internet en empresas



Fuente: Encuesta aplicada a empresas, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Los beneficios por el uso de internet en las empresas básicamente tienen influencia en la economía, rapidez y eficiencia de los trámites que se

realizan comúnmente, además de capacitarse en cualquier área por el acceso a información y en mínima escala para la selección de personal.

4.3 Encuesta realizada a cibercafés de la ciudad de Ibarra

Para el sector de cibercafés se realizó una encuesta con un cuestionario al muestreo establecido, aplicadas en el mes de enero del 2003.

1. ¿Qué tipo de constitución tiene la empresa?

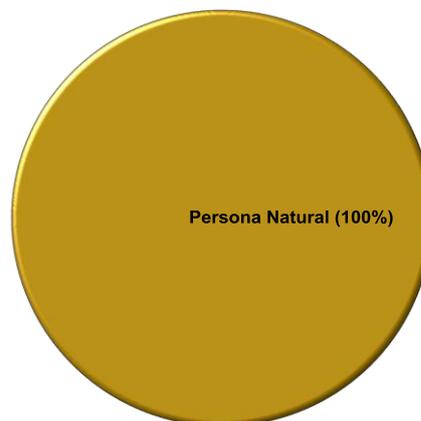
TABLA 39. Tabulación tipo constitución cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Persona Natural	10	1,00
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 45. Tipo de constitución cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

En su totalidad los cibercafés son microempresas organizadas bajo una persona natural con el ánimo de emprendimiento.

2. ¿Qué tiempo de operación tiene en la ciudad?

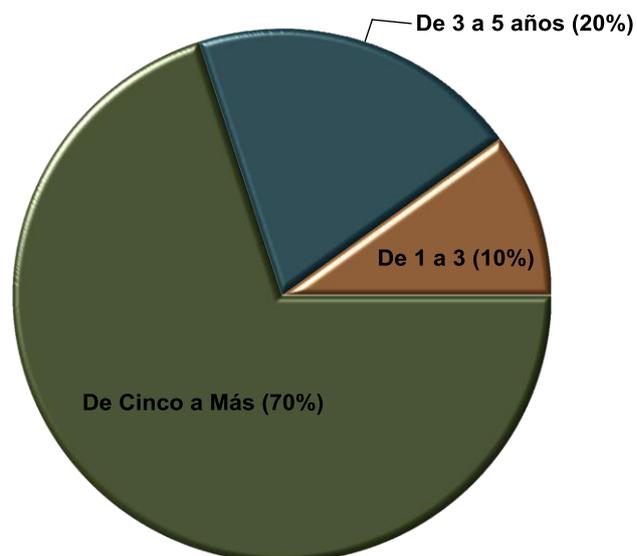
TABLA 40. Tabulación tiempo de funcionamiento cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
De Cinco a Más	7	0,70
De 3 a 5 años	2	0,20
De 1 a 3	1	0,10
Menos de un año	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 46. Tiempo de funcionamiento en la ciudad cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Las microempresas cibercafés tienen en su mayoría periodos superiores de funcionamiento, a partir de los cinco años de operación, hecho que se interpreta que la actividad es relativamente satisfactoria para sus propietarios.

3. ¿Qué tipo de instalaciones cuenta su local para ofrecer el servicio de internet?

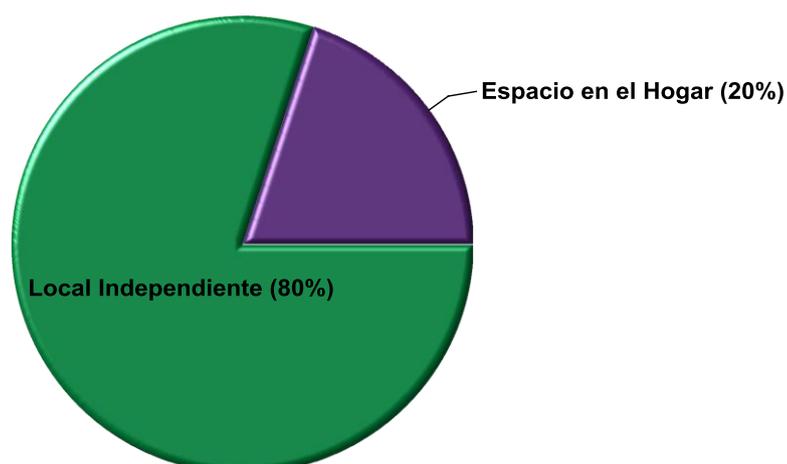
TABLA 41. Tabulación tipo de local cibercafes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Local Independiente	8	0,80
Espacio en el Hogar	2	0,20
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 47. Locales de cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La utilización de espacios independientes dentro de este tipo de empresas es común, característica que sugiere que es parte del costo operativo del funcionamiento de los cibercafés.

4. ¿Cuál es su proveedor de internet?

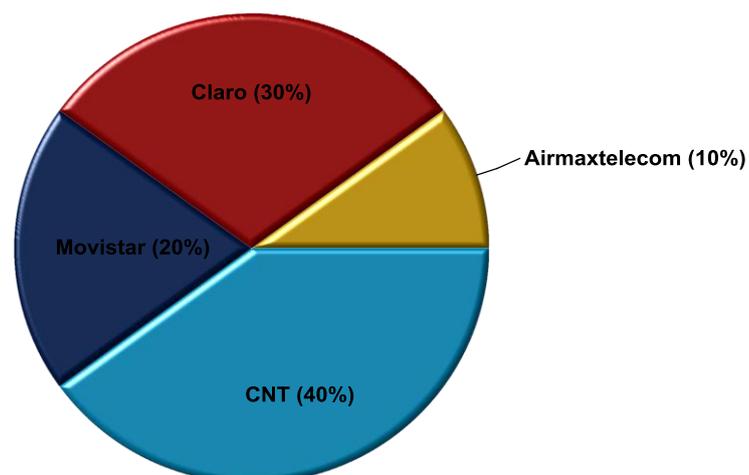
TABLA 42. Tabulación operadoras en cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
CNT	4	0,40
Claro	3	0,30
Movistar	2	0,20
Airmaxtelecom	1	0,10
Freenet	-	-
Otras	-	-
Punto net	-	-
Saytel	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 48. Operadoras de internet en cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La operadora CNT es una empresa pública que suministra a cibercafés el servicio de internet por su acceso a fibra óptica, pero en igual magnitud Claro con un sistema adecuado brinda oportunidades para ofertar el servicio de este micro sector, y en poca proporción Airmaxtelecom, por la instalación de fibra óptica a nivel local.

5 ¿Qué tipo de conexión tiene instalado en su empresa para acceder a internet?

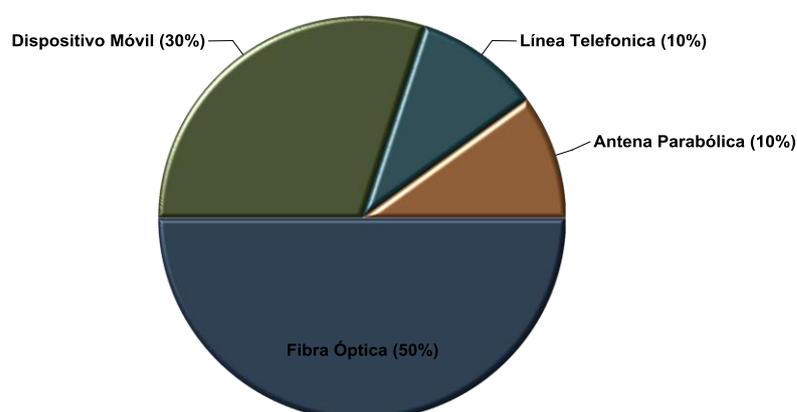
TABLA 43. Tabulación tipo conexión cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Fibra Óptica	5	0,50
Dispositivo Móvil	3	0,30
Antena Parabólica	1	0,10
Línea Telefónica	1	0,10
Otro	-	-
Ninguno	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 49. Conexión de cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Este tipo de microempresas requiere de una conexión superior de fibra óptica por sus varios puntos de red, en pocos casos por módems de alta velocidad UBS; mientras que conexiones de línea telefónica y antenas parabólicas son de menor uso.

6 ¿Qué tipo de ordenador utiliza en la empresa?

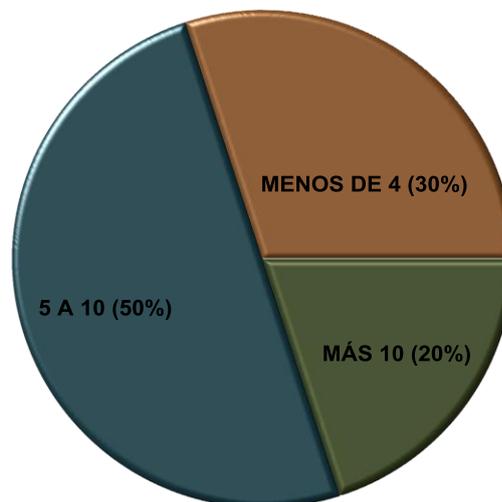
TABLA 44. Tabulación equipos cibercafés

RESPUESTA	Menos de 4		5 a 10.		Más de 10		TOTAL
	F	R	F	R	F	R	
Computadora fija	3	0,30	5	0,50	2	0,20	240

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 50. Cantidad de computadores fijos



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El promedio de computadores fijos dentro de los cibercafés es de 5 a 10 equipos por centro de servicio, en pocos de los casos se tiene menos de cuatro equipos y en específicos lugares comerciales tienen más 10 equipos, por ejemplo: el internet Jireh en la calle sucre 9 -16 que tiene a su disposición 24 equipos.

7 ¿Cada que tiempo renueva los equipos?

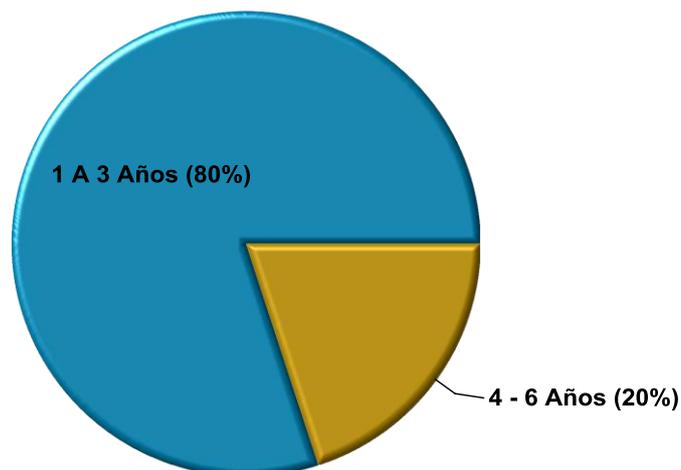
TABLA 45. Tabulación tiempo renovación equipos cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
4 - 6 Años	2	0,20
1 A 3 Años	8	0,80
Más de 7 años	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 51. Tiempo de renovación equipos cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El periodo más común de renovación en los cibercafés es de uno a tres años, agregando que varios de ellos se vuelven un ingreso adicional como venta de computadores de segunda mano cuando su uso es superior a ese tiempo, mientras que pocos centro utilizan equipos con periodos largos de uso, esto debido al reembolso de dinero que en muchos casos son significativos y los propietarios no asumen esa inversión por distintos motivos.

8 ¿Cuántos empleados tiene a disposición del Cibercafé?

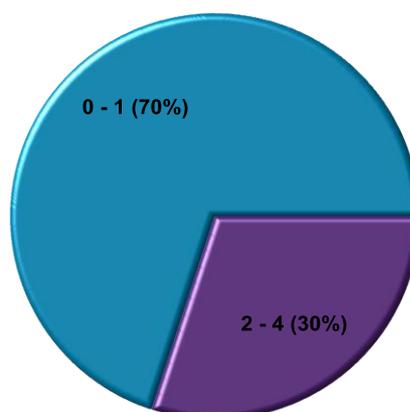
TABLA 46. Tabulación número empleados cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
0 - 1	7	0,70
2 - 4	3	0,30
Más de 5	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 52. Cantidad de empleados en cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El rango común de empleados dentro de estas microempresas es de por lo menos una persona lo que implica gastos por mano de obra por la mitad de un sueldo mínimo de 318 porque este tipo de actividades no alcanza este rubro total.

9 ¿Cuál es el nivel de instrucción del encargado(a) de la administración?

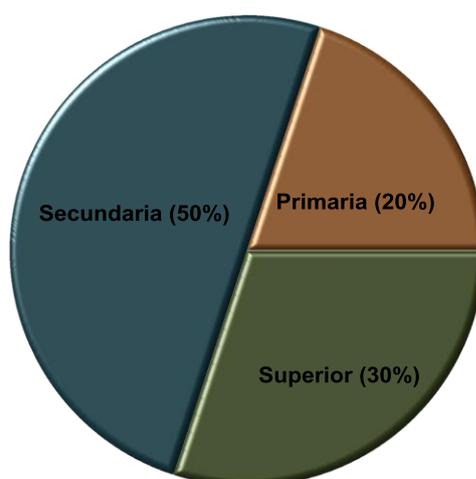
TABLA 47. Tabulación nivel de instrucción administrador cibercafé

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Secundaria	5	0,50
Superior	3	0,30
Primaria	2	0,20
Postgrado	-	-
Pregrado	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 53. Nivel de instrucción del administrador del cibercafé



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

En los cibercafés, las personas encargadas de la administración del negocio son en general los propietarios, quienes tienen un nivel de instrucción secundario en la mayoría de los encuestados, en educación superior y primario la tendencia es casi similar. La primera relación que se puede establecer es que este sector está conformado por personas emprendedoras, quienes limitados a acceder a una oportunidad en el mercado laboral por su formación educativa decidieron crear un negocio para obtener ingresos económicos.

10 ¿Qué costo promedio tiene la empresa por las operaciones que realiza al mes?

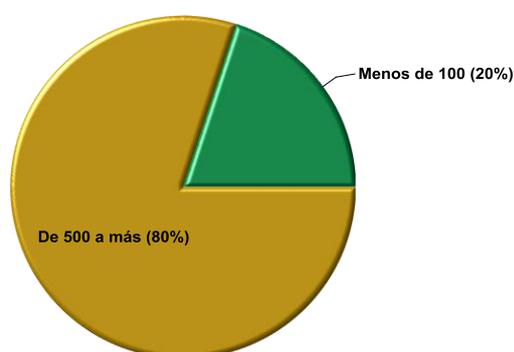
TABLA 48. Tabulación nivel de costos cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
De 500 a más	8	0,80
Menos de 100	2	0,20
De 100 a 500	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 54. Costos en Cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El costo promedio de un cibercafé supera los 500 dólares al mes, agregados al pago de un arriendo por local, promedio 150 dólares, el pago del servicio 50 dólares y el de mano de obra 150 dólares, agregados pagos por consumo eléctrico 50 dólares promedio y 100 dólares en varios, dependiendo de los servicios que se oferten.

11. ¿Cuáles es su nivel promedio de clientes en el mes?

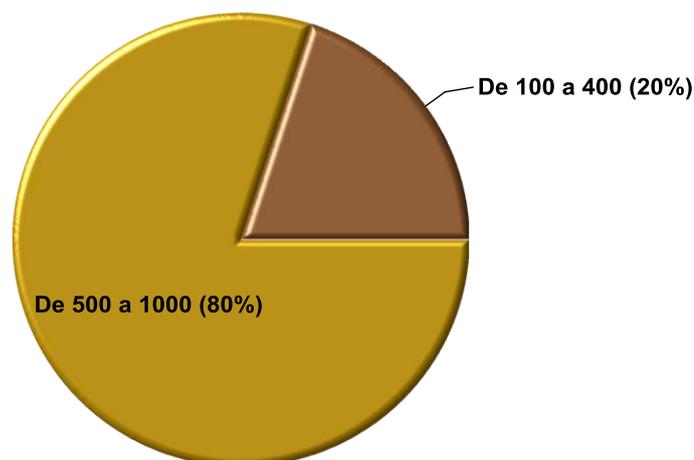
TABLA 49. Tabulación número de cliente cibercafé

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
De 500 a 1000	8	0,80
De 100 a 400	2	0,20
De 100 a Más	-	-
Menos de 100	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafé, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 55. Clientes cibercafé



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafé, enero 2013.

Elaborado por: Paola García.

Análisis:

El promedio general de los cibercafés es de 750 personas al mes en la gran mayoría de establecimientos.

12 ¿Qué tiempo de uso es frecuente en el cliente?

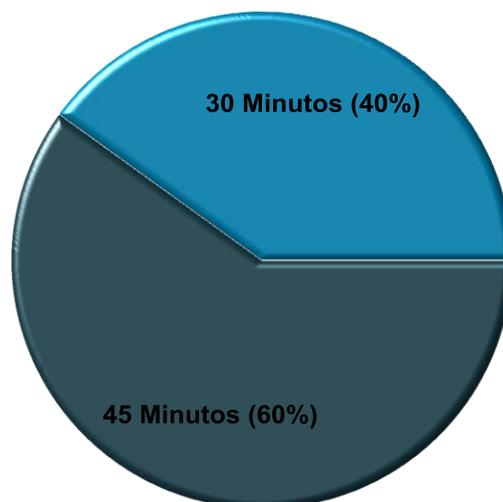
TABLA 50. Tabulación tiempo de uso cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
45 Minutos (uso)	6	0,60
30 Minutos (uso)	4	0,40
Menos de 15 min (uso)	-	-
Más de Hora (uso)	-	-
Hora (uso)	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 56. Tiempo de uso Clientes Cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El tiempo más usual de un cliente para el uso del servicio en el cibercafé es de unos cuarenta y cinco minutos por cliente, en similar proporción el tiempo de media hora.

13. ¿El precio promedio por el servicio básico prestado es de:

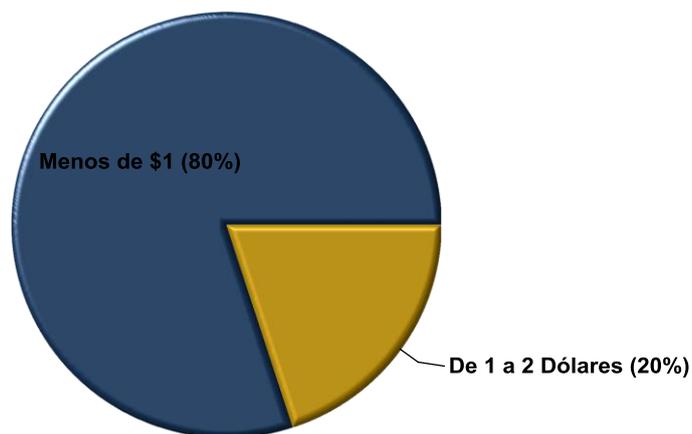
TABLA 51. Tabulación precio cibercafé

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Menos de \$1	8	0,80
De 1 a 2 Dólares	2	0,20
Más de \$2	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafé, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 57. Precio del servicio cibercafé



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafé, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El precio más común dentro de estos cibercafés es de un dólar, por lo que se puede calcular que en un promedio de 700 clientes al mes, un cibercafé obtiene ingresos de 700 dólares mensuales descontando los 500 dólares (indicador costo por cibercafés) por costos tiene un utilidad de 200 dólares mensuales.

14 ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio es?

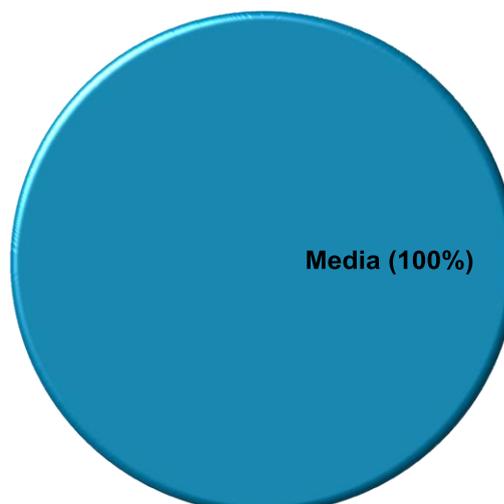
TABLA 52. Tabulación nivel de rentabilidad

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Media	10	1,00
Muy Alta	-	-
Alta	-	-
Menor a costos	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 58. Nivel de rentabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La rentabilidad del negocio según los encuestados es media, esto puede ser respaldado al nivel de utilidad en de 200 dólares promedio mes que comparado con un salario mínimo vital de 318, puede calcularse un índice de rentabilidad macro económico de 63% para cubrir las necesidades básicas en la económica local.

15 ¿Existe algún sistema de restricción instalado en el equipo para limitar información prohibida y perjudicial para el usuario?

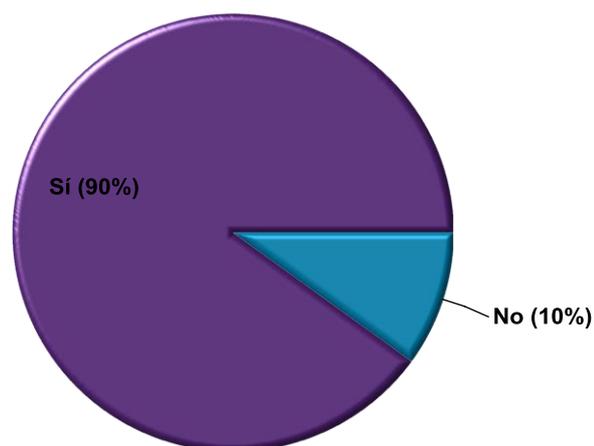
TABLA 53. Tabulación sistema de restricción cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Sí	9	0,90
No	1	0,10
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 59. Sistema de restricción de información cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Para evitar el uso de información restringida principalmente para niños y jóvenes en temas degradantes de contenido sexual o similares en los centros del servicio de internet cibercafés se mantiene en aplicación un sistema de prohibiciones mediante la opción del software para el control tiempo y las configuraciones de los navegadores en el equipo acondicionadas en la censura este tipo de información.

16 ¿En qué actividad utiliza con mayor continuidad el servicio de la red los clientes?

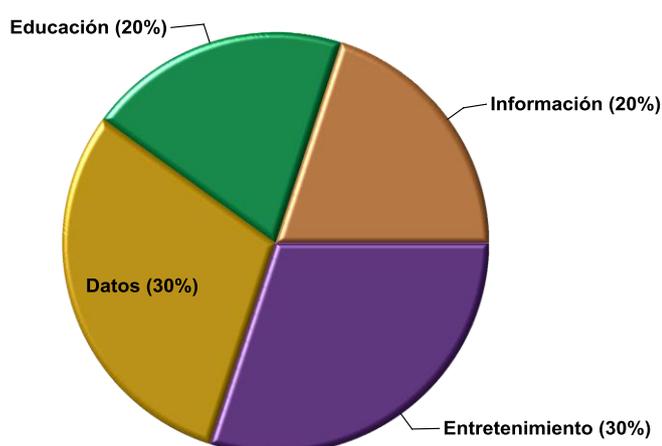
TABLA 54. Tabulación clientes y uso de internet en los cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Datos	3	0,30
Información	2	0,20
Educación	2	0,20
Trámites Públicos	-	-
Noticias	-	-
Comercio	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 60. Usos de los clientes del servicio en los cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

El mayor uso del servicio de internet en cibercafés de la ciudad por los clientes, están relacionados con actividades de intercambio de datos y actividades de educación principalmente en chicos de colegio y escuelas.

17 ¿Cuál de los siguientes factores en la prestación del servicio es frecuente en los cibercafés?

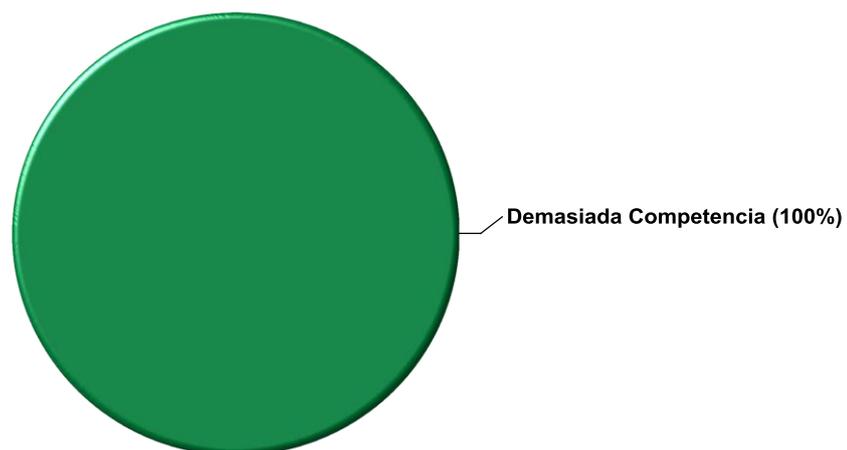
TABLA 55. Tabulación problemas en cibercafés

RESPUESTAS	FRECUENCIA	RAZÓN
Demasiada competencia	10	1,00
Problemas con proveedores de Internet	-	-
Problemas con los equipos	-	-
Otros	-	-
TOTAL	10	1,00

Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 61. Problemas en cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

La principal dificultad que aqueja a las personas que manejan este tipo de negocios es la competencia que crece cada día más, hecho que implica una saturación de mercado al pasar de los años.

18 ¿Qué tipo de servicios adicionales oferta el negocio?

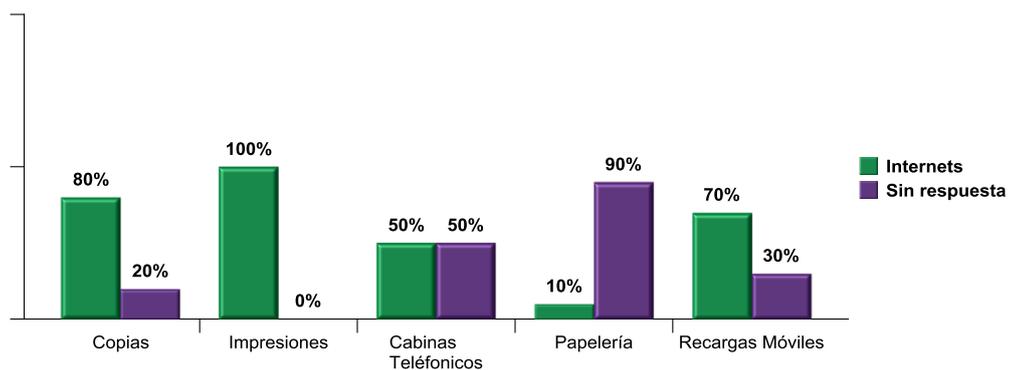
TABLA 56. Tabulación servicios adicionales cibercafés

RESPUESTA CATEGORÍA	INTERNET		SIN RESPUESTA.		TOTAL
	F	R	F	R	
Copias	8	0,80	2	0,2	10
Impresiones	10	1,00	-	-	10
Cabinas Telefónicos	5	0,50	5	0,50	10
Papelería	1	0,10	9	0,90	10
Recargas Móviles	7	0,70	3	0,30	10
Otros	-	-	-	-	-

Fuente: Encuesta aplicada a hogares, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

FIGURA 62. Servicios adicionales en cibercafés



Fuente: Encuesta aplicada a cibercafés, enero 2013.

Elaborado por: Paola García

Análisis:

Los servicios adicionales en cibercafés más frecuentes son: el servicio de impresiones, seguido del servicio de copias, además del servicio de cabinas telefónicas y recargas móviles, mientras que en menor proporción son los relacionados con papelería.

4.4 Entrevistas a las operadoras de instalación de internet Ibarra

Las entrevistas fueron realizadas en el mes de enero del 2013, a las principales operadoras para la instalación de internet, mediante sus representantes, quienes respondieron las siguientes preguntas, con la ayuda de un cuestionario instrumento que permitió un mayor contacto con los personajes por su poca disponibilidad de tiempo.

**SAYTEL
LENIN LÓPEZ
SUB GERENTE**

CONSTITUCIÓN:

Saytel es una empresa que tiene una constitución de tipo jurídica, con un tiempo de actividad comercial en la ciudad de Ibarra de ocho años.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

La empresa tiene como principal actividad el servicio de instalación de internet inalámbrico a través de un dispositivo modem USB con fácil instalación e interconexión adaptables para cualquier equipo u ordenador que el cliente tenga a su disposición, con una demanda centrada en el

mercado de internet inalámbrico para hogares, su promedio de clientes es de treinta a cuarenta usuarios en el mes.

Para acceder al servicio de internet se primero se verifica el plan conforme a la necesidad del cliente, con esta información y los datos personales del solicitante se realiza una ficha de información en la central de datos de la empresa, extendiendo el contrato un de pago con la condiciones en tiempo y tarifas de acuerdo al pedido del cliente.

Al término de cuarenta y ocho horas se procede a la instalación del personal técnico en el lugar señalado por el cliente; para el acceso al servicio también se realiza un análisis socio económico que tiene como parámetros fundamentales los ingresos promedios de la persona que solicita el servicio en un promedio de 300 a 400 dólares, con un plan mínimo de 15.98 dólares.

La tecnología empleada para brindar el servicio en sus clientes opera sobre un enlace radial, en este caso de 2.4 GHz, a través de dos antenas que realizan el flujo de información entre los puntos conectados, cada una de éstas posee la capacidad de enviar y recibir datos. Las antenas se pueden conectar a cualquier estación equipada con Ethernet, incluyendo PCs, portátiles, servidores, entre otros, las redes del servicio tienen nombre como Delia y Nex.

OPINIÓN DE LA SAYTEL SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

El estándar de introducción del servicio es creciente en los años 2012 – 2013, este hecho se debe a que el servicio se convierte en una necesidad básica principalmente en los hogares por el acceso a información en los estudiantes para realizar las actividades educativas.

CLARO IBARRA
ING. PAUL ESPIN
ASESOR EMPRESARIAL

CONSTITUCIÓN:

Claro es una empresa con una personería jurídica con un periodo de diez años en actividades comerciales en la ciudad de Ibarra.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

Las principales conexiones que oferta claro son las siguientes:

- Internet móvil por Teléfono
- Modem portátil USB
- Internet fijo a través de un modem telefónico

El mercado de la empresa tiene sus objetivos de mercado orientados a los usuarios con telefonía celular en la ciudad de Ibarra, con un rango promedio de clientes mínimo de 10.000 usuarios a un máximo 120.000 usuarios en el mes.

El proceso para el usuario en Claro es sencillo, la persona se acerca al centro de atención al cliente, el donde es atendido por el personal de la empresa realizando un análisis crediticio, pidiendo al usuario información personal y económica para formular una remisión de la figura del cliente, finalmente se realiza la firma del contrato mínimo para cualquier plan de 24 meses; la tecnología empleada por el organismo en las actividades de servicio tiene una complejo interrelación entre varias redes de comunicación actual, entre ellas:

- HSPA plus provee velocidades de hasta 84 Mbps de bajada y 22 Mbps de subida, a través de una técnica multi-antena conocida como MIMO (Multiple-Input Multiple-Output).
- 3G es la abreviación de tercera generación de transmisión de voz y datos a través de telefonía móvil mediante UMTS (Universal Mobile Telecommunications System).
- EDGE, es una tecnología de la telefonía móvil celular, que actúa como puente entre las redes 3g.
- General Packet Radio Service (GPRS) o servicio general de paquetes vía radio creado como una extensión del Sistema Global para Comunicaciones Móviles.

OPINIÓN DE CLARO SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

Claro como institución en el desarrollo de sus actividades ha crecido de manera sustentable debido a que el servicio de internet es actualmente indispensable especialmente en los hogares y empresas.

NORPHONE CIA LTDA (MOVISTAR)
MARTHA GARCÍA
SUB GERENTE GENERAL

CONSTITUCIÓN:

La figura legal de NORPHONE es Compañía Limitada constitución jurídica que representa a la marca Movistar, con un periodo de siete años de comercialización en la ciudad de Ibarra.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

Las principales conexiones que se oferta tienen relación con el internet móvil para hogares y el servicio a través de un celular con un promedio de atención de 8.000 personas como límite mínimo y máximo de 50.000 en la ciudad de Ibarra. Para acceder un usuario al servicio es necesario indagar sobre sus datos personales, el tipo de plan que necesita y la suscripción de un contrato para la confirmación del servicio.

La tecnología empleada para ofertar el servicio es HSPA plus que en términos generales es la utilización de módems con varias redes satelitales vía radial a través de un modem y comunicación llamada celular accede el servicio de internet en ordenadores y equipos celulares.

OPINIÓN DE NORPHONE SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

El desarrollo a través de la utilización del internet tiene fundamento en acceso a la información a nivel profesional, importante también en la investigación ayudando también en el contacto interpersonal y empresarial trascendente para la comunicación.

FREENET
GILDER LÓPEZ
TÉCNICO

CONSTITUCIÓN:

La empresa Freenet obtuvo la autorización Senatel para la constitución de la empresa por medio de una persona natural, ofreciendo servicios para la instalación del servicio de internet en la ciudad de Ibarra con un tiempo de ejecución de doce meses en la ciudad de Ibarra.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

El organismo tiene a su disposición conexiones en ADSL, fibra óptica y Wireless, este último el servicio con mayor proyección en el mercado, debido a su gran accesibilidad y cobertura.

Por su reciente apertura de servicios en la ciudad, el nivel de usuarios en la ciudad es de alrededor de 35 clientes relacionados con hogares y 10 clientes corporativos.

El proceso de atención al cliente comienza con la entrega de documentación como cédula de ciudadanía y papeleta de votación del usuario que va estar a cargo del servicio, conviniendo realizar un contrato de servicios con todas las condiciones suscritas previamente con el cliente para después realizar la instalación.

La tecnología utilizada para brindar el servicio de internet es a través de CNT con ADSL que consiste en una transmisión analógica de datos digitales apoyada en el par simétrico de cobre que lleva la línea telefónica convencional o línea del abonado.

Además de la conexión a través de fibra óptica por medio de la compañía Telconet, como también la conexión radial de 5,8 Ghz y 2.4 Ghz por medio de una antena satelital.

OPINIÓN DE FREENET SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

Es importante el uso de internet en la población principalmente en la zona de Imbabura, muchos de los casos el acceso a este servicio se limita por los costos y los puertos que CNT confiere para la instalación en las diferentes regiones.

**AIRMAXTELCOM
AUGUSTO CISNEROS
DEPARTAMENTO DE VENTAS**

CONSTITUCIÓN:

La constitución de Airmaxtelcom tiene su fundamento en un tipo de empresa Sociedad Anónima, es decir una personería jurídica, con un tiempo de operación de tres años.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

La conexión que ofrece la empresa es principalmente inalámbrica por su mayor alcance y accesibilidad para internet en hogares principalmente debido a la necesidad de información para consultas en estudiantes.

La empresa tiene un promedio de treinta usuarios en el mes con perspectivas de crecimiento, ya que contamos con un sistema que

permite acceso en varios puntos geográficos donde las principales operadoras no tienen cobertura operadoras públicas.

Para que el usuario pueda obtener el servicio debe solicitar la instalación presentando la copia de la cédula y copia de una factura de los servicios básicos (agua, luz, o teléfono), además de firmar un contrato de servicios para formalizar la instalación.

El servicio de la empresa se utiliza un modem versión USB WIFI, dispositivo que utiliza un protocolo de transferencia 802.11 N, que en términos generales es un canal de transferencia de datos hasta 54 Mb por segundo.

OPINIÓN DE AIRMAXTELCOM SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

Cada día aumenta la demanda de personas de diferentes extractos económicos, con este instrumento se puede aumentar el nivel de trabajo dentro de estudios e investigaciones para cumplir actividades de planificación, comercio etc.

PUNTO NET
ANDRÉS LEÓN
ASESOR CORPORATIVO

CONSTITUCIÓN:

La constitución de punto net tiene su personería jurídica en el formato de Sociedad Anónima con un tiempo de operación en la ciudad de Ibarra de tres años ofreciendo el servicio de internet para personas, empresas e instituciones.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

Las principales conexiones que oferta son:

- ADSL, a través de línea telefónica.
- WIFI, a través de un modem remoto.
- DIAL UP, a través de línea telefónica

Dentro del sector empresarial ofrece planes corporativos con el servicio de cuatro a uno y los de hogares por medio de WIFI 1,7 /1,7 Mb, tienen mayor demanda en la ciudad de Ibarra, su promedio de clientes ubicada una cantidad de treinta usuarios que se reparten en diez corporativos y 20 clientes para hogares.

Para conseguir el servicio el usuario tiene que seguir los siguientes pasos:

- A través de un asesor o la solicitud del usuarios para la instalación.
- Se llena un contrato y entrega de requisitos principalmente de identificación.
- Ingreso al sistema sobre los datos solicitados al cliente y agendamiento del técnico para la instalación.
- Instalación de equipos para la conexión requerida.

La organización tiene una antena satelital principal en la Provincia de Pichincha, que se enlaza a una red del satélite de comunicaciones, este a su vez suministra el tipo de transmisión por medio equipos inalámbricos, equipos de comunicación MKT y el suministro de la red de CISCO.

OPINIÓN DE PUNTO NET SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

La necesidad del uso de internet en la sociedad es evidente no solo por un valor de entretenimiento o uso, sino por varios procesos que se adaptaron al formato de internet en áreas como la educación, banca, finanzas y seguridad social.

CNT MARÍA CRISTINA HUERA ATENCIÓN AL CLIENTE

CONSTITUCIÓN:

CNT es una empresa pública constituida a través del estado ecuatoriano con jerarquía jurídica, y regulada por SENATEL para el buen uso de los recursos dentro de radiofrecuencias y telecomunicación en el Ecuador.

SERVICIOS Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS:

La empresa pública tiene alrededor de unos 50 años de operación a nivel nacional y en la ciudad de Ibarra un periodo de 45 años ofertando los siguientes tipos de conexión

- ADSL, línea telefónica.
- WIFI, un modem remoto.
- Dispositivos móviles con redes 2g, 3g, HSP+ plus, EGLE, WCDA
- Fibra óptica
- Satelital

El principal mercado de servicios es el sector de los hogares a través de ADSL, mientras que fibra óptica y satelital es requerido para grupos corporativos.

CNT cubre al 19% de los hogares en los actuales momentos con un crecimiento acelerado en los próximos años.

El sistema de atención al usuario funciona mediante turnos por medio del contacto de asesores quienes detallan los distintos tipos de conexiones y sus planes respectivos, una vez elija el usuario el plan a su alcance se recepta los documentos de identificación y se realiza una petición por escrito suscribiendo los convenios de pagos y condiciones adquiridas por el servicio, después se define una fecha de instalación para que el personal técnico pueda proceder con la operaciones logísticas, finalmente el cliente se acerca a cancelar cada mes por medio de su factura la tarifa establecida.

La tecnología empleada en esta institución pública tiene origen en 2g, 3g, HSP+ plus, EGLE, WCDA y fibra óptica.

OPINIÓN DE CNT SOBRE EL USO DEL INTERNET Y EL DESARROLLO LOCAL:

Es importante el acceso a internet en la población, muchas de las actividades que realiza el usuario están relacionadas con nuevas tecnologías que continuamente mejoran en aspectos de aplicaciones, accesos y novedades de uso, generando así un desarrollo local principalmente en comunicación.

4.5 Incidencia del uso del servicio de internet en el desarrollo de la ciudad de Ibarra

El análisis de la incidencia del uso del internet en el desarrollo de la ciudad involucra varios aspectos enmarcados en los siguientes temas:

- Grado de desarrollo en condiciones de vida en la población
- Nivel de aceptación de los ofertantes del servicio de internet
- Las ventajas en el ámbito social del uso del internet
- Desarrollo económico en los sectores productivos de la ciudad y el uso del internet.

Aspectos que son elementos de juicio en el proceso de asociación entre el internet como herramienta de uso y el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Ibarra.

Para determinar tal propósito es necesario tener presente características primarias sobre el internet, esta como tecnología es base para toda clase de comunicaciones en la actualidad, con accesibilidad a todo campo de actividad en la sociedad.

Además de poseer cualidades adaptables al sistema tecnológico a nivel mundial en tiempo real, es decir en cada periodo de transición en nuevas tendencias o cambios de equipos, diseños y aplicaciones el internet se mantiene en funcionamiento. Comercialmente forma parte del mercado de servicios con mayor alcance y satisfacción al usuario que a su vez provoca la oferta de servicios similares o relacionados al tema internet para su funcionamiento.

4.5.1 Condiciones de vida en la ciudad Ibarra

La investigación de condiciones de vida en la ciudad inicia con el número de integrantes promedio en un hogar por orden de categoría en el levantamiento de encuestas los grupos con mayor presencia son familias conformadas por tres, cuatro y cinco personas, datos que realizados una media estadística (4 personas promedio).

Las condiciones del hogar en calidad de vida se cimentan principalmente en la educación, factor que permite acceder al desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades individuales para poder desenvolverse social, características que en los integrantes de un hogar tiene las siguientes características:

En la población adulta el nivel de educación es preponderante de un nivel secundario con tendencias a una educación superior, mientras que edades jóvenes el nivel se concentra en un a educación primaria y secundaria.

Características que permiten formular la primera deducción en el comportamiento social, la familia promedio tiene acceso a educación circunstancia que genera mayor conocimientos para desenvolverse dentro de un medio tecnológicamente avanzado como es el actual, es decir en el hogar existe habilidades adquiridas para conseguir el desarrollo en el entorno de la ciudad.

Agregando a esta circunstancia el uso del internet, se puede determinar que en este grupo social de la ciudad existe la capacidad necesaria para aprender o manejar el sistema integrado de la red internet.

La tendencias del nivel de educación que en el hogar muestran una variación entre esposa, esposo, hijos y terceras personas oscilando en un

rango general de acceso a educación entre el 40% y 10% (tabulación indicador social educación encuesta hogares página 84), revelando así que existe acceso a las condiciones adecuadas en este campo y conjuntamente con el factor económico son herramientas fundamentales para una mejor condición de vida.

Las condiciones de vida en el aspecto económico en los hogares se define dentro de una categoría de nivel media alta, sustentando esta deducción por los rangos de ingresos identificados en la encuesta a hogares (rango de \$301 a \$500, 40% y de \$501 a más, 35%, pág. 85), cualidad que se implica en la asociación con el uso de internet que existe por el poder de adquisición para acceder al servicio como parte de una necesidad básica, principalmente en el tema de la educación.

Si en el hogar existen ingresos necesarios es consecuencia de acceso a un puesto laboral o empleo, dato fundamentado en el dato estadístico del 4,64% de desempleo para el año 2012 (Banco Central del Ecuador) que a nivel de familia es fundamental para impulsar el desarrollo económico y acceder a mejores condiciones de vida, con oportunidades principalmente en el sector privado en la ciudad.

Todo este contexto implica una interrelación entre tres impulsores: educación, empleo y economía, factores que mejoran las condiciones de vida para obtener un grado de desarrollo social óptimo. El empleo es indicador que como factor social permite obtener ingresos económicos dependiendo de las habilidades adquiridas es decir la educación, para solventar las necesidades suficientes para las personas que integran el hogar. Hecho que relacionado con el internet se puede definir que el uso de esta tecnología es necesario tener condiciones de vida estables, impulsando a obtener mayores ingresos, que directamente se asocian a tener un grado de educación elevado, que permiten tener mejores oportunidades de empleo.

En general la ciudad de Ibarra en el 82% de los hogares (indicador de desarrollo pág. 95) tienen condiciones estables de vida estables, escenario óptimo para el desarrollo social.

4.5.2 Aceptación en los ofertantes sobre el servicio de internet

El comportamiento de las empresas de ofertan el uso e instalación del servicio de internet en la ciudad de Ibarra inciden principalmente en los hogares y el sector empresarial.

Datos levantados por encuestas a los hogares y empresas, como también las entrevista realizadas a empresas con el servicio de instalación, muestran características definidas.

Entre las principales cualidades, están la oferta de servicios en los hogares por parte de empresas privadas, una cobertura amplia en mercados de dispositivos móviles específicamente celulares, liderados por operadoras privadas en diferente perspectiva el sector público a través de la empresa pública de comunicación cubre el mercado de módems ADSL en el hogar (indicador tipo de conexión 44% móviles y 51% línea telefónica, pág., 89).

TABLA 57. Volumen de consumo en la instalación del servicio de internet 2013

EMPRESAS	MÉTODO DE CALCULO	PROMEDIO USUARIOS MES	SERVICIOS AL AÑO
CNT	$19\% \times 48.666$	9.246	110.952
SAYTEL	-	35	420
CLARO	$(120.000 + 10.000) / 2$	65.000	780.000
NORPHONE	$(50.000 + 8.000) / 2$	29.000	348.000
FREENET	-	45	540
AIRMAXTELCOM	-	30	360

EMPRESAS	MÉTODO DE CALCULO	PROMEDIO USUARIOS MES	SERVICIOS AL AÑO
PUNTO NET	-	40	480
TOTAL		103.396	1.240.752

Fuente: Entrevistas a empresas de instalación del servicio de internet

Elaborado por: Paola García

Una principal observación dentro de este tipo de empresas privadas de telefonía celular ofrece internet a usuarios en dispositivos móviles ampliando el volumen de consumidores del servicio de instalación, evidenciando la aceptación de los oferentes del servicio en esta área.

En el sector del servicio de uso de internet en la ciudad la situación ubica un volumen de 750 clientes (encuestas a cibercafés, indicador de clientes, pág. 121, valor de los rangos 500 a 1000 clientes, cantidad promediada para dos) al mes en promedio por la cantidad de cibercafés existentes, se obtiene:

Usuarios al mes cibercafés:

$$\text{Cálculo} = 750 \text{ clientes promedio} \times 173 \text{ entidades}$$

$$\text{Resultado} = 129.750 \text{ personas al mes}$$

Usuarios al año cibercafés 2013 = 1'557.000 de usuarios.

Datos que justifican la aceptación del servicio porque existe consumo en hogares y empresas, esta característica implica que el uso del internet implica también la generación de nuevas unidades productivas, es decir microempresas.

En el sector micro empresarial los cibercafés generan empleo por la atención al cliente, el promedio de empleados en este tipo de negocios es de una persona por 173 establecimientos da oportunidad a 173 plazas de empleo en la ciudad.

La situación de los oferentes sobre el servicio de internet es aceptado en el mercado, porque existe consumo en la ciudad de Ibarra, juicio que puede inducirse al siguiente escenario:

El uso de internet en la ciudad se relaciona con el desarrollo aportando la existencia de un mercado de servicios, y la satisfacción de una necesidad que en la actualidad es considerada básica, además de disminuir el índice de desempleo en mínima proporción.

Finalmente este tipo de servicio genera mercado adjuntos micro empresariales relacionado con el uso del servicio de internet como son: uso de copias, uso de telefonía, uso de papelería, venta y compra de equipos, mantenimiento e instalación de equipos para el servicio de internet.

4.6 Aspectos sociales sobre el uso del internet

A nivel social el uso de internet tiene varias aplicaciones, la principal es la investigación en el sector de la educación principalmente en el hogar con un porcentaje del 50% mejor educación y 20% uso de actividades educativas en micro empresas que ofertan servicios de internet (indicador beneficios internet, pág. 96; 126) permitiendo una expansión del conocimiento gracias al contacto instantáneo de conocimientos.

En el sector de las comunicaciones permite obtener una fluidez en del desarrollo social entre personas, esto justificado en la utilización del 30% de usuarios de cibercafés (indicador uso del cliente, pág. 126) en

entretenimiento de redes sociales y utilizar internet como sitio para conocer personas.

Mientras que en el sector empresarial permite apoyar las comunicaciones internas con un indicador del 37% uso información, 29% uso en comunicación, 4% uso logístico en apoyo a las operaciones de las empresas (indicador uso internet empresas, pág. 106), principalmente en el sector público para poder atender de forma eficiente a sus clientes con tramites generales y sencillos de ejecutar.

Entre otros beneficios el uso de internet accede aplicar mejores estrategias de publicidad y promoción (2% indicador de uso empresas, pág. 106) en las empresas para poder lograr mayores efectos en la difusión del mensaje en la población ibarreña.

Además se puede agregar que este instrumento tecnológico es un canal de contacto con los eventos importantes en la sociedad a nivel local e internacional en el tiempo que se suscitan tales hechos.

Esta característica permite a las personas conocer nuevas tendencias en todas las culturas, costumbres, fomentar el turismo y satisfacer necesidades de autorrealización en los habitantes de la ciudad.

La relación entre los beneficios sociales y el uso de internet se puede fijar en el hecho que este uso permite una comunicación rápida (indicador de 20% empresas, pág. 110; 14% hogares, pág., 96) y detallada de los entornos internos en la ciudad.

Además de incrementar el desarrollo de la investigación ampliando la capacidad de obtener conocimientos prácticos en cualquier actividad de la sociedad.

4.6.1 Desarrollo económico en los sectores productivos y el uso del internet.

Dentro de los sectores productivos el uso del servicio de internet es vital para obtener ingresos económicos, además de que el mercado crea servicios alternos.

En términos monetarios se puede definir los siguientes ingresos con la información de consumidores del internet y los datos sobre el costo de USO.

TABLA 58. Ingresos generados por el uso e instalación de internet

EMPRESAS	SERVICIOS PROMEDIO AÑO	PRECIO MÍNIMO ESTIMADOS POR USO	INGRESOS ANUALES	INGRESOS POR RECAUDACIÓN IVA AÑO
CNT	110.952	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	1'997.136	239.656,32
SAYTEL	420	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	7.560	907,20
CLARO	780.000	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	14'040.000	1'684.800,00
NORPHONE	348.000	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	6'264.000	751.680,00
FREENET	540	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	9.720	1.166,40
AIRMAXTELCOM	360	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	6.480	777,60
PUNTO NET	480	Plan 18 dólares + IVA 2,16= \$ 20.16	8.640	1.036,80
CIBERCAFES	1'557.000	0.89 valor hora /mes + IVA 0,11 = \$ 1	1'385.730	171.270,00
TOTAL	2.797.752		23'719.266	2'851.294,00

Fuente: Encuestas y Entrevistas a empresas de instalación del servicio de internet, cibercafés

Elaborado por: Paola García

Resultados que demuestran que el sector productivo sobre el uso del servicio de internet tiende a cifras de desarrollo económico en la ciudad. El panorama argumenta que sectores privados tienden a una mayor participación en el mercado esto debido a que es accesible por el uso de

dispositivos móviles como el teléfono celular y las unidades USB para interconexiones en la ciudad.

El sector público participa de un crecimiento económico significativo a través de empresa pública de comunicaciones con \$ 1'997.136,00 por servicios y SRI \$ 2'851.294,00 por la recaudación de impuestos sumando un valor aproximado \$ 4'848.430,00 (datos tabla 14) al año, dinero que contribuye a los planes del estado en cubrir servicios en la ciudad principalmente en servicios básicos y obras sociales.

Característica que se relaciona con el uso del internet en el desarrollo a nivel económico en los sectores productivos, porque son fuente de significativos ingresos para cubrir las necesidades empresariales como los gastos incurridos en el periodo de operaciones.

Apoyando a diferentes mercados de servicios, como el sector de arriendos, empresas públicas sobre los servicios básicos (Emelnorte y Emapa), el pago de sueldos (aporte patronal IESS, empleados), suministros y varios proveedores de servicios adicionales.

Además de contribuir con el Estado y Gobiernos seccionales económicamente mediante recaudación de tributos que impulsan programas, planes y obras para la ciudad en pro del desarrollo.

El uso del internet como servicio básico tiende a crecer por el hecho de cubrir la necesidad por parte de las empresas de instalación y el emprendimiento de micro empresarios para el uso, contexto que incrementa el volumen de ingresos en los sectores privados y públicos relacionados con el área productiva de la ciudad y ejerciendo una mayor incidencia en el desarrollo socioeconómico.

4.6.2 Contexto final de la incidencia de uso del servicio de internet en el desarrollo socio económico de la ciudad

La situación del uso del servicio de internet y el desarrollo de la ciudad también se ve argumentada en la satisfacción del cliente en el mercado de servicios, principalmente en el criterio de los hogares, empresas, cibercafés y organismo de instalación del servicio con la percepción del desarrollo económico en la ciudad.

En las encuestas y entrevistas realizadas para la investigación se confirman esta incidencia mediante la pregunta grado de desarrollo:

TABLA 59. Criterio de desarrollo en distintos sectores de la ciudad

SECTOR	INDICADOR DE DESARROLLO POR USO DEL SERVICIO DE INTERNET
HOGARES	0,82
EMPRESAS	0,64
CIBERCAFÉS	1,00
EMPRESAS DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO	1,00
PROMEDIO	0,87

Fuente: encuestas, hogares indicadores de desarrollo, empresas, indicador de desarrollo, cibercafés indicador de rentabilidad y empresas de instalación entrevistas criterio de uso de internet y desarrollo.

Elaborado por: Paola García

El resultado final indica que el criterio de los sectores hogares y empresarial en general, en un 87% sienten que existe un grado de desarrollo social económico en la ciudad por el uso del internet.

Determinando así que para obtener un nivel de desarrollo en los aspectos sociales y económicos en la ciudad el uso del internet incide en estas condiciones, ya que motiva, dinamiza y genera acciones ligadas a las actividades sociales, empresariales y económicas de la ciudad.

La importancia del internet es concreta en el desarrollo por el hecho de relacionarse como un factor tecnológico incorporado a las acciones de un grupo de personas en un lugar en específico, criterio que se adjunta a la aseveración del tema y el objetivo del estudio como reflexión final de la autora del trabajo académico.

4.7 Contrastación de preguntas de investigación

4.7.1 ¿Cuál es el grado de desarrollo de las condiciones de vida de la población en la ciudad de Ibarra?

El grado de desarrollo en la ciudad de Ibarra es moderado teóricamente debido a que las personas cuentan con las principales condiciones de vida como se muestra en la información levantada por información primaria y secundaria, es decir con los principales servicios de agua potable, energía eléctrica, educación, salud, vivienda, además de prevalecer un ingreso económico que permite sostener las principales condiciones de vida, además de una composición familiar promedio de cuatro personas, característica que hace viable sostener una calidad de vida moderada, existiendo deficiencia en pequeñas poblaciones y por su ubicación geográfica que mantienen apenas una condición de vida estable.

Contexto que relacionado al tema de investigación y al internet es un factor de desarrollo fundamental para conseguir servicios orientados a la educación, tramites públicos y acceso a fuentes de ingresos para alcanzar este grado de desarrollo moderado en las personas, servicio tecnológico

que apenas solo cubre un cuarto de la población y pretende crecer en los próximos años.

4.7.2 ¿Cuál es el nivel de desarrollo económico dentro de los diferentes sectores productivos de la población ibarreña en relación al uso del servicio de internet como instrumento para el desarrollo de sus actividades?

Dentro de la ciudad de Ibarra el desarrollo económico se mide por sectores de población y empresarial, estableciéndose así un nivel medio, debido a que existe un ingreso económico sustentable a los costos adquiridos, con una característica primordial, el crecimiento de sectores micro empresariales principalmente en el área de servicios principales y servicios agregados.

El desarrollo a nivel medio en la ciudad se debe a un estímulo de globalización tecnológica, el uso de internet como alternativa de microempresa de emprendimiento y de ingresos necesarios para el gestionar la instalación de un negocio y contribuir a las responsabilidades adquiridas con el estado por el pago de tributaciones.

4.7.3 ¿Qué beneficios sociales están relacionados con el acceso al servicio de internet?

El contexto de los beneficios por uso de internet son necesarias en los factores del desarrollo, como se muestra en el análisis de resultados, se accede a mejores alternativas y herramientas para la educación principalmente en los estudiantes de nivel secundario y universitario; empresarialmente se puede formalizar una cultura de capacitación sin limitaciones, además de convertirse en un proyecto micro empresarial de servicio que deriva en otros proyectos empresariales como proveedores de materiales y servicios complementarios al del internet.

4.7.4 ¿Qué grado de aceptación tienen los ofertantes del servicio de internet en el desarrollo con su crecimiento en el mercado?

La aceptación de los oferentes del servicio de internet es totalmente alta, concentrándose principalmente en proveedores estatales, seguido de proveedores privados, principalmente de telecomunicación celular, mercado que tiene mucho crecimiento porque la necesidad de uso e instalación de servicio de internet está en auge actualmente en la ciudad, primero por el uso en el hogar para la educación de los hijos, en las empresas para la comunicación eficiente y eficaz, y en el sector de mercado como una opción de ingresos económicos de inversión moderadamente segura y costos accesibles para un emprendedor.

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ A través de la investigación realizada se puede llegar a determinar que si existe incidencia entre el uso del internet y el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Ibarra, porque esta herramienta tecnológica se convierte en un estímulo en las principales condiciones económicas y sociales de los habitantes para conseguir un mejor estilo de vida, mejorando el acceso a varios conocimientos útiles en la educación, por su cobertura de comunicación a nivel empresarial y por convertirse en una alternativa de micro empresa que permite acceder a nuevos ingresos y el desarrollo de nuevos servicios complementarios en este campo tecnológico.
- ✓ Los cibercafés de la ciudad de Ibarra aparte de brindar el uso del servicio de internet ofrecen el servicio de mantenimiento de equipos de cómputo, venta de insumos de computación y oficina, copias, cabinas telefónicas entre otros, generando así ingresos adicionales.
- ✓ Mediante una investigación principalmente en la aplicación de encuestas y entrevistas se logró deducir que el internet genera nuevas fuentes de empleo, mejores oportunidades en educación, mayor información y comunicación con las personas, además de ofrecer beneficios económicos por impulsar la microempresa.
- ✓ En la ciudad de Ibarra no todos los cibercafés se encuentran registrados en el Municipio, esto se debe a que no hay un control

para la creación de estas microempresas razón por la cual no todos tienen la misma calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

Al exponer las principales conclusiones del trabajo, se puede redactar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se debe implementar programas de capacitación a los usuarios para concientizar el uso del internet, las primeras entidades vinculadas para lograr este propósito son los principales proveedores a nivel local es decir empresas públicas y privadas, ya que cada una de estas tiene interés comercial, por lo tanto, se convierten en los inversionistas de esta acción, quienes al ofertar su servicio deberían capacitar a sus clientes en el buen manejo para evitar inconvenientes con la utilización y su funcionamiento.
- ✓ Diseñar mejores estrategias de atención al cliente basados en la satisfacción por parte de los oferentes del servicio, para obtener mayores ingresos para el sector, estrategias en las que debe el cumplimiento de las disposiciones de La Ley de Defensa al Consumidor, Art. 4, numeral 3, que hace referencia a la calidad de los servicios.
- ✓ Realizar proyectos de implementación de acceso a internet en lugares que no cuentan con este servicio, enfocado en la inclusión social generando así nuevas fuentes empleo.
- ✓ Realizar una alianza estratégica entre Autoridades, cibercafés y empresas proveedoras de internet mediante la creación de una Asociación enfocada a tener acciones conjuntas con un solo fin y responsabilidad social, a través de estandartes, protocolos y sistemas de certificación, los cuales deben ser controlados continuamente por parte de los organismos pertinentes, siendo este el medio para comprometer a las microempresas a brindar

impulsar el desarrollo del mercado de servicio de internet en la ciudad de Ibarra.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

ALBORNOZ, M. (2006). Los Usos de Internet: Comunicación & Sociedad. Ecuador: Edición Primera, Editorial Flacso.

AMADOR, L. (2001). Los servicios públicos frente a las reformas económicas en Colombia. Colombia: Primera Edición, Editorial U. Externado de Colombia.

AUGUSTO, C. (2006). Metodología de la Investigación: Para Administración, Economía, Humanidades. México: Edición Segunda, Editorial Pearson Education.

ÁVILA, J. (2006). Economía. México: Primera Edición, Editorial Umbral.

BAENA, G. (2009). I+E Investigación Estratégica. Colombia: Primera Edición, Editor Artes Gráficas Industriales.

BOZA, A. (2010). Educación, Investigación y Desarrollo Social. España: Edición primera, Editorial NARCEA.

CAROLINE, M. (2011). Diseño y realización de Proyectos de investigación. Colombia: Primera Edición, Editorial Mayol S.A.

CASANI, F. (2008). Economía 1. México: Primera Edición, Editorial Editex.

CEGARRA, J. (2012). La tecnología. España: Primera Edición, Editorial Díaz de Santos.

ENRIQUEZ, A. (2005). Desarrollo Económico Local.

ESCUADERO, M. (2011). Gestión Comercial y Servicio al Cliente. España: Primera Edición, Editorial Paraninfo.

Esteban, A. (2008). Principios de Marketing. Madrid, España: Edición Tercera, Editorial ESIC.

FERNANDEZ, R. (2011). La Dimensión Económica del Desarrollo Sostenible. España: Primera Edición, Editorial Club Universitario.

FERRER, A., & DEL REY, J. (2004). PYMES Internet. España: Edición Primera, Editorial EOI.

FUERTE, A. (2008). De la economía global al desarrollo local. España: Edición Primera, Editorial Universidad de Valencia.

FUERTE, A. (2011). De la Economía Global al Desarrollo Local. España: Edición Primera, Editorial Universidad de Valencia.

GARCÍA, L. (2009). Claves para la Educación. España: Primera Edición, Editorial Narcea.

IÑIGO, J. (2009). Estructura de redes de computadores. España: Segunda Edición, Editorial UOC.

JAMRICH, J., & OJA, D. (2008). Conceptos de Computación, Nuevas Perspectivas. México: Edición Décima, Editorial Cengage Learning.

CARNIERO, M. (La responsabilidad social corporativa interna). España: Primera Edición; Editorial ESIC.

LAFRANCE, J. (2010). Intranet ilustrada: Usos e impactos organizacionales de intranet en las empresas. Uruguay: Edición Primera, Editorial Trilce.

LEICEAGA, C. (2012). Economía. España: Edición Primera, Editorial Danostiarra.

MARTINEZ, H. (2009). Introducción a las Ciencias Sociales. México: Edición Primera, Editorial Cengage Learning.

MONTERO, D., & FERNANDEZ, P. (2012). Calidad de vida, inclusión social y procesos de intervención. España: Primera Edición, Editorial Universidad Deusto.

PARRA, D. (2006). Método y Conocimiento: Metodología de la investigación. España: Edición primera, Editorial Eafit.

PERRELLÓ, S. (2011). Metodología de la Investigación Social. España: Edición Primera, Editorial Dykinson.

PHILIP, H. (2005). Internet. España: Edición Primera,

QUALITY, A. (2005). Control Estadístico de los Procesos. España: Primera Edición, Editorial Confemetal.

RAMÍREZ, A. (2007). Estrategias de Aprendizaje. Colombia: Primera Edición, Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

RODRIGUEZ, A. (2007). Iniciación a la Red Internet. Vigo, España: Edición Primera, Editorial Ideas Propias S.L.

RODRIGUEZ, E. (2005). Metodología de la Investigación. México: Primera Edición, Editorial Universidad Juárez de Tabasco.

RODRIGUEZ, R. (2007). Abordaje Hermenéutico de la Investigación Cualitativa. Colombia: Edición Primera, Editorial U. Cooperativa de Colombia.

URQUIDI, L. (2007). Desarrollo Sustentable y Cambio Global. México: Primera Edición, Editorial El Colegio de México AC.

VARGAS, G. (2006). Introducción a la Teoría Económica un Enfoque Latinoamericano. México: Segunda Edición, Editorial Pearson.

LINCOGRAFÍA

BANCO MUNDIAL. (2012). Banco Mundial Datos. Obtenido de <http://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.BBND.P2>

BCE. (2012). Banco Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/>

CONATEL. (2012). CONATEL. Obtenido de http://www.conatel.gob.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=

IGM. (2012). Instituto Geográfico Militar. Obtenido de http://www.igm.gob.ec/cms/files/cartabase/enie/ENIEII_D4

IMI. (2012). Actividades Económicas.

IMI. (2012). Ilustre Municipio de Ibarra. Obtenido de <http://www.ibarra.gob.ec/web/index.php/ibarra/localizacion-geografica>.

INEC. (2012). Estadísticas Vitales 2010. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=VITAL2010&MAIN=WebServerMain.inl>

INEC. (s.f.). Censo de Población y Vivienda 2010. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

INEC. (s.f.). Censo población y vivienda 2010.

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTAS



Dirigida: A hogares de la ciudad de Ibarra

Objetivo: El propósito de la presente encuesta es definir la relación entre el uso del servicio de Internet y el grado de desarrollo socio- económico en los hogares de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Acudiendo a su sentido de colaboración solicitamos con la mayor consideración, responda las siguientes preguntas, en cada una de ellas existe varias opciones de respuesta, aclarando que se marque con una sola x la que mayor prioridad tenga según su criterio.

1 ¿Cuántos personas conforman la familia en su hogar?

2 3 4 5 más de 5

2 ¿Cuál es el nivel de educación en su hogar?

Esposo _____ Hijos _____
Esposa _____ Terceros _____

3 ¿Qué promedio de ingresos percibe el hogar mensualmente?

Menos de \$100 De \$101 a \$300 De \$301 a \$500 De \$501 a más

4 ¿Cuál es su principal actividad de empleo?

Esposo:		Esposa:	
Comercio	<input type="checkbox"/>	Comercio	<input type="checkbox"/>
Servicio publico	<input type="checkbox"/>	Servicio publico	<input type="checkbox"/>
Empleo privado	<input type="checkbox"/>	Empleo privado	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>

5 ¿Quién es su proveedor de internet en su hogar?

CNT	<input type="checkbox"/>	Freenet	<input type="checkbox"/>
Saytel	<input type="checkbox"/>	Pc net	<input type="checkbox"/>
Imbanet	<input type="checkbox"/>	Airmaxtelecom	<input type="checkbox"/>
Punto.net	<input type="checkbox"/>	Tv cable	<input type="checkbox"/>
Movistar	<input type="checkbox"/>	Claro	<input type="checkbox"/>
		Otras.....	<input type="checkbox"/>

6 ¿Qué promedio de pago por consumo de internet gasta en la empresa mensualmente?

Menos de \$ 18 De \$37 a \$50
De \$19 a \$36 De \$50 a más

7 ¿Qué tipo de conexión tiene instalado en su hogar para acceder a internet?

A través de línea telefónica A través de un dispositivo móvil

A través de una antena parabólica Otro
A través de fibra óptica

8 ¿Cuenta Usted con un algún tipo de ordenador para el uso en el hogar?

Computador fijo	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____
Computador portátil	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____
Tablet	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____
Dispositivo móvil de comunicación	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____

9 ¿Quién utiliza con mayor frecuencia la red de información de internet?

Padres	<input type="checkbox"/>	edad	_____
Madres	<input type="checkbox"/>	edad	_____
Hijos	<input type="checkbox"/>	edad	_____
Otro persona	_____	edad	_____

10 ¿En qué actividad utiliza con mayor continuidad el servicio de la red en su hogar?

Actividades comerciales Negocios	<input type="checkbox"/>	Intercambio de Datos	<input type="checkbox"/>
Actividades educativas	<input type="checkbox"/>	Búsqueda de información	<input type="checkbox"/>
Actividades relacionadas con trámites públicos	<input type="checkbox"/>	Actualización en noticias	<input type="checkbox"/>
Actividades de entretenimiento	<input type="checkbox"/>	Otro	_____

11 ¿Adicional a su hogar que lugar prefiere usted para tener acceso a internet?

Institución Educativa	<input type="checkbox"/>	Trabajo	<input type="checkbox"/>
Cibercafés	<input type="checkbox"/>	Teléfono móvil	<input type="checkbox"/>
Lugares con WIFI	<input type="checkbox"/>	Otro lugar	_____

12 ¿Con qué periodo de frecuencia utiliza Usted el internet?

Diario	<input type="checkbox"/>
Una vez por semana	<input type="checkbox"/>
Debes en cuando	<input type="checkbox"/>

13 ¿Cree Usted que el uso de internet le ha brindado mejores oportunidades para mejorar las condiciones vida de usted y sus familiares?

Sí No

14 ¿De los siguientes beneficios con el uso de internet; cuál tiene importancia en sus actividades?

Rapidez y Efectividad en los trámites	<input type="checkbox"/>	Actualización de conocimientos	<input type="checkbox"/>
Mejorar la situación económica.	<input type="checkbox"/>	Oportunidades laborables	<input type="checkbox"/>
Acceso a mejor educación	<input type="checkbox"/>	Otro	_____



ENCUESTA

Dirigida: A empresas de la ciudad de Ibarra

Objetivo: El propósito de la presente encuesta es definir la relación entre el uso del servicio de Internet y el grado de desarrollo socio- económico en las empresas de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Acudiendo a su sentido de colaboración solicitamos con la mayor consideración, responda las siguientes preguntas, en cada una de ellas existe varias opciones de respuesta, aclarando que se marque con una sola x la que mayor prioridad tenga según su criterio.

1 ¿Cuál es la actividad económica de la empresa?

Agricultura	<input type="checkbox"/>	Comercio	<input type="checkbox"/>
Industria	<input type="checkbox"/>	Otros	_____
Servicios	<input type="checkbox"/>		

2. ¿Qué tipo de constitución tiene la empresa?

Personería Natural	<input type="checkbox"/>
Personería Jurídica	<input type="checkbox"/>

3. ¿Qué promedio de ventas percibe la empresa mensualmente?

Menos de \$1000	<input type="checkbox"/>	De \$3001 a \$5000	<input type="checkbox"/>
De \$1001 a \$3000	<input type="checkbox"/>	De \$5001 a más	<input type="checkbox"/>

4 ¿Cuántos empleados tiene?

Menos de 9	<input type="checkbox"/>
10 a 99	<input type="checkbox"/>
100 a más	<input type="checkbox"/>

5 ¿Cuál es su proveedor de internet?

CNT	<input type="checkbox"/>	Freenet	<input type="checkbox"/>
Saytel	<input type="checkbox"/>	Pc net	<input type="checkbox"/>
Imbanet	<input type="checkbox"/>	Airmaxtelecom	<input type="checkbox"/>
Tv cable	<input type="checkbox"/>	Claro	<input type="checkbox"/>
Punto.net	<input type="checkbox"/>	Otros	_____
Movistar	<input type="checkbox"/>		

6 ¿Cuál es el nivel de instrucción de la persona(as) que maneja el internet en la empresa?

Primario	<input type="checkbox"/>	Pregrado	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>	Postgrado	<input type="checkbox"/>
Superior	<input type="checkbox"/>		

7 ¿Qué promedio de pago por consumo de internet gasta en la empresa mensualmente?

Menos de \$ 18	<input type="checkbox"/>	De \$51 a \$100	<input type="checkbox"/>
De \$19 a \$50	<input type="checkbox"/>	Más de \$100	<input type="checkbox"/>

8 ¿Qué tipo de conexión tiene instalado en su empresa para acceder a internet?

A través de línea telefónica A través de fibra óptica
A través de un dispositivo móvil Otro
A través de una antena parabólica

9 ¿Qué tipo de ordenador utiliza en la empresa?

Computador fijo Cantidad _____
Computador portátil Cantidad _____
Tablet Cantidad _____
Dispositivo móvil de comunicación Cantidad _____

10 ¿Cada que tiempo renueva los equipos?

1 - 3 años
4 - 6 años
7 - más

11 ¿En qué actividad utiliza con mayor frecuencia el servicio de la red?

Actividades operativas y logísticas Búsqueda de información
Actividades contables Comunicación interna
Actividades de promoción y publicidad Otros _____
Actividades de capacitación

12 ¿Qué nivel de apoyo cree usted que tiene el internet en las actividades empresariales de su organización?

Alto Medio Débil Ninguno

13 ¿Cree Usted que el uso de internet le ha brindado mayores oportunidades para el crecimiento de la empresa?

Sí No

14 ¿Cuánto ha afectado la productividad del uso del internet en su empresa?

Mucho Medianamente Poco Nada

15 ¿De los siguientes beneficios con el uso de internet; cuál tiene importancia en sus actividades?

Rapidez y Efectividad en los trámites Actualización de conocimientos
Mejorar la situación económica. Selección laboral
Acceso a mejor capacitación Otro _____



ENCUESTA

Dirigida: A Cibercafés de la ciudad de Ibarra

Objetivo: El propósito de la presente encuesta es definir la relación entre el uso del servicio de Internet y el grado de desarrollo socio-económico en la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Acudiendo a su sentido de colaboración solicitamos con la mayor consideración, responda las siguientes preguntas, en cada una de ellas existe varias opciones de respuesta, aclarando que se marque con una sola x la que mayor prioridad tenga según su criterio.

1. ¿Qué tipo de constitución tiene la empresa?

Personería Natural
Personería Jurídica

2. ¿Qué tiempo de operación tiene en la ciudad?

Menos de un año De 3 a 5 años
De 1 a 3 años De cinco a más

3. ¿Qué tipo de instalaciones cuenta su local para ofrecer el servicio de internet?

En el espacio del hogar
En un local independiente

4. ¿Cuál es su proveedor de internet?

CNT	<input type="checkbox"/>	Freenet	<input type="checkbox"/>
Saytel	<input type="checkbox"/>	Pc net	<input type="checkbox"/>
Imbanet	<input type="checkbox"/>	Airmaxtelecom	<input type="checkbox"/>
Punto.net	<input type="checkbox"/>	Tv cable	<input type="checkbox"/>
Movistar	<input type="checkbox"/>	Claro	<input type="checkbox"/>
Otras _____			

5. ¿Qué tipo de conexión tiene instalado en su empresa para acceder a internet?

A través de línea telefónica Otro _____
A través de un dispositivo móvil
A través de una antena parabólica
A través de fibra óptica

6 ¿Qué tipo de ordenador utiliza en la empresa?

Computador fijo	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____
Computador portátil	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____
Tablet	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____
Dispositivo móvil de comunicación	<input type="checkbox"/>	Cantidad	_____

7 ¿Cada que tiempo renueva los equipos?

1 - 3 años
4 - 6 años
Más de 7 años

8 ¿Cuántos empleados tiene a disposición del Cybercafé?

0 - 1
2 - 4
Más de 5

9 ¿Cuál es el nivel de instrucción del encargado(a) de la administración?

Primario
Secundaria
Superior
Pregrado
Postgrado

10 ¿Qué costo promedio tiene la empresa por las operaciones que realiza al mes?

Menos de 100
De 100 a 500
De 500 a más

11. ¿Cuáles es su nivel promedio de clientes en el mes?

Menos 100
De 100 a 400
De 500 a 1000
De 1000 a más

12 ¿Qué tiempo de uso es frecuente en el cliente?

Menos de 15 minutos
30 minutos

- 45 minutos
- Hora
- Más de hora

13. ¿El precio promedio por el servicio básico prestado es de:

- Menos de 1 dólar
- De 1 a 2 dólares
- Más de 2 dólares

14 ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio es?

- Muy alta Alta Media Menor a sus costos operativos

15 ¿Existe algún sistema de restricción instalado en el equipo para limitar información prohibida y perjudicial para el usuario?

- Sí No

16 ¿En qué actividad utiliza con mayor continuidad el servicio de la red los clientes?

- Actividades comerciales Negocios
- Actividades educativas
- Actividades relacionadas con trámites públicos
- Actividades de entretenimiento
- Intercambio de Datos
- Búsqueda de información
- Actualización en noticias
- Otro _____

17 ¿Cuál de los siguientes factores en la prestación del servicio es frecuente en los cibercafés?

- Demasiada competencia
- Problemas con Proveedores de internet
- Problemas con los equipos
- Otros _____

18 ¿Qué tipo de servicios adicionales oferta el negocio?

- Copias
- Impresiones
- Cabinas Telefónicas

Papelería
Recargas móviles
Otras _____





ANEXO 2 ENTREVISTAS

Dirigida: A empresas dedicadas a Proveedores del servicio de internet en la ciudad Ibarra.

Objetivo: El propósito de la presente encuesta es definir la relación entre el uso del Internet y el grado de desarrollo social económico en la ciudad de Ibarra

Datos informativos

Institución:.....

Nombre:.....

Cargo:.....

¿Qué tipo de constitución tiene la empresa?

.....
.....
.....
.....

¿Cuánto tiempo de operación tiene la institución en la ciudad?

.....
.....
.....
.....

¿Qué tipo de conexión Oferta su empresa?

.....
.....

¿De los servicios ofertados por su empresa cuales son los de mayor demanda?

.....
.....
.....

¿Cuál es su nivel promedio de clientes en el mes?

.....
.....
.....

¿Cuál es el sistema logístico para la atención de los clientes?

.....
.....
.....
.....

¿Qué tipo de tecnología se utiliza para brindar el servicio?

.....
.....
.....
.....

¿Cuál es su opinión al respecto del desarrollo social económico de la ciudad y el servicio de internet?

.....
.....
.....

FIRMA ENTREVISTADO
CI:

ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS

ACTIVIDADES ENCUESTAS EMPRESAS EMELNORTE



ACTIVIDADES ENCUESTAS CIBERCAFES



ACTIVIDADES ENTREVISTA OPERADORAS DE INSTALACIÓN DE INTERNET





