

# ANÁLISIS DEL IMPACTO QUE GENERAN LOS SERVICIOS DE LOS INFOCENTROS EN LA ZONA CENTRO NORTE DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

Ing. Carlos Oswaldo Valarezo Beltrón<sup>1</sup> (valocarlos@hotmail.com); Ec. Yesenia Aracely Zamora Cusme<sup>1</sup> (yesymar08@hotmail.com); Ing. Jenny Isabel Zambrano Delgado<sup>1</sup> (jenyzamb@hotmail.com); Lic. María Gabriela Montesdeoca Calderón<sup>1</sup> (magymontesdeoca@gmail.com)

<sup>1</sup>Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo realizar un análisis del impacto que generan los servicios de los Infocentros en la Zona centro norte de la Provincia de Manabí, el progreso de la investigación se basó en un estudio no experimental de campo, que proporcionó la información necesaria para el desarrollo del análisis. Los métodos aplicados fueron el descriptivo y el analítico-sintético permitiendo diagnosticar y analizar la utilización de los servicios de estos centros tecnológicos. Se emplearon como técnicas la entrevista a los empleados, autoridades competentes y líderes de comunidades con la finalidad de identificar los servicios que brindan y la situación actual de la institución, además se efectuó una encuesta dirigida a los usuarios con la objeto de conocer el impacto que ha producido su uso en la comunidad, el diagrama causa- efecto evidenció el desconocimiento del impacto que ocasionan la utilización de los Infocentros. El mismo que ha originado la utilización de los servicios que prestan los Infocentros a las comunidades de la zona norte de Manabí han: potencializado las actividades educativas, mermado el analfabetismo digitales, favorecido las comunicaciones grupales e interpersonales, permitiendo ahorrar tiempo y dinero, logrando que los usuarios optimicen los recursos.

**Palabras clave:** Centros comunitarios, brecha digital, analfabetismo digital, capacitaciones.

## 1. INTRODUCCIÓN

El acceso a internet en los países en desarrollo ha crecido rápidamente, sin embargo esta expansión es todavía un fenómeno básicamente urbano, las comunidades rurales representan el último eslabón de la cadena en lo que se

refiere a la accesibilidad de servicios de internet y las conexiones de telecomunicación, algunas de las poblaciones rurales suelen ser incapaces de aprovechar los servicios que disponen los sectores urbanos (FAO, 2013).

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

Los sectores de telecomunicaciones son aquellos que brindan servicios de telefonías e internet a los usuarios, con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación, estas empresas pueden ser públicas o privadas, en la actualidad estos servicios son de vital importancia para el desarrollo socio económico de las comunidades, disminuyendo los niveles de la brecha digital existente que no permiten la óptima inclusión tecnológica de la sociedad (Finkelievich 2009).

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

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

reglamentos y al pago de las tasas y tarifas respectivas (Ley Especial Telecomunicaciones, 2012).

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

Los Infocentros Comunitarios son espacios de aprendizaje tecnológico, en donde se busca promover la participación de los sectores populares, rurales y urbanos marginales, con el fin de aportar a la ciudadanía, reduciendo la brecha digital, que establecen diferencias a la población, a pesar de que este proyecto ha tenido una buena acogida en las comunidades, no se analizó el impacto que genera la utilización de los servicios de los Infocentros en la zona norte de Manabí.

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

Mediante esta investigación se analizó el impacto generado en las zonas rurales los servicios tecnológicos promovido por el Estado en la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, además se puede percibir como han influenciado al desarrollo de las actividades comerciales, agrícolas, ganaderas, agroindustriales, pesqueras y turísticas de la región, teniendo en cuenta que en el mundo globalizado es de vital importancia la utilización de los recursos tecnológicos.

## **2. DESARROLLO**

Para el desarrollo de esta investigación, se realizó un diagnóstico de estas instituciones de servicio público de la zona norte de Manabí, se elaboró una encuesta a los usuarios que acceden a estos servicios, y entrevistas a los líderes parroquiales y directores de los Infocentros.

### **DIAGNÓSTICO DE LOS INFOCENTROS**

Los Infocentros son espacios comunitarios de participación, en los que se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). El propósito de los Infocentros es la capacitación tecnológica a comunidades rurales, así como a grupos de atención prioritaria con el fin de estimular a la población a utilizar las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

#### **Objetivos de los Infocentros:**

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

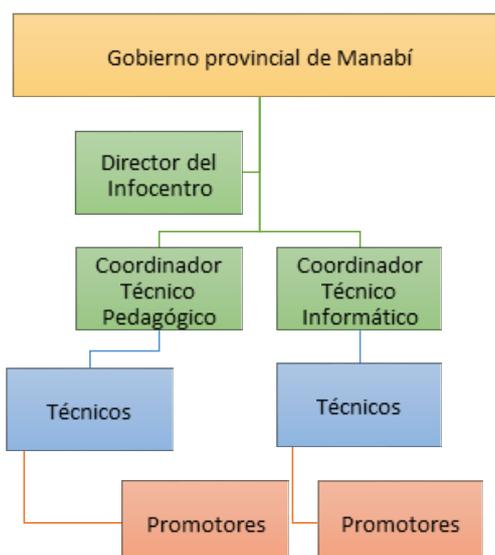
Realizar mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos informáticos garantizando el perfecto funcionamiento de los mismos, para que la comunidad pueda hacer uso de las TICS.

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

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

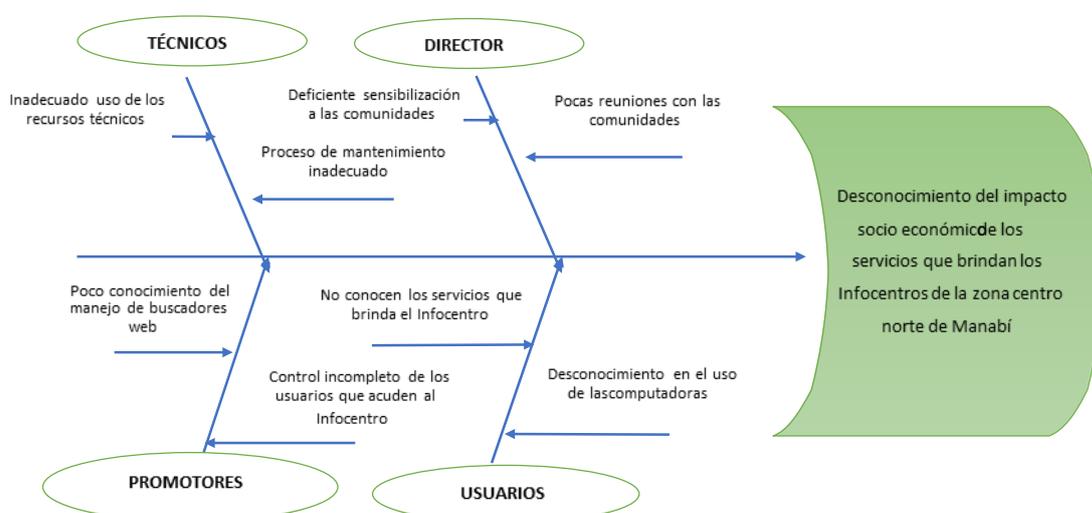
Transmitir conocimientos sobre las herramientas ofimáticas, uso y manejo del internet a los estudiantes y maestros, para que puedan realizar consultas de los diferentes temas educativos (Gobierno Provincial de Manabí, 2013).

La estructura organización de los Infocentros funciona con los siguientes niveles jerárquicos: Nivel Directivo: conformado por el Director y el Coordinador Técnico e Informático. Nivel Asesor: conformado por Técnicos. Nivel de Apoyo: constituido por el personal de promotores.



**Figura 1.** Estructura Organización de los infocentros  
Fuente: (Gobierno Provincial de Manabí, 2013)

Para complementar el diagnóstico fue necesario conocer las causas y efectos que impiden que se dé un mayor impacto en las comunidades que utiliza los servicios que brindan los Infocentros



**Figura 2.** Diagrama Causa y Efecto

El diagrama causa y efecto permitió definir aspectos negativos y positivos de la utilización de los servicios de los Infocentros en la zona norte de Manabí. Entre los aspectos positivo se evidenció un desarrollo social en lo referente al acceso a la información necesaria para realizar trámites como consultas de valores que adeudan como agua, luz, teléfono, bono solidario, seguro social o tareas escolares, en lo económico muchos de los negocios se han beneficiado en lo que respecta al pago de impuesto.

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

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

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

Dónde:

N= Números de usuarios (72000)

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

z= Valor correspondiente a nivel de confianza p= Probabilidad

de éxito (0,5) q= Probabilidad de fracaso (0,5) e= Margen de

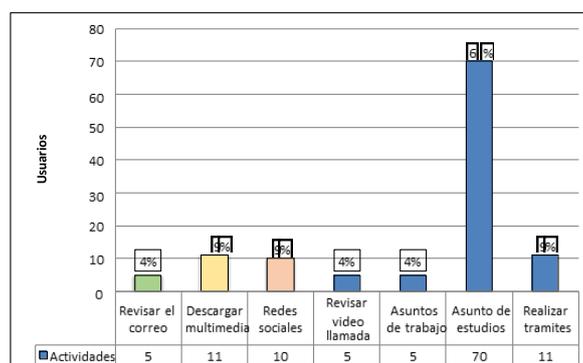
error (9%= 0,09)

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

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

En las encuestas realizadas a los usuarios se determinó:

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

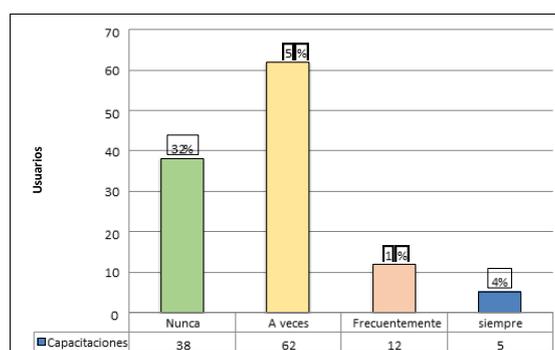


**Gráfico 1:** Actividades que realizan los usuarios en los Infocentros

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

La mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, realizan actividades en menor escala mismas que están relacionadas con la revisión del correo, descargas multimedia, redes sociales, video llamada, asunto de trabajo y trámites online, el 60% de los encuestados utilizan estos centros de telecomunicaciones en asuntos de estudios, determinando de esta forma que la utilización de los Infocentros potencializa actividades educativas contribuyendo al desarrollo académico de las zonas rurales del centro norte de Manabí.

### Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el manejo de tecnología en el Infocentros



**Gráfico 2:** Capacitaciones que realizan los Infocentros

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

Los resultados de la investigación demostraron que la mayoría de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, recibieron capacitaciones sobre el manejo de la tecnología de manera eventual, representado por un 53%, lo que evidencia que los Infocentros no están cumpliendo en su totalidad con el objetivo

de transmitir conocimientos sobre las herramientas ofimáticas, uso y manejo del internet.

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

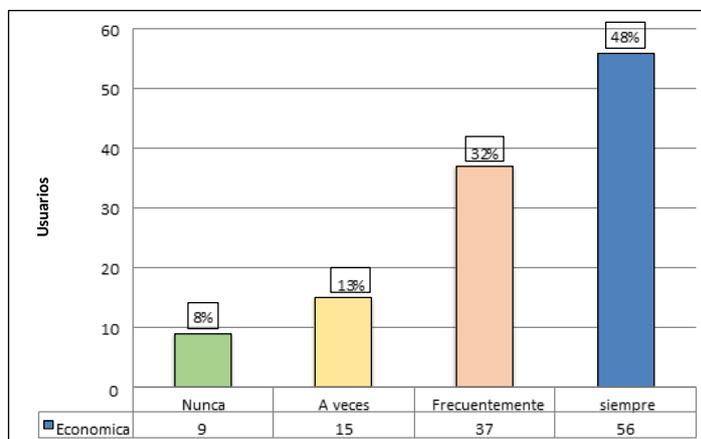


Gráfico 3: Actividad económica que realizan los usuarios de los Infocentros

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

Los datos obtenidos demostraron que el 48% de los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros por asuntos laborales, se han favorecido con la utilización de la tecnología, información y comunicación en su actividad económica.

**Los servicios que brindan el Infocentros han contribuido en el aprendizaje**

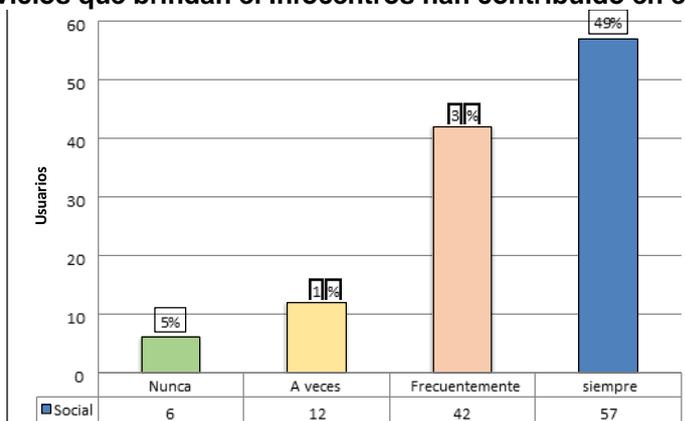
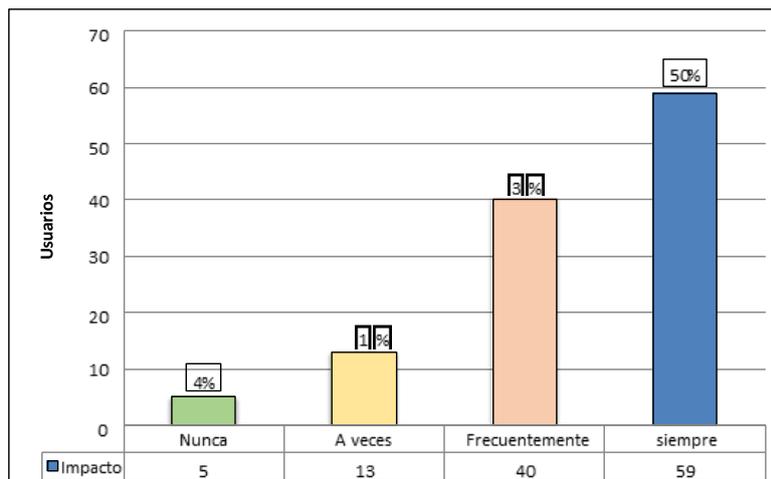


Gráfico 4: Los servicios que brindan el Infocentros han contribuido en el aprendizaje

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

Los usuarios que acuden a los servicios que brindan los Infocentros, con respecto a la situación social, el 49% de los encuestados revelaron que los servicios que brinda estos centros contribuyeron en áreas de aprendizaje, dando cumplimiento a uno de sus objetivos como es nivelar a los niños, niñas, jóvenes en diferentes áreas pedagógicas.

### Genera un impacto positivo los servicios que brinda el Infocentros en su comunidad.



**Gráfico 5.** Impacto positivo los servicios que brinda el Infocentros en su comunidad.

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

El 50% de los usuarios de las comunidades valoradas consideran que los Infocentros han generado un impacto positivo, vinculado a la gratuidad del servicio.

Los servicios que prestan los Infocentros son: atención al usuario y capacitación a la comunidad en general, estas capacitaciones se realizan dos veces al año, mismas que se efectúan en el manejo de herramientas ofimáticas y el uso del internet utilizando planes pedagógicos tecnológicos a través de laboratorios, aunque estos no alcanzan a desarrollarse en su totalidad.

El impacto que ha generado la utilización de los servicios que prestan los Infocentros a las comunidades de la zona centro norte de Manabí han: potencializado las actividades educativas, mermado el analfabetismo digitales, favorecido las comunicaciones grupales e interpersonales, permitiendo ahorrar tiempo y dinero, logrando que los usuarios optimicen los recursos.

### CONCLUSIONES:

- Al analizar el impacto que generan los servicios que prestan los Infocentros mediante un estudio se determinó que la mayoría de usuarios que acuden a estos centros tecnológicos son los estudiantes, indicando que el uso de los mismo en gran parte son utilizados con fines educativos, generando un impacto positivo en las comunidades.

- Las capacitaciones que brindan los Infocentros sobre el manejo de las tecnologías se realizan de manera eventual, evidenciando que no están cumpliendo en su totalidad con el objetivo de transmitir conocimientos sobre las herramientas ofimáticas, uso y manejo del internet.
- Los servicios que brindan los Infocentros han beneficiado de manera económica a las comunidades que cuentan con estos centros, ya que optimizan los recursos monetarios para las familias y socialmente han disminuido la brecha del analfabetismo digital.

### **RECOMENDACIONES:**

- A los Infocentros la potencialización del uso de herramientas tecnológicas para el refuerzo y nivelación pedagógica de estudiantes en ofimática y el uso del internet con fines educativos de todos los usuarios.
- Que las capacitaciones que brinden los Infocentros sobre el manejo de las tecnologías se realicen de manera permanente, con la finalidad de cumplir con el objetivo de transmitir conocimientos sobre las herramientas ofimáticas, uso y manejo del internet.
- Realizar promoción y difusión de los servicios que brindan los Infocentros a toda la comunidad con el propósito de que aprovechen los recursos y obtener beneficios económicos y sociales.

### **BIBLIOGRAFÍA:**

Finquelievich, S. 2009. Las cooperativas de telecomunicaciones y la democratización social. Telpin, un estudio de caso de organización comunitaria de la sociedad de la información Revista de Estudios Sociales, Universidad de Los Andes Colombia. No. 22, Pagina. 37-43.

Huidobro, J. 2009. Redes y Servicios de Telecomunicaciones. Cuarta Edición Thomson Paraninfo. Página 8.

Ley Especial de Telecomunicaciones. 2012. Publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 34 del 13 de marzo del 2000.EC. Consultado el 29 de octubre del 2013.

López, G. 2010. Modernización de los servicios públicos de Aguas Calientes. Administración de Servicios de Tecnología de Información y Comunicación, México.

Martos, .F. 2013. Cuerpo Administrativo de la Administración. Editorial MAD, S.L. España. Primera Edición. Página 229.

Ministerio de Telecomunicaciones. 2013. Infocentros. Información general. Consultado el 29 de octubre del 2013.

Neuman, M. 2009. Análisis de acceso y uso de los Infocentros venezolanos. Universidad del Zulia Facultad de Humanidades y Educación. Página 24.

Romero, E. 2010. El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. México. Vol. XL. No. 4. Página 127.

Salinas, K. 2010. Centros Comunitarios Digitales del Sistema e México. Caso de Gómez Farías, Jalisco. Revista Memoria Electrónica. Vol. 10. No. 07. Página 4.

Segurajauregui, L. 2009. La brecha digital y su influencia en la educación para la sustentabilidad. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle. Vol. 8. No. 29. Página 71.