

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO - FINANCIERO DE LOS
INFOCENTROS EN LA SIERRA CENTRO – NORTE DEL ECUADOR, CASO
INFOCENTROS EN LAS PARROQUIAS SAN JOSE DE CHALTURA DE LA
PROVINCIA DE IMBABURA, Y EN LA PARROQUIA SAN ISIDRO DE PATULU
DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER
EN GERENCIA EMPRESARIAL**

PEREZ ORDOÑEZ SOFIA DEL PILAR
sofimarzoo@yahoo.com

SUAREZ SANTILLAN FRANKLIN ROBERTO
franklin.suarez@epn.edu.ec

Director HERRERA PIEDRA GUSTAVO FRANKLIN
gustavofhp@yahoo.com

2013



ESCUELA POLITECNICA NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORDEN DE ENCUADERNADO

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 83 del Reglamento del Sistema de Estudios de las Carreras de Formación Profesional y de Postgrados, aprobado por el Consejo Politécnico en sesión del 16 de agosto del 2011 y una vez verificado el cumplimiento del formato de presentación establecido se autoriza la impresión y encuadernación final de la Tesis de Grado de Magister en Gerencia Empresarial presentado por:

SOFIA DEL PILAR PEREZ ORDOÑEZ
FRANKLIN ROBERTO SUAREZ SANTILLAN

Quito, 26 de febrero de 2013


Ing. Giovanni D'Ambrosio V.
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN

Nosotros, Pérez Ordóñez Sofía del Pilar y Suárez Santillán Franklin Roberto, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Pérez Ordóñez Sofía del Pilar

Suárez Santillán Franklin Roberto

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Pérez Ordóñez Sofía del Pilar y Suárez Santillán Franklin Roberto bajo mi supervisión.

Herrera Piedra Gustavo Franklin

DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

Agradezco:

A mi Dios, por haberme dado salud, amor, familia y todo aquello que hace indispensable para que una persona pueda ser exitosa.

A mi hermosa hija Valery y a mi buen esposo Roberto por su incondicional apoyo y comprensión.

A mi buen amigo y compañero de tesis Franklin Suárez con quien he compartido varios años de amistad y estudio, su apoyo y dedicación han sido valiosos.

A mis padres, a mis hermanas y a todas aquellas personas que directa o indirectamente me dieron su valiosa ayuda, colaboración, fuerza, para culminar con éxito el presente trabajo.

A la Escuela Politécnica Nacional que por intermedio de sus docentes, me han facilitado el conocimiento y principios para ser una profesional integral en el grado de maestría.

A mi director de tesis Matemático Gustavo Herrera, ya que con su acertada guía nos llevó a concluir de la mejor manera el presente trabajo.

SOFIA PEREZ O.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que confiaron en mí y que de una u otra manera me ayudaron a seguir adelante y culminar con éxito la carrera de Maestría en Gerencia Empresarial.

FRANKLIN SUAREZ.

DEDICATORIA

Este esfuerzo dedico:

- A mi hija Valery, ya que fue un partícipe directo de aquel tiempo que no pude compartir y de aquellos momentos que sólo ella y yo recordamos.
- A mi querido y buen esposo Roberto, por su apoyo incondicional y por ser aquella persona que me hace ser mejor cada día.
- A todas aquellas personas que confiaron en mí y siempre estuvieron brindándome su apoyo y colaboración.

SOFIA PEREZ O.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a:

- A mi esposa Florcita e hijos Doménica y Cristian que son mi fuente de inspiración y por quienes trato de superarme y ser mejor cada día, gracias a su apoyo incondicional, cariño y comprensión es que tengo las fuerzas necesarias para seguir adelante siendo un buen ejemplo para ellos en busca siempre de un futuro mejor unidos en familia con paz, amor y armonía.

FRANKLIN SUAREZ

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS-----	I
LISTA DE TABLAS -----	II
LISTA DE ANEXOS -----	II
RESUMEN -----	III
ABSTRACT-----	IV
1 INTRODUCCION-----	1
1.1 ANTECEDENTES-----	1
1.1.1 ANTECEDENTES DE LA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO- CANTON GUANO- PARROQUIA SAN ISIDRO DE PATULÚ -----	6
1.1.1.1 Historia -----	6
1.1.1.2 Ubicación Geográfica-----	6
1.1.1.3 Economía-----	7
1.1.1.4 Demografía -----	8
1.1.1.5 Lugares Turísticos -----	8
1.1.2 ANTECEDENTES DE PARROQUIA SAN JOSE DE CHALTURA -----	9
1.1.2.1 Historia -----	9
1.1.2.2 Ubicación Geográfica-----	9
1.1.2.3 Economía-----	11
1.1.2.4 Demografía -----	12
1.1.2.5 Lugares Turísticos -----	12
1.2 PLANTEAMIENTO O FORMULACION DEL PROBLEMA -----	12
1.3 OBJETIVO GENERAL -----	14
1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS -----	14
1.5 HIPOTESIS-----	15
1.6 FUNCION Y OBJETIVO DE LOS INFOCENTROS-----	15
1.6.1 INTRODUCCION -----	15
1.6.2 DEFINICION DE INFOCENTROS O TELECENTROS -----	15
1.6.3 OBJETIVOS DE LOS INFOCENTROS -----	17
1.6.4 PORQUE SON RELEVANTES LOS INFOCENTROS -----	17
1.6.5 SERVICIOS QUE PROPORCIONAN -----	18
1.6.6 ASPECTOS ECONÓMICOS DE LA CONVERGENCIA EN LAS TELECOMUNICACIONES-----	19
1.6.7 LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA ES LA CLAVE DEL ÉXITO-----	20
2 MARCO TEORICO-----	24
2.1 TEORIA DE LA ADMINISTRACION-----	24
2.1.1 ANTECEDENTES-----	24
2.1.2 DEFINICION DE ADMINISTRACION -----	26
2.1.3 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN -----	26
2.1.4 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN -----	27

2.1.5 CARACTERISTICAS DE LA ADMINISTRACION -----	28
2.1.6 LAS FUNCIONES, ROLES Y HABILIDADES ADMINISTRATIVAS-----	30
2.2 TEORIA FINANCIERA -----	32
2.2.1 ANTECEDENTES-----	32
2.2.2 DEFINICIÓN -----	33
2.2.3 IMPORTANCIA -----	33
2.2.4 LA MAXIMIZACIÓN DE UTILIDADES-----	34
2.2.5 PLANEACIÓN FINANCIERA -----	35
2.2.5.1 El Proceso De Planeación Financiera-----	36
2.2.5.3 Ciclos de Planeación -----	37
2.2.6 RESPONSABILIDAD SOCIAL -----	37
2.2.7 LAS FINANZAS SOCIALES -----	39
2.2.8 CAPITAL SOCIAL-----	40
2.2.8.1 Construcción del Capital Social Positivo -----	40
2.3 TEORIA DE LAS TIC´S -----	41
2.3.1 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN-----	42
2.3.2 DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.-----	42
2.3.2.1 Expectativas y realidades de las Tecnologías de la información -----	43
2.3.2.2 Aplicaciones de las Tecnologías de la Información-----	43
2.3.2.3 Relaciones provocadas por el empleo de la informática -----	44
2.3.2.4 Ventajas del uso de las TIC´S -----	44
2.3.2.5 Desventajas del uso de las TIC´S-----	45
2.4 TEORIA DE LOS MODELOS DE GESTION -----	45
2.4.1 CARACTERÍSTICAS DE UN MODELO -----	46
2.4.2 IMPORTANCIA DE LOS MODELOS-----	46
2.4.3 MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA-----	47
2.4.3.1 Importancia del Modelo de Gestión Administrativo-----	47
2.4.3.2 Objetivos de un Modelo de Gestión Administrativo-----	47
2.4.3.3 Etapas de un Modelo de Gestión Administrativo -----	48
2.4.4 MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA-----	48
2.4.4.1 Importancia del Modelo de Gestión Financiera-----	48
2.4.4.2 Objetivos de un Modelo de Gestión Financiera -----	48
2.4.4.3 Etapas de un Modelo de Gestión Financiera -----	49
2.5 MODELOS ECONÓMICOS DE INFOCENTROS -----	49
2.5.1 ESCOGIENDO EL MODELO ECONÓMICO-----	50
3 METODOLOGÍA-----	52
3.1 ANALISIS SITUACIONAL DE LOS INFOCENTROS -----	53
3.1.1 SOSTENIBILIDAD -----	55
3.1.2 ECUADOR-----	58
3.1.2.1 De Las TIC´S-----	58
3.1.2.2 De Las TIC´S en las Provincias de Estudio -----	66
3.1.2.3 De Los Infocentros -----	68
3.1.3 PARROQUIAS EN ESTUDIO -----	71
3.1.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACION-----	72
3.1.4.1 Modalidad, Fuentes y Tipo de Investigación.-----	72
3.1.4.2 Plan de Muestreo (Población y Muestra) -----	73
3.1.5 ENCUESTAS-----	75
3.1.5.1 Tabulación y Resultados de las Encuestas-----	76
3.1.5.2 Análisis de los Resultados -----	95
3.2 DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE LOS INFOCENTROS -----	98
3.3 ORGANIZACIÓN DE LOS INFOCENTROS -----	101

3.4 ANALISIS DEL COSTO DE LOS INFOCENTROS -----	102
3.5 MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO – FINANCIERO -----	109
3.5.1 MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO -----	109
3.5.2 MODELO DE GESTION FINANCIERO -----	116
4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	122
4.1 CONCLUSIONES -----	122
4.2 RECOMENDACIONES -----	124
REFERENCIAS -----	127

LISTA DE FIGURAS

Figura 1-Mapa de la pobreza provincial según consumo 2005-2006.....	3
Figura 2- Mapa de la pobreza provincial según NBI 2005-2006	4
Figura 3- Mapa de San isidro de Patulú	7
Figura 4-Ubicación del Cantón Antonio ante.....	10
Figura 5- Ubicación de la parroquia de san José de Chaltura	11
Figura 6- Representación del Infocentro	17
Figura 7- El Perfil del Administrador	31
Figura 8- Roles Administrativos	31
Figura 9- Habilidades Administrativas	32
Figura 10- El Modelo Contable de la Empresa	34
Figura 11- Índice TIC´S por provincia-2010.....	59
Figura 12- Equipamiento de TIC´S en hogares del ecuador 2008, 2009, 2010.....	60
Figura 13- Forma del acceso a internet del hogar.....	60
Figura 14-TIC´S en hogares por segmento socioeconómico (Celular e Internet).....	61
Figura 15- Uso del Internet en el Ecuador.....	65
Figura 16- Utilización de Internet para comunicarse en el Ecuador.....	66
Figura 17- Utilización del Internet en la provincia de Chimborazo	67
Figura 18- Utilización del Internet en la Provincia de Imbabura.....	67
Figura 19- Modelo de Infocentro en Ecuador	68
Figura 20- Infocentros instalados y por instalar en el Ecuador	71
Figura 21- Resultados Usuarios ítem Infraestructura	77
Figura 22- Resultados Usuarios ítem Tecnología.....	78
Figura 23- Resultados Usuarios ítem Operacional	79
Figura 24- Resultados Usuarios ítem Mantenimiento del Infocentro.....	80
Figura 25- Resultados Usuarios ítem Atención al Cliente.....	81
Figura 26- Resultados Usuarios ítem Social.....	82
Figura 27- Resultados Usuarios ítem Costos.....	83
Figura 28- Servicios que Cuentan en los Infocentros según los Usuarios.....	84
Figura 29- Resultados Administradores ítem Infraestructura.....	85
Figura 30- Resultados Administradores ítem Tecnología	86
Figura 31- Resultados Administradores ítem Operacional.....	87
Figura 32- Resultados Administradores ítem Financiero	88
Figura 33- Resultados Administradores ítem Administración del Infocentro	89
Figura 34- Resultados Administradores ítem Mantenimiento del Infocentro	90
Figura 35- Resultados Administradores ítem Social	91
Figura 36- Resultados Administradores ítem Servicios.....	92
Figura 37-Resultados Administradores ítem Apoyo al Infocentro	93
Figura 38- Resultados Administradores ítem Costos adicionales que genera el Infocentro lo paga.....	93
Figura 39-Resultados Administradores ítem Costos más elevados en el Infocentro....	94
Figura 40- Vectores consolidados usuarios	96
Figura 41- Vectores consolidados Administradores.....	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 2- Elementos del proceso administrativo	25
Tabla 3- Total Infocentros planificados, instalados y por instalar	70
Tabla 4- Distribución de Infocentros a Implementarse	72
Tabla 5- Datos para el cálculo de la muestra.....	74
Tabla 6- Valores y su Significado para las respuestas de la encuesta	76
Tabla 7- Resultados Usuarios ítem Infraestructura	77
Tabla 8- Resultados Usuarios ítem Tecnología.....	78
Tabla 9- Resultados Usuarios ítem Operacional	79
Tabla 10- Resultados Usuarios ítem Mantenimiento del Infocentro	80
Tabla 11- Resultados Usuarios ítem Atención al Cliente.....	81
Tabla 12- Resultados Usuarios ítem Social	82
Tabla 13- Resultados Usuarios ítem Costos	83
Tabla 14 - Resultados Administradores ítem Infraestructura	85
Tabla 15- Resultados Administradores ítem Tecnología.....	86
Tabla 16- Resultados Administradores ítem Operacional	87
Tabla 17- Resultados Administradores ítem Financiero	88
Tabla 18- Resultados Administradores ítem Administración del Infocentro	89
Tabla 19- Resultados Administradores ítem Mantenimiento del Infocentro.....	90
Tabla 20- Resultados Administradores ítem Social.....	91
Tabla 21- Resultados Administradores ítem Servicios.....	92
Tabla 22- Vectores de la encuesta a usuarios con el peso obtenido	95
Tabla 23- Vectores de la encuesta a Administradores con el peso obtenido	97
Tabla 24- Proyección del factor de utilización de Internet en los Infocentros	103
Tabla 25- Aportaciones de la Comunidad hacia el Infocentro	104
Tabla 26- Proyección del factor de utilización del Computador en los Infocentros.....	106
Tabla 27- Costos Mobiliario en los Infocentros.	107
Tabla 28- Costos equipamiento Infocentro estándar	107
Tabla 29- Valor Referencial Obra Civil de un Infocentro de 45m2	107
Tabla 30- Modelo de Gestión Administrativo para los Infocentros de la Sierra Centro Norte del Ecuador	112
Tabla 31 - Datos Iniciales para el Modelo Financiero de los Infocentros.	117
Tabla 32 - Flujo de caja de los Infocentros para un periodo de cinco años y el VAN	118
Tabla 33 - Análisis de Sensibilidad Modelo de Gestión Financiero Variando las tarifas de uso del Internet y del computador.....	119
Tabla 34 - Análisis de Sensibilidad Modelo de Gestión Financiero Variando las aportaciones de la comunidad	119
Tabla 35 - Análisis de Sensibilidad Modelo de Gestión Financiero Variando las tarifas en la copias e Impresiones	120
Tabla 36 - Balance de Situación Inicial - Infocentro	120

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A- Formato de Encuesta dirigida a los usuarios de los Infocentros	130
ANEXO B- Formato de Encuesta dirigida a los Administradores de los Infocentros .	131
ANEXO C- Tabulación de Encuestas Usuarios Provincia de Chimborazo	132
ANEXO D- Tabulación de Encuestas Usuarios Provincia de Imbabura.....	133
ANEXO E- Tabulación de Encuestas Usuarios Consolidada	134
ANEXO F- Tabulación de Encuestas Administradores Provincia de Chimborazo	135
ANEXO G- Tabulación de Encuestas Administradores Imbabura	136
ANEXO H- Tabulación de Encuestas Administradores consolidada	137

RESUMEN

Esta tesis de Maestría expone el diseño de un modelo de gestión administrativa-financiera, como referente a la gestión en la toma de decisiones que persiguen en mejorar la eficiencia económica, así como alcanzar y sostener resultados en el tiempo hacia entidades con visión y misión social, logrando con ello estrategias oportunas y acertadas, en beneficio de la colectividad y de los Infocentros. Los modelos desarrollados se fundamentan en la representación de un fenómeno económico real, una representación simplificada y se lo realiza en términos matemáticos, los cuales guardan estrecha relación entre sí. De este modo los modelos de gestión están orientados a alcanzar los objetivos de los Infocentros a través del cumplimiento y la óptima aplicación de las estrategias planteadas y lograr con ello incrementar la eficiencia en la gestión de los servicios, incrementar la calidad del servicio, y ser sostenibles financieramente. El modelo administrativo desarrollado utiliza como herramienta de control, indicadores de gestión con el fin de obtener una administración técnica y eficiente, que optimice el manejo y administración de los recursos humanos y tecnológicos. El modelo financiero desarrollado se enfoca a la sostenibilidad financiera del Infocentro y para ello se utiliza como herramienta de evaluación el Flujo de Fondos, el cual contiene aquellos rubros necesarios que servirán de base para el respectivo análisis de ingresos, fuentes de financiamiento, gastos operativos anuales, etc., y como indicador principal el Valor Actual del periodo. En la parte final de este trabajo, se prepara y presenta análisis de sensibilidad y/o puntos de equilibrio con la finalidad de evidenciar la flexibilidad que los modelos poseen y su apoyo como un factor estratégico en la sostenibilidad del mismo.

PALABRAS CLAVES: Modelos de Gestión, Sostenibilidad

ABSTRACT

This Master's thesis describes the design of an administrative and financial management model, as a reference to the management in making decisions that seek to improve economic efficiency and achieve and sustain results over time into institutions with social vision and mission thereby achieving timely and successful strategies for the benefit of the community and the Infocenters. The models developed are based on the representation of a real economic phenomenon, a simplified representation and it is done in mathematical terms, which are closely related to each other. Thus management models are directed at achieving the objectives of the Infocenters through compliance and optimum implementation of the proposed strategies and thus achieve increased efficiency in the management of services, increase service quality, and be financially sustainable. The administrative model developed uses as control tool, management indicators in order to obtain a technical and efficient administration, which optimizes the handling and administration of human and technological resources. The financial model developed focuses on the financial sustainability of the Infocenter and for it is used as evaluation tool the Cash Flow, which contains those necessary items that will use as base for the respective income analysis, financing sources, annual operative expenses, etc., and as primary indicator the Present Value of the period. In the final part of this work, it prepares and presents sensitivity analysis and / or points of balance in order to demonstrate the flexibility that the models possess and its support as a strategic factor in the sustainability of itself.

KEYWORDS: Management Models, Sustainability

1 INTRODUCCION

1.1 ANTECEDENTES

De acuerdo con el MINTEL el término Infocentro o Telecentro “*es un lugar público de encuentro y aprendizaje cuyo propósito es ampliar las oportunidades de desarrollo de grupos y comunidades en situación de pobreza, facilitándoles el acceso y uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’S)*”. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

De acuerdo con El Instituto Aragonés de Fomento (2004) en la actualidad muchas empresas adoptan nuevos modelos o sistemas de gestión empresarial tomando como principios o fundamentos “la excelencia”. La utilización de estos modelos y sistemas para mejorar la gestión persiguen la eficiencia económica de las organizaciones así como alcanzar y sostener resultados en el tiempo, las organizaciones que los utilizan de acuerdo con el Instituto Aragonés de Fomento (2004), buscan:

- Orientar la gestión a la Satisfacción del Cliente.
- Situar la Calidad como objetivo prioritario.
- Fomentar la participación de todos los empleados.

Según el Instituto Aragonés de Fomento (2004). Las ventajas que las organizaciones obtienen en la implantación de Modelos avanzados de Gestión son:

- Tener un punto de referencia frente a uno mismo y frente a los demás.
- Marcar las pautas y el camino a seguir hacia la excelencia empresarial.
- Obtener una visión del conjunto de la organización así como visiones parciales de la misma.
- Introducir criterios objetivos en la autoevaluación de la organización.
- Implicar a todos los estamentos y niveles de la organización.
- Orientar y evidenciar la coherencia o incoherencia de la organización.
- Estimular al personal para conseguir una mejora

- Medir la evolución y progreso de la organización.
- Compararse con otras organizaciones.

En los últimos años diversas teorías, propuestas analíticas y conceptos se han integrado a diferentes investigaciones y entre ellas el desarrollo tecnológico y de información, tales como el internet, comunicaciones móviles, banda ancha, satélites, etc. que en su conjunto o fusión (tecnología + teorías) están produciendo cambios significativos, en la estructura económica y social. Es por tal motivo que esta fusión se ha convertido en el eje promotor de cambios sociales, económicos y culturales; el auge de las telecomunicaciones ha producido una transformación de las tecnologías de la información y de la comunicación, cuyo impacto ha afectado a todos los sectores de la economía y de la sociedad. (Instituto Aragonés de Fomento, 2004)

Los entes de Gobierno a nivel mundial y nacional han dado cada vez mayor énfasis y seguimiento a la generación y transmisión del conocimiento e incluso de infraestructura, esta iniciativa no es casual, tiene que ver con la importancia económica y social que ha adquirido en el funcionamiento de la economía mundial y local. (Instituto Aragonés de Fomento, 2004)

Hoy en día es muy común hablar sobre las TIC'S¹ a nivel mundial y a nivel País, sus ventajas y desventajas, dejan que simplemente se enrolen a cada una de las actividades que actualmente cada uno de los sectores productivos y sociales formen parte del importante mundo de las tecnologías.

En el Ecuador se empezó a utilizar las TIC'S desde hace algunos años, se ha encontrado que algunos países como Perú, Venezuela, Colombia, etc. Han adoptado políticas de TIC'S para el desarrollo de su economía y bienestar de sus habitantes, de la misma forma, han realizado un seguimiento minucioso sobre el avance de las TIC'S en cada uno de estos países, los resultados obtenidos han sido publicados en la web, revistas, periódico, etc. (UTPL)

¹ TIC'S.- Instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos

Ecuador como país Latinoamericano aún se encuentra en una fase de desarrollo y aplicación de las TIC'S, aunque se han adoptado varias estrategias para la implementación de tecnología tanto en educación, salud y en el sector empresarial, las mismas que se encuentran detalladas en el Plan nacional del buen vivir, obteniendo como resultado grandes logros. Es así que surgen los proyectos de implementación de crear Infocentros en el País, proyecto propuesto por entidades Gubernamentales hace algunos años y que ya se encuentra en marcha. (UTPL)

Sin embargo la realidad en nuestro País va más allá de las TIC'S, de acuerdo al INEC (2010) el porcentaje de pobres en el área rural se sitúa en el 50.9% y que además de tener un acceso insuficiente a una alimentación adecuada, a la educación y a los servicios de salud, muy a menudo carecen también de acceso a los servicios públicos, y a las innovaciones tecnológicas.

En la figura No.1 se visualiza por provincia la pobreza por consumo existente en nuestro País.

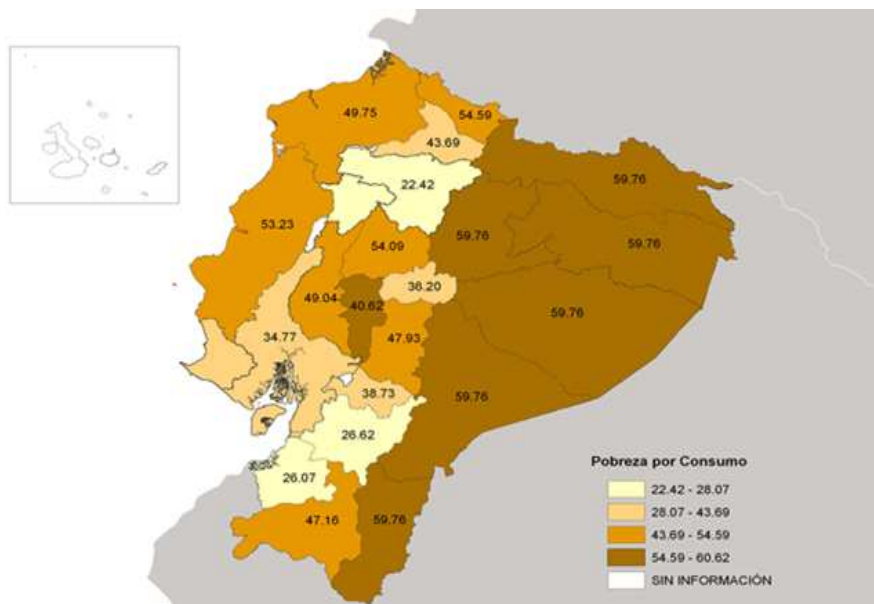


Figura 1-Mapa de la pobreza provincial según consumo² 2005-2006
(Fuente inec 2006)

² La Pobreza por Consumo, parte de la determinación de una canasta de bienes y servicios que permitiría, a un costo mínimo, la satisfacción de las necesidades básicas, y define como pobres a los hogares cuyo ingreso o consumo se ubique por debajo del costo de esta canasta.

En la figura No. 2 se visualiza la pobreza según las necesidades básicas insatisfechas en nuestro País.

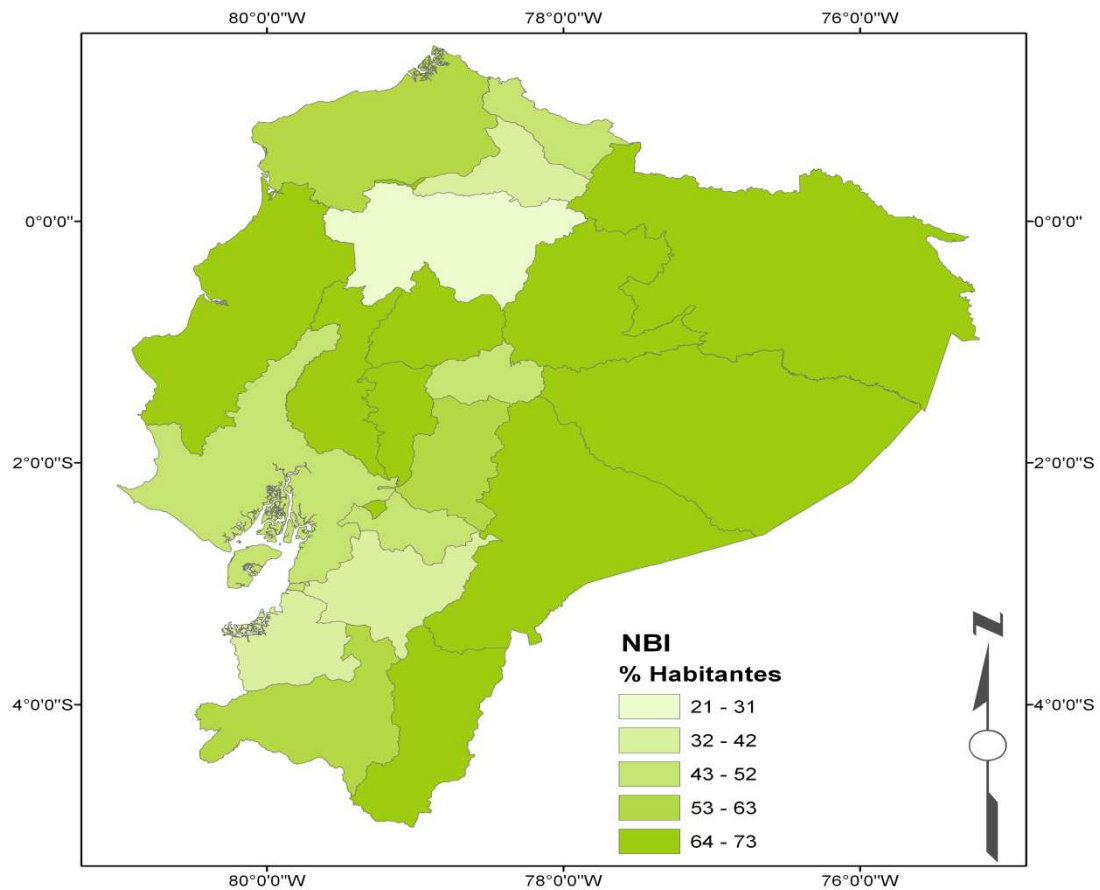


Figura 2- Mapa de la pobreza provincial según NBI³ 2005-2006
(INEC, 2006)

Todos los entes de Gobierno involucrados, están asegurándose de que se logren implementar estos grandes proyectos sociales como son la implementación de los INFOCENTROS en las diferentes comunidades y parroquias rurales del país, sin embargo el factor crítico de éxito no está contemplado o analizado aún, y es como lograrán ser sostenibles estos espacios?, como obtendrán recursos para los costos futuros?, el poco

³ Necesidades Básicas Insatisfechas.- es un método que define a los pobres como aquellas personas que tienen carencias, privaciones o necesidades básicas insatisfechas, sobre todo en materia de servicios públicos: vivienda, agua, drenaje, educación, tecnología. Considera que la pobreza es producto de la desigualdad en el consumo, en el acceso de los servicios públicos, etc.

conocimiento financiero o de administración de quienes coordinan o dirigen estos Infocentros, es un factor muy importante y que debe ser tomado en cuenta, para cualquier propuesta que se haga, con el fin de lograr que los Infocentros sean sostenibles.

Es por este motivo que el interés hacia estos centros comunitarios es importante y de gran interés social y económico, en tal sentido la presente investigación está dirigida hacia la Gestión Administrativa – Financiera de estos espacios físicos sociales, con el fin de lograr que estos sean sostenibles y puedan mantenerse a lo largo del tiempo, y que puedan hacer un uso adecuado de sus recursos. Los Infocentros son considerados como una herramienta que les permiten a las comunidades estar comunicadas, hacer negocios, buscar información, ahorrar tiempo y dinero entre otros ya que generalmente la gente de bajos recursos son los beneficiados directos y por ende las comunidades o parroquias rurales donde funcionan los mismos, logrando dinamizar la economía de la Provincia y del País, ya que entre los objetivos por los cuales fueron creados los Infocentros está que los pobladores los utilizaran entre otras cosas para ofertar sus productos y servicios, para promover el turismo, y para la educación y salud de las comunidades donde sean implantados, todo esto con la ayuda y utilización de las TIC`S.

La Provincias de Imbabura y Chimborazo poseen el mayor número de Infocentros concentrados en el Proyecto presentado por el Gobierno Ecuatoriano en el año 2010, a través del MINTEL (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), motivo por el cual se eligió a Imbabura y Chimborazo como las provincias base para elaborar el Modelo de Gestión propuesto. Las Comunidades dentro de esta provincia han sido seleccionadas en base a la recomendación planteada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., ya que la instalación del Infocentro en determinada comunidad puede variar dependiendo de la adquisición de equipos, infraestructura instalada, etc. La comunidad de San Isidro de Patulú y San José de Chaltura, poseen Infocentros ya instalados y facilitará esta investigación, de tal modo que se la pueda plasmar en un Modelo de Gestión

Administrativo y Financiero. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

1.1.1 ANTECEDENTES DE LA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO- CANTON GUANO-PARROQUIA SAN ISIDRO DE PATULÚ

Patulú corresponde al nombre del sitio y de sus habitantes los Patulúes, antes de la conquista española. Patulú fue uno de los pueblos arqueológicos dependientes del régulo de Guano, Cambal.

El nombre de San Isidro fue puesto por los conquistadores hispanos en honor a San Isidro Labrador, se convirtió en parroquia el 15 de ENERO de 1894.

Se celebran con gran beneplácito durante todo el mes de mayo las festividades en honor a su Santo Patrono, los Patulúes tradicionalmente en las festividades realizan la arriada de los toros desde el páramo hasta la cabecera parroquial. (Municipio de Guano, 2011)

1.1.1.1 Historia

La historia de Guano comienza con la llegada de los primeros pobladores que se asentaron en lo que hoy es la parroquia urbana "El Rosario", lleva el nombre de Guano, por ser ese el nombre del primitivo jefe.

Guano significa en diversas lenguas aborígenes: "lo grande, lo majestuoso, lo abundante en plata, lo atractivo".

Tras la conquista y posterior colonialismo Español este cantón se funda el 15 de agosto de 1565, en la que se crea la Guardianía del convento de nuestra "Señora de la Asunción de Guano". (Municipio de Guano, 2011)

1.1.1.2 Ubicación Geográfica

El Cantón Guano se encuentra ubicado en la Provincia de Chimborazo en la zona Sierra Centro, en las coordenadas S 01° 36`16", W 078° 33`46", a una altitud de 2728m.s.n.m.



Figura 3- Mapa de San isidro de Patulú
(Google, 2012)

El clima del cantón es templado y varía ya que va desde altitudes de 2500m.s.n.m hasta los 6310m.s.n.m correspondiente al nevado Chimborazo, la temperatura varía de los 6° a los 18° C, posee una precipitación promedio anual de 31,15mm. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo, 2011)

1.1.1.3 Economía

Guano, llamada "La Capital Artesanal del Ecuador" posee talleres para la fabricación de artesanías en cuero y tejido de alfombras. Gente ingeniosa fabrica alfombras que tienen renombre internacional, las cuales son elaboradas en forma manual, de diversos materiales, lana de borrego, lana sintética e incluso lana de alpaca. Cuenta la historia que los Guaneños aprendieron este arte debido a que los españoles les obligaban a trabajar en sus obrajes, luego ellos enseñaron a sus hijos y así sucesivamente hasta la actualidad. Adicional a estas actividades una de sus fuentes de ingresos y economía es la crianza y

comercialización de cuyes. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo, 2011)

En la Parroquia de San Isidro de Patulú la crianza y manejo de cuyes está en manos de los pequeños productores, no existen grandes establecimientos que se dediquen a este tipo de actividad, considerando que esta producción deja buenos resultados económicos pues cada 65 días se tienen nuevas camadas de animales que estarán listos para la venta y el consumo a los 3 meses.

Adicional a ello también es notoria la falta de inversión en infraestructura y pie de cría que permita tecnificar la producción, derivado del poco acceso a los sistemas financieros tradicionales y de asistencia técnica especializada en el tema, el cantón es un importante centro artesanal de tejidos de lana. Su especialidad es la elaboración de alfombras.

1.1.1.4 Demografía

La población de la parroquia de San Isidro de Patulú según censo del Inec (2010) se detalla a continuación:

Total : 4744 Habitantes

Mujeres: 2443

Hombres: 2301

1.1.1.5 Lugares Turísticos

Guano cuenta con varios atractivos turísticos uno de ellos es el nevado Chimborazo, este pico es el más alejado del centro de la tierra. Fue considerado por los antiguos habitantes de la zona como el protector de los pueblos andinos. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo, 2011)

De acuerdo con el Municipio de Guano (2011) entre los principales atractivos turísticos se puede encontrar:

- *La Colina De Luishi*
- *La Laguna De Langos O Valle Hermoso*
- *La Iglesia El Rosario*

- *El Balneario Los Elenes*
- *El Museo*

1.1.2 ANTECEDENTES DE PARROQUIA SAN JOSE DE CHALTURA

1.1.2.1 Historia

Por este sector había una tribu que se llamaba “Taquis” a cuyo cacique se le conocía como Shaltura, luego de un tiempo hubo unos rumores que vienen hombres barbados a caballo a exterminarlos y con una poderosa arma de fuego, enseguida la tribu de los “Taquis” huyo despavorida, mientras que el cacique “Shaltura” no les acompañó en esta aventura, se quedó solitario en su tierra, y en honor a este valiente se le conocía a este lugar como las tierras del cacique Shaltura hasta el año de 1890, posteriormente se la nombra Chaltura nombre con el que se le conoce hasta la actualidad, el 7 de Noviembre de 1932 el caserío denominado Chaltura es elevado a parroquia eclesiástica teniendo como patrono protector a San José, y el consejo Municipal de Antonio Ante decreta elevar al sector de Chaltura y sus alrededores como parroquia civil el 3 de enero de 1945. (Villarruel, 2010)

1.1.2.2 Ubicación Geográfica

La parroquia San José de Chaltura se encuentra ubicado a 2340 m sobre el nivel del mar, la temperatura promedio es de 17 grados centígrados y posee una pluviosidad de 750 mm con un clima templado, esta se encuentra a 3,5 Km al norte de la ciudad de Atuntaqui. (Villarruel, 2010)

Según (Villarruel, 2010) La división política es:

País	: Ecuador
Provincia	: Imbabura
Cantón	: Antonio Ante
Parroquia	: San José de Chaltura



Figura 4-Ubicación del Cantón Antonio ante
(Gobierno Municipal de Antonio Ante)

Datos de la parroquia de San José de Chaltura:

Superficie : 13,96 Km².

Límites.-

Norte : río Ambi, cantón Urcuqui

Sur : San Antonio de Ibarra (Barrio Bellavista) y Natabuela

Este : Parroquias: Imbaya (Hacienda Santiago de Monjas) y San Antonio de Ibarra (Barrio Bellavista)

Oeste : Atuntaqui cabecera cantonal de Antonio Ante (Gobierno Municipal de Antonio Ante)

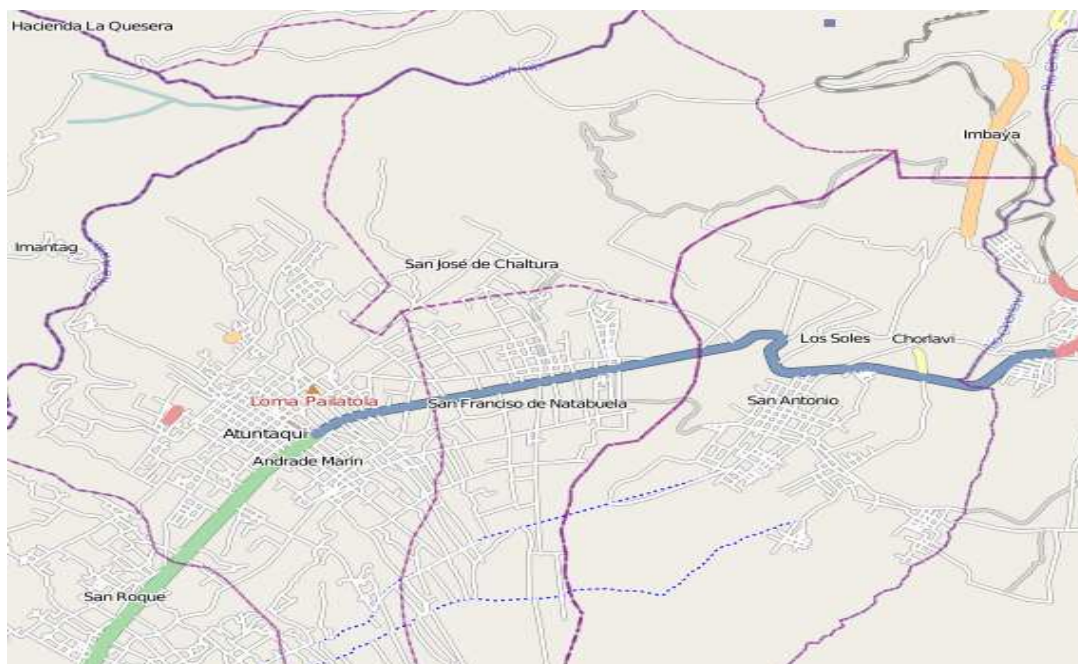


Figura 5- Ubicación de la parroquia de san José de Chaltura
(Gobierno Municipal de Antonio Ante)

1.1.2.3 Economía

La economía de San José de Chaltura se basa en la agricultura y cría de cuyes en gran parte pero también se dedican al campo artesanal, el comercio, la industria textil y ultimadamente en auge el turismo gastronómico por sus muy famosos cuyes.

Producción agrícola: Cebada, Maíz, Aguacate, Tomate de Árbol, Arvejas, Patatas, Potreros, Cañaverales, Algodonales

Producción animal : Cuyes, Ganado vacuno, conejos, pollos

Turismo : Potencial en Ecoturismo, y gastronomía (Gobierno Municipal de Antonio Ante)

1.1.2.4 Demografía

La población de la parroquia de San José de Chaltura según censo del Inec (2010) se detalla a continuación:

Total : 3147 Habitantes

Mujeres: 1644

Hombres: 2503

1.1.2.5 Lugares Turísticos

El principal turismo de San José de Chaltura es el turismo gastronómico ya que dicha parroquia es famosa por sus cuyes es así que viene gente de la misma provincia y del país a degustar los deliciosos cuyes. En la actualidad existen 7 lugares dentro de la parroquia donde se los comercializa; Además también existe un complejo llamado “Valle Hermoso”. Otros lugares para visitar son la hacienda Santiago del Rey donde aún se conservan los trapiches y construcciones antiguas, entre otros lugares. (Villarruel, 2010)

1.2 PLANTEAMIENTO O FORMULACION DEL PROBLEMA

Desde hace algunos años el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (MINTEL) y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Empresa Pública (CNT-EP) han venido dotando de equipos de computación, Internet, y telefonía a las comunidades y parroquias rurales del país, con el fin de fomentar el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Buen Vivir Ecuatoriano, el mismo que se encuentra planteado en el Plan Nacional del actual Gobierno. El que dice: “La construcción de la Sociedad del Buen Vivir tiene implícito el tránsito hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento pero considerando el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’S), no solo como medio para incrementar la productividad del aparato productivo, sino como instrumento para generar igualdad de oportunidades, para fomentar la participación ciudadana, para recrear la interculturalidad, para valorar nuestra diversidad, para fortalecer nuestra identidad plurinacional; en definitiva, para profundizar

en el goce de los derechos establecidos en la Constitución y promover la justicia en todas sus dimensiones. La Constitución, dentro de los derechos del “Buen Vivir” reconoce a todas las personas, en forma individual o colectiva, el derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; y pone énfasis en aquellas personas y colectividades que carecen o tengan acceso limitado a dichas tecnologías.” (Senplades, 2010).

Las TIC`S forman parte del diario vivir; el uso de éstas tecnologías ha simplificado en gran medida la vida de las personas, a través de ellas, es posible obtener información de forma inmediata o comunicarse con cualquier lugar del mundo, en cuestión de segundos. Sin embargo en el Ecuador actualmente existen lugares, en los cuales no se tiene acceso a estas tecnologías, lo cual inevitablemente ha generado una forma adicional de desigualdad. (Senplades, 2010)

En los Infocentros la gente puede utilizar computadores con acceso a Internet, que ayudan a recopilar información y a comunicarse con otras personas, al mismo tiempo que desarrollan habilidades digitales. Cada Infocentro es diferente pero todos convergen en el uso de la tecnología para el desarrollo social y comunitario, lo cual reduce el aislamiento, crea contactos, promueve temas de interés de la comunidad y crea oportunidades económicas. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

El problema de los Infocentros, es que no se cuentan con estudios acerca de la administración de los mismos, para que estos puedan ser sostenibles, siendo uno de los factores críticos de éxito de estos espacios comunitarios, los costos actuales que no podrían alcanzar a ser cubiertos, además de no generación de excedentes; que permitan reemplazar los equipos, pagar servicios, y otros costos inmersos en la actividad, incluyendo en ésta la obsolescencia tecnológica, por lo que finalmente no dejará otra opción, que cerrar el Infocentro. Por tal motivo, es necesario conocer, cómo estos INFOCENTROS pueden ser sostenibles financieramente, con el fin de que las comunidades y parroquias rurales puedan seguir manteniendo estos espacios

y tener una visión de desarrollo y crecimiento, para su población y en su conjunto, con los otros INFOCENTROS puedan crear y fomentar la producción, productividad y conocimiento.

Uno de los principales problemas que surgirá en el año 2013, es la falta de un modelo de administración de los INFOCENTROS, ya que en dicha fecha el gobierno dejará de subsidiar a los mismos. Además que dicha administración es complicada, ya que está sujeto a situaciones cambiantes, a lo que se suman la falta de conocimiento de los administradores, ya que son integrantes de la propia comunidad, con conocimientos limitados, de administración y generalmente de bajos recursos económicos.

Las condiciones estructurales, tales como la infraestructura de telecomunicaciones, inciden decisivamente sobre la sostenibilidad. Cada Infocentro es diferente motivo por el cual su estructura de gestión o las reglas con las que se organizan y administran el centro, determinan la toma de decisiones, definiendo cómo se compran, contratan y utilizan los recursos, así como los servicios que se ofrecen y el precio que se cobra por cada servicio. La política y el marco regulatorio en el país también influye en el desarrollo de los Infocentros de muchas maneras, las que no siempre son en forma favorable para su desarrollo y sustento

1.3 OBJETIVO GENERAL

Formular un Modelo de Gestión Administrativo- Financiero que permita a los INFOCENTROS de la Sierra Centro – Norte del Ecuador ser sostenibles financieramente.

1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los Infocentros de las parroquias en estudio
- Establecer las necesidades propias de los Infocentros de las parroquias en estudio con la finalidad de poderlas plasmar en el Modelo de Gestión.

- Conocer los procedimientos de compra, contratación y utilización de los recursos, los servicios que se ofrecen y el precio que se cobra por cada servicio
- Establecer todos los costos operativos, de gestión y otros que influyan en el desenvolvimiento de cada Infocentro.
- Elaborar un Modelo de Gestión Administrativo para los Infocentros en estudio con el fin de que puedan ser sostenibles financieramente.

1.5 HIPOTESIS

Un modelo de Gestión Administrativo – Financiero servirá como herramienta para que los Infocentros en la Sierra Centro - Norte del Ecuador puedan ser sostenibles financieramente.

1.6 FUNCION Y OBJETIVO DE LOS INFOCENTROS

1.6.1 INTRODUCCION

Los Infocentros no son un simple *up-grade* de los teléfonos públicos, ni centros de información o espacios físicos entendidos como oficinas provistas de teléfonos y fax, o como espacios o centros de información entendidos como oficinas con teléfonos y computadores habilitados con fax/modem y acceso a Internet, un Infocentro es un espacio físico provisto de servicios de información o TIC'S con contenidos pertinentes para la comunidad. (Contreras, Varas, & Jogman, 1999)

Según Contreras Eduardo (1999) para que exista un adecuado funcionamiento de los Infocentros se requiere una adecuada coordinación inter-institucional para la correcta provisión de servicios a la comunidad.

1.6.2 DEFINICION DE INFOCENTROS O TELECENTROS

- La definición de Infocentros o Telecentros, varía de forma significativa en América Latina, pero en general se trata de espacios físicos que ofrecen al público en general o comunidades rurales el acceso a servicios de

telefonía, computación, Internet y otros recursos vinculados a las comunicaciones y la información. A veces son administrados exclusivamente como empresas privadas, y a veces están relacionados con políticas más amplias de desarrollos económicos y sociales y apoyados por instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y organismos de financiación. (Bossio, 2007)

- Los Infocentros son lugares públicos que ofrecen a los miembros de una comunidad (geográfica o temática) acceso a Internet y otros servicios conexos (fotocopiado, fax, scanner, telefonía) como una forma de contribuir con su desarrollo. En ellos las personas de la comunidad pueden buscar información, aprender a usar tecnologías y comunicarse. En muchos casos los Infocentros proveen la única posibilidad de acceso a Internet para muchos miembros de la comunidad. Los servicios de los Infocentros pueden ser gratuitos o tener un costo. (Bossio, 2007)
- Es un espacio comunitario que utiliza estratégicamente las TIC'S para el desarrollo individual y colectivo. (SENPLADES 2011).

Adicional a las definiciones anteriormente expuestas el Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD), lo propone como oferta y demanda de productos y servicios.

En la figura No. 6 se puede representar un concepto de lo que es un Infocentro.



Figura 6- Representación del Infocentro
(Desarrollo, 2011)

1.6.3 OBJETIVOS DE LOS INFOCENTROS

Los Objetivos para los cuales se inició con el proyecto de Infocentros para ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010) son:

- Brindar a la población acceso a nuevos medios de comunicación e información a través de la tecnología, con una red nacional de Infocentros.
- Generar oportunidades de empleo y superación, ofreciendo capacitación en diferentes áreas.
- Fomentar el desarrollo empresarial, con la creación de una plataforma de comercio electrónico.
- Mejorar el nivel de vida de quienes utilizan estos espacios físico, por medio del desarrollo de contenidos y aplicaciones.

1.6.4 PORQUE SON RELEVANTES LOS INFOCENTROS

- De acuerdo al análisis de la experiencia internacional y nacional, los impactos esperados en términos de beneficios, para ("Convenio con

Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010) se pueden resumir en los siguientes:

- Posibilitar acceso a las TIC'S para grupos de bajos ingresos.
- Fortalecer social y económicamente a las comunidades beneficiarias, ampliando espacios de participación y mejorando oportunidades de capacitación, acceso a servicios públicos y de desarrollo de actividades productivas.
- Acceso a nuevas fuentes de información y posibilidad de comunicarse con instituciones y personas nacional e internacionalmente.
- Mejorar el acceso de los habitantes de localidades rurales apartadas a los programas y proyectos del Estado que les pueden beneficiar.
- Disminución de costos para la comunidad en gestiones, ya que no tendrán que salir a las ciudades principales, ya que lo tramitan directamente desde internet.
- Oportunidad de generación de nuevos negocios.
- Relacionadas con la información y la segmentación de los mercados, disminuyendo brechas entre oferentes y demandantes, y expandiendo los mercados más allá de limitaciones geográficas. Cabe señalar que una característica central de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones es precisamente la disminución de los costos de intermediación y distribución.

1.6.5 SERVICIOS QUE PROPORCIONAN

De acuerdo con ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010) los servicios que deben brindar los infocentros son:

- El acceso a Internet por intermedio de las computadoras, en su mayoría mediante el correo electrónico, la navegación y el *chat*, es un generador de ganancias clave prácticamente en cualquier parte del mundo.

- En determinadas localidades, la capacitación en el uso de las computadoras, el procesamiento de textos y el uso de planillas de cálculo es por lejos de segunda, aunque principal, importancia.
- Al contenido formal se lo considera en gran medida necesario para captar el interés de las comunidades locales, pero mantenerlo actualizado sigue siendo un desafío.
- Los portales que contribuyen a construir las redes comunitarias han sido los más exitosos económicamente hablando, y su potencial importancia para desarrollar capital social a través de la Red es inmensa. Dado que ellos confían en la iniciativa de las partes interesadas, también debieran demostrar que son fáciles de mantener.
- El suministro de servicios múltiples a través de un solo sitio, para atraer a una gran clientela rural y aumentar la viabilidad financiera, ha sido la piedra angular de los Infocentros.
- Promociones
- Solicitudes
- Navegación
- Servicios financieros
- Clasificados
- Foros de discusión
- Tarjetas virtuales
- Salud
- Educación
- Entre otros

1.6.6 ASPECTOS ECONÓMICOS DE LA CONVERGENCIA EN LAS TELECOMUNICACIONES

La propuesta de desarrollo de Infocentros Comunitarios, debe ser entendida dentro del marco de la llamada convergencia en las comunicaciones. Como señalan (Russell, Lee, & Richard Jay, 1999), la convergencia en las comunicaciones se traduce en que cualquier información humana puede ser convertida de modo que un computador digital la procese, almacene y

reproduzca. Más aún, dicha información puede transmitirse casi instantáneamente a cualquier parte del mundo.

Esta verdadera revolución en las comunicaciones ha sido conducida por el desarrollo tecnológico de las comunicaciones y la informática a partir de la segunda guerra mundial, fundamentalmente por la posibilidad de homologar la transmisión de señales de telecomunicaciones con el procesamiento de datos de los sistemas computacionales y los propios avances de la informática. El procesamiento digitalizado de la información permite que un único medio ofrezca servicios que en el pasado eran provistos por una variedad disjunta de medios (Russell, Lee, & Richard Jay, 1999)

Actualmente el paradigma⁴ de los nuevos medios de comunicación es Internet, concebida como una red de redes. Internet permite la comunicación punto a punto que caracteriza la comunicación telefónica (o el correo), pero a su vez admite la publicación de la emisión de un usuario cualquiera. Tampoco se trata de una forma de *broadcasting* tradicional (v.g. radiodifusión de radio y televisión, y prensa escrita) donde se identifica claramente un emisor y múltiples receptores que no interactúan directamente entre sí, la comunicación es incompleta y está caracterizada por una estructura jerárquica y piramidal en el acto de comunicación. Internet es un medio de comunicación híbrido que eventualmente transforma a cualquier usuario en un difusor multimedial y, en contrapartida, permite que un difusor tradicional interactúe directamente con un receptor individual. (Russell, Lee, & Richard Jay, 1999)

1.6.7 LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA ES LA CLAVE DEL ÉXITO

La noción de «participación comunitaria» es vaga, a pesar de que se esgrime con frecuencia como la fuerza motor que impulsa el establecimiento y la sostenibilidad de los Infocentros. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

⁴ En términos generales se puede definir al término paradigma como la forma de visualizar e interpretar los múltiples conceptos, esquemas o modelos del comportamiento en todas las etapas de la humanidad en lo psicológico y filosófico, que influyen en el desarrollo de las diferentes sociedades así como de las empresas, integradas e influenciadas por lo económico, intelectual, tecnológico, científico, cultural, artístico, y religioso que al ser aplicados pueden sufrir modificaciones o evoluciones según las situaciones para el beneficio de todos.

El concepto afín de «apropiación comunitaria del Infocentro» es más potente porque implícitamente reconoce la importancia de propiedad y valoración, pero desde un punto de vista práctico no es suficiente. En cualquier comunidad, inclusive en aquellas donde pudiera decirse que: predomina la «voluntad colectiva», puede que haya, o que no haya, personas que estén dispuestas a comprometerse y a llevar a cabo en forma sostenida las diferentes tareas que son indispensables para lograr viabilidad financiera de un Infocentro. Ello requiere una arquitectura organizacional y de incentivos, conducente a la sostenibilidad. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

Aquellos donantes bien intencionados que aportan capital, pero que dejan que sus proyectos comiencen a funcionar sin antes especificar condiciones elementales, respecto al control y uso de los bienes donados y la administración y el manejo de los recursos, exponen sus iniciativas al fracaso y a la desilusión. (Proenza, 2003)

Como cualquier otra organización, un Infocentro necesita reglas de trabajo y una estructura organizativa y de gestión claramente delineada, que estimulen la dedicación sostenida del operador y del núcleo de personas que trabajan en el ámbito local y que sea compatible con los objetivos del centro y su sostenibilidad. Se necesita una persona o una clara distribución de responsabilidades entre varias personas, que se ocupen de dar cuenta de las reparaciones en caso de roturas, de la contratación y despido del personal, del pago de salarios y de otras cuentas, de la incorporación y supervisión de voluntarios, de fijar precios por los servicios del centro así como de un horario de atención al público, de abrir y cerrar las puertas del centro, de la protección de los equipos y las instalaciones y de prestar asistencia y asegurarse que el centro cubra las necesidades y expectativas de los usuarios. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

En los Infocentros comerciales si el dueño de un Infocentro no está comprometido con su trabajo, seguramente fracasará y otros ocuparán su lugar en el mercado. Los Infocentros cuyos «propietarios» son los organismos gubernamentales o que están sujetos a la interferencia política, son un dolor de cabeza. La mayor preocupación de un administrador es quedar bien con el electorado, y el sostenimiento económico constituye una preocupación secundaria. (Proenza, 2003)

Esto no tiene tanta importancia en países de ingresos altos, pero es significativo en aquellos en los que el valor político de un Infocentro es marcado. Las organizaciones de base y las ONG son vehículos formidables para llegar a los grupos más carentes. Como dependen en gran parte del apoyo económico externo, algunas pueden ofrecer servicios especializados, por ejemplo, dirigidos a discapacitados, a personas desocupadas, o a mujeres y niños desamparados. Las personas que se encuentran en una situación de grave desventaja pueden beneficiarse de los servicios especiales de un Infocentro. Además, la interacción social, que tiene lugar a través de la acción conjunta para lograr un objetivo común, ofrece el potencial para contribuir en forma significativa al desarrollo social y económico, además de los beneficios directos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías. Estos beneficios adicionales aumentarán en importancia a medida que las comunidades de grupos carentes que han sido tradicionalmente marginados, reconocen su afinidad en cuanto a los problemas que confrontan y buscan soluciones comunes, expandiendo su capacidad de acción, a medida que aprenden a confiar entre sí y a trabajar conjuntamente mediante una combinación de encuentros presenciales y la interacción virtual. (Proenza, 2003)

Las organizaciones sin fines de lucro tienden a ser más efectivas en relación con acciones de corta duración y que responden a una causa única bien definida; menos cuando se requiere un esfuerzo concertado y prolongado, como las necesidades financieras y gerenciales de los Infocentros, no son complejas, estas deficiencias pueden ser superadas, a través de la capacitación y de mejoras de orden institucional, principalmente dirigidas a delinear una división clara de funciones, y a aumentar la capacidad de

administración y gestión del personal, incluyendo el control de cuentas y registros, manejo de los recursos, y hacer que la sostenibilidad sea, desde el comienzo, un objetivo central de las operaciones del Infocentro. (Proenza, 2003)

2 MARCO TEORICO

2.1 TEORIA DE LA ADMINISTRACION

2.1.1 ANTECEDENTES

Según De Oliveira Da Silva (2002) la administración nace con la necesidad humana de organizarse para subsistir. El hombre, por sí solo, es incapaz de producir los satisfactores de sus necesidades. Fue precisamente la necesidad de disminuir o eliminar las limitantes que impone el ambiente físico, lo que le obligó a formar organizaciones sociales.

Se vive en una sociedad donde el esfuerzo cooperativo es el núcleo de las organizaciones humanas; la eficiencia con que cada uno de sus miembros participe depende en gran medida de los administradores. Hoy en día, la complejidad de las organizaciones humanas y el desarrollo de la ciencia y la tecnología, han llevado a considerar que la administración es clave para lograr los objetivos. (De Oliveira Da Silva, 2002)

En tal sentido la *administración* es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. A continuación: algunas definiciones de diferentes investigadores y/o autores referentes a la administración: (Amador)

El Dr. George R. Terry define a la administración como: "La administración consiste en lograr que se hagan las cosas mediante otras personas".

Koontz y O'Donnell da la siguiente definición de administración: "La dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

V. Clushkov: "Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la

procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente".

E. F. L. Brech: "Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado".

F. Tannenbaum: "El empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa".

Henry Fayol (considerado como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que "administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

A continuación: se detalla un cuadro en donde se resumen las etapas que diferentes autores identifican a la administración:

Tabla 1- Elementos del proceso administrativo

Autor:	Elementos del proceso administrativo					
L. Urwick	Previsión	Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
G. Terry		Planeación	Organización		Ejecución	Control
Koontz y O'Donnell		Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control
J.A Fernández		Planeación	Implementación			Control
Fayol	Previsión		Organización	Integración	Coordinar	Control

Elaborado por: Los Autores

2.1.2 DEFINICION DE ADMINISTRACION

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (De Oliveira Da Silva, 2002)

2.1.3 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN

“Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente” (De Oliveira Da Silva, 2002) quién también dice que en esta definición hay cuatro elementos que son:

- Meta
- Campo de acción
- Definición de la Acción
- Orientación

Séneca afirmó... “Si el hombre no sabe a cuál puerto se dirige, ningún viento le es favorable.”

Los Objetivos son importantes para llegar a los resultados deseados; la falta de objetivos hace que la administración sea innecesariamente difícil, si es que se puede hablar en rigor de administración; así que, los objetivos básicos, son un prerrequisito para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que sean comprendidos por todos los miembros de una empresa.

Albert Einstein dijo... "Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo."

A la administración por objetivos también se le llama Administración de Resultados, y administración de unas metas, estimula la toma de decisiones, aumenta la productividad y mejora la eficiencia administrativa, los resultados determinan el éxito del administrador en el análisis final de la empresa. (Amador)

Según Amador la clasificación de objetivos en una empresa puede ser la siguiente:

- Obtener Utilidades (Económicos)
- Proporcionar buenos productos o servicios
- Mantener a la cabeza de los competidores
- Bienestar de los empleados (Sociales)
- Ser eficiente
- Progresar

2.1.4 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

No sería suficiente con decir que sin una buena administración ninguna organización tendrá éxito; por lo cual se mencionan algunos hechos para mencionar su importancia: (Amador)

Según Amador la importancia de la administración se la puede ver según los siguientes aspectos.

1. La administración no solamente nació con la humanidad, sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos GeoGráficos y por su carácter Universal, se encuentra presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano, existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.
2. Donde exista un organismo social allí estará presente la administración.
3. No sirve de mucho que en una empresa existan buenas instalaciones, el mejor equipo, la mejor ubicación, si lo todo lo anterior no va acompañado del elemento humano necesario para dirigir las actividades, o sea que, la administración es importante para alcanzar objetivos de la organización.
4. En las grandes empresas la administración científica o técnica es esencial ya que no podrían existir sin una buena administración.

5. La administración es un proceso universal ya que no solo se da en los países capitalistas, sino que también en los países socialistas o de cualquier tipo que sean, la administración es importante tanto en las pequeñas como en las grandes empresas.
6. Otro hecho importante es que por medio de la administración se puede elevar la productividad y los niveles de vida en los países en vías de desarrollo.
7. La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas.
8. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad.

Por lo tanto se concluye diciendo que, la administración es importante porque se aplica en cualquier tipo de organización con deseos de aumentar su productividad y el éxito, dependiendo para esto del elemento humano y material. (Amador)

2.1.5 CARACTERISTICAS DE LA ADMINISTRACION

De acuerdo con Scott Besley (2008) las características de la administración son las siguientes:

- *Universalidad*: La administración se da donde quiera que existe un organismo social (estado, ejército, empresas, iglesias, familia, etc.), porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.
- *Especificidad*: La administración tiene sus propias características las cuales son inconfundibles con otras ciencias, aunque va acompañada

siempre de ellas (funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), son completamente distintas.

- *Unidad Temporal:* Aunque se distingan etapas, fases y elementos del proceso administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos
- *Unidad Jerárquica:* Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo". Respetándose siempre los niveles de autoridad que están establecidos dentro de la organización.
- *Valor Instrumental:* La administración es un instrumento para llegar a un fin, ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante ésta se busca obtener resultados determinados previamente establecidos.
- *Flexibilidad:* La administración se adapta a las necesidades particulares de cada organización.
- *Amplitud de Ejercicio:* Esta se aplica en todos los niveles jerárquicos de una organización.

De acuerdo con Amador también se puede mencionar otras características como:

- a) Se logra mediante los esfuerzos. Para participar en la administración se requiere dejar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan mediante los esfuerzos de otros.
- b) Es una actividad, no una persona o grupo de ellas. La administración no es gente, es una actividad; las personas que administran pueden ser designadas como Directores, gerentes de áreas, etc.

- c) La efectividad administrativa requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y práctica. La habilidad técnica es importante para cumplir con un trabajo asignado.
- d) La administración es intangible. Su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos.
- e) Los que la practican no son necesariamente los propietarios; es decir que el administrador y el propietario no son necesariamente la misma persona.

2.1.6 LAS FUNCIONES, ROLES Y HABILIDADES ADMINISTRATIVAS

El perfil del administrador

Ante el umbral de un nuevo milenio, en donde la guerra del siglo XXI, dice Lester Thurow será la guerra económica, el gran juego del capitalismo en el que las potencias competirán será quien marque las reglas tanto para el consumidor como para el productor. Ante este reto, los administradores del siguiente milenio deberán realizar una serie de funciones, y roles así como desarrollar habilidades que les permitan trabajar eficientemente, ser innovadores y ampliar sus miras en un entorno inmediato que trasciende fronteras y los integra a una comunidad económica mucho más vasta. (Scott Besley, 2008)

La siguiente figura integra los aspectos clave que forman parte de la vida diaria de un administrador, algunas de las habilidades que requerirá para el éxito de sus actividades, los roles que deberá desempeñar y algunas de las labores administrativas que lo llevarán a participar de manera activa dentro de su grupo de trabajo. (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 2004)



Figura 7– El Perfil del Administrador
(Slocum, 1998)



Figura 8– Roles Administrativos
(Slocum, 1998)



Figura 9– Habilidades Administrativas
(Slocum, 1998)

2.2 TEORIA FINANCIERA

2.2.1 ANTECEDENTES

La mayoría de las personas están interesadas en el dinero de una u otra manera. El dinero, y por lo tanto, las finanzas, son una parte integral de la vida. El comprender las finanzas pueden darle poder, puede ayudarle a utilizar su dinero eficientemente y hasta puede ayudarle a ganar más dinero. (Slocum, 1998)

De tenerse una nueva gran idea para satisfacer una necesidad importante en el mercado y que aún no se satisface (por ejemplo, crear una mensajería nocturna, que fue la base para conseguir el éxito fenomenal de Federal Express Corporation). ¿Cómo lograr ganar dinero con la nueva idea? Si no se cuenta con mucho dinero, necesitará financiamiento y conocimientos básicos de cómo hacer un negocio. Entre otras cosas, se necesitará entender las

finanzas. Las finanzas no son tan especializadas o complejas como se imagina. De hecho, es una preocupación diaria de las personas, empresas y gobiernos. El estudio de las finanzas puede beneficiar a cualquiera, puede ayudar en la carrera profesional y en las transacciones financieras personales, tales como obtener un préstamo, también pueden ayudar cuando se trata de comprender los acontecimientos económicos mundiales o pensar en invertir algún dinero. Conocer los pros y los contras de las finanzas, incrementará la perspectiva sobre los aspectos importantes de su vida actual y futura. (Scott Besley, 2008)

2.2.2 DEFINICIÓN

Las finanzas son una rama de la economía que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa, éstas se refieren a la forma como se obtienen los recursos, a la forma como se gastan o consumen, a la forma como se invierten, pierden o rentabilizan. El estudio de las finanzas es muy complejo por cuanto está estrechamente relacionado con un sinnúmero de factores como la microeconomía, la macroeconomía, la política económica, la psicología, la sociología, la cultura, y demás aspectos que de una u otra forman, afectan o inciden en las decisiones que toma el ser humano en cuanto al dinero. Es por ello que en finanzas no todas las leyes, reglas o parámetros son universales, puesto que cada sociedad, cada población tiene elementos diferentes que condicionan y modifican la conducta humana frente al dinero. (Scott Besley, 2008)

2.2.3 IMPORTANCIA

Para participar en los negocios, los administradores financieros de cualquier empresa, deben encontrar las respuestas a tres importantes cuestiones: Primera, ¿qué inversiones a largo plazo debería hacer la empresa? Ésta es una decisión sobre presupuesto de capital. Segunda, ¿Cómo se puede obtener el efectivo para llevar a cabo las inversiones requeridas? Que se refiere a decisiones de financiamiento. Tercera, ¿Cómo administrará la empresa su flujo de efectivo diario y sus asuntos financieros? Estas decisiones están

relacionadas con el financiamiento a corto plazo y el capital de trabajo neto. (Scott Besley, 2008).

En la siguiente figura se visualiza el funcionamiento de la empresa en las decisiones de inversión:

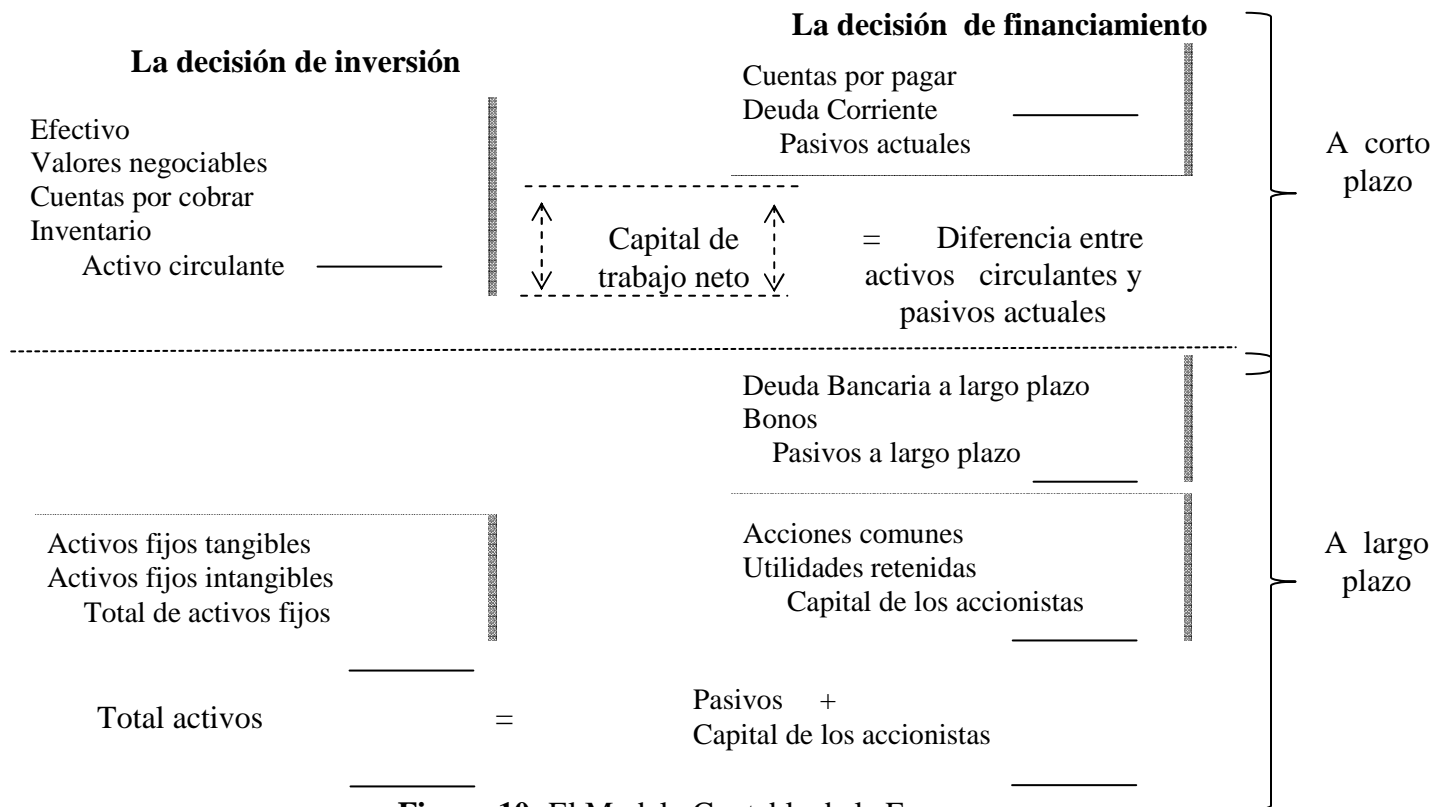


Figura 10- El Modelo Contable de la Empresa
(Scott Besley, 2008)

2.2.4 LA MAXIMIZACIÓN DE UTILIDADES

Existen al menos tres motivos importantes por los cuales la maximización de utilidades no es una meta funcional. En primer lugar, la maximización de las utilidades es vaga. El concepto de utilidades tiene muchas definiciones diferentes. ¿Se hace referencia a utilidades contables (basadas en el valor que se tiene en libros) o a utilidades económicas (basadas en los valores de mercado y más allá de una utilidad justa)? ¿Se miden utilidades privadas o sociales que pueden incluir cualquier impacto en todas las áreas de la sociedad, o solamente en los propietarios? ¿Se están maximizando utilidades a corto plazo o a largo plazo? (Scott Besley, 2008)

Segundo, la maximización de utilidades ignora diferencias en cuanto a cuándo se obtiene el dinero. Estas diferencias son importantes debido al valor del

dinero en el tiempo. La maximización de las utilidades no distingue con claridad entre obtener un dólar hoy y obtener un dólar en el futuro, Como a un año a partir de este día. Cuando los costos y los beneficios se extienden a lo largo del tiempo, como en el caso de unos cuantos años, las medidas de utilidad dejan de ajustarse de manera adecuada para el efecto que las diferencias en tiempos tienen sobre el valor. (Scott Besley, 2008)

Tercero, la maximización de las utilidades ignora las diferencias en riesgos entre las distintas alternativas. Cuando se tiene una elección entre dos opciones que tienen el mismo rendimiento pero distinto riesgo, la mayoría de las personas eligen la menos arriesgada. Esto hace que la opción menos arriesgada sea más valiosa. La maximización de las utilidades ignora tales diferencias en valor. (Scott Besley, 2008)

2.2.5 PLANEACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera crea un “programa detallado” de una empresa. La planeación es necesaria para (1) establecer las metas de la empresa, (2) elegir las estrategias de operación y financieras, (3) pronosticar los resultados de la operación contra los cuales supervisar y evaluar el desempeño, y (4) crear planes de contingencia para enfrentar circunstancias imprevistas. Una buena planeación financiera abarca todas las partes de la empresa y sus políticas y decisiones acerca de aspectos tales como liquidez, capital de trabajo, inventarios, proyectos de inversión, estructura de capital y dividendos.

Una empresa no debe reaccionar simplemente a los acontecimientos conforme éstos se van presentando, sino que debe estar preparada para enfrentar con rapidez y en forma eficaz los desarrollos tanto favorables como desfavorables. Las fuerzas competitivas en los mercados de capital, y en otros mercados, hace que resulte difícil encontrar decisiones con un Valor Presente Neto (VPN) positivo. Sin embargo, los errores y una mala planeación deficiente hacen que los resultados con un VPN negativo sean una posibilidad o riesgo que siempre este presente. (Scott Besley, 2008)

2.2.5.1 El Proceso De Planeación Financiera

Una compañía es un sistema dinámico. Las decisiones y las políticas acerca de la liquidez, el capital de trabajo, los inventarios, los proyectos de inversión, la estructura de capital y los dividendos (entre otras cosas) interactúan continuamente. (Scott Besley, 2008)

La principal fuente neta de efectivo se encuentra en las operaciones de la empresa. Ésta utiliza sus activos fijos, junto con la mano de obra, materia prima y otras entradas, para producir los productos y servicios que vende. El ingreso de las ventas menos el costo de los bienes vendidos y los gastos de operación (tales como gastos de venta, generales y administrativos), es igual al ingreso de las operaciones de la empresa. Una pregunta importante en relación con la planeación financiera es la forma en la cual el ingreso de la operación responde a los incrementos en la producción. La respuesta depende del apalancamiento operativo de la empresa. Cuanto más alto es el componente del costo fijo de los costos totales, mayor es el apalancamiento operativo. (Scott Besley, 2008)

El ingreso neto es lo que queda después de pagar gastos de interés y de impuestos. La utilidad neta se puede pagar en forma de dividendos, o se puede retener y reinvertir. La política de dividendos de la empresa determina la división entre los dividendos y las utilidades retenidas e interactúan con los proyectos de inversión de la empresa. Una razón de pago de dividendos más alta incrementa la cantidad de financiamiento externo necesario para satisfacer los proyectos de inversión. A su vez, estas dos políticas interactúan con la política de la estructura de capital. La combinación de las necesidades de financiamiento de la empresa, su política de dividendos y su política de estructura de capital, determina la mezcla de deuda y capital contable en cualquier nuevo financiamiento externo requerido. (Scott Besley, 2008).

Las necesidades de financiamiento de la empresa están determinadas primordialmente por sus proyectos de inversión y su generación interna de efectivo. A su vez, las ventas proyectadas afectan proyectos de inversión. Un incremento en las ventas a la larga requiere gastos para las ampliaciones planeadas y el nuevo equipo. Además, los índices de producción más elevados

hacen que las maquinas se desgasten con mayor rapidez, de manera que también se incrementa la necesidad de una inversión para reemplazarlas. Los niveles de ventas más altos requerirán una inversión adicional en el capital de trabajo. (Scott Besley, 2008)

La inversión planeada de la empresa en activos actuales (netos de los incrementos en las cuentas por pagar), junto con su política de liquidez, determinan el incremento o la disminución netos en los préstamos a corto plazo. (Scott Besley, 2008)

2.2.5.3 Ciclos de Planeación

Los planes financieros se actualizan sobre una base regular, de acuerdo con un ciclo de planeación. Cada actualización añade la última información y renueva el horizonte de planeación, es decir, se proyecta hacia el futuro según la longitud del ciclo. Los modelos a corto plazo se podrían actualizar mensual, semanal, o incluso diariamente. Los modelos a largo plazo se podrían actualizar quizá cuatro veces al año. Las actualizaciones también varían según lo minuciosas que sean. Por ejemplo, una empresa podría actualizar su modelo a corto plazo añadiendo los últimos datos cada semana, pero podría abarcar otro mes (renovar el horizonte de planeación) sólo una vez al mes. Además, la empresa podría revisar el modelo y hacer cualquier cambio en el modelo en sí, una vez al año. Hay procedimientos similares que son típicos de los modelos a largo plazo. (Scott Besley, 2008)

2.2.6 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Un aspecto especial que debe ser considerado es la responsabilidad social el cuál vincula los siguientes cuestionamientos: ¿Deberían las empresas operar estrictamente en el mejor de los intereses de los accionistas, o son las empresas también responsables del bienestar de sus empleados, sus clientes y las comunidades en las cuales operan? Ciertamente, las empresas tienen la responsabilidad ética, de proporcionar un ambiente de trabajo seguro, evitar la contaminación del aire o del agua y manufacturar productos seguros. Sin

embargo, las acciones socialmente responsables, tienen costos, y llegan a un punto que estos son cuestionables en decidir si un negocio debe incurrir en estos costos de manera voluntaria, es así que algunas empresas actúan de una manera socialmente responsable, mientras que otras no lo hacen y en tal sentido las primeras estarán en desventaja en términos de la atracción de fondos. Para ilustrar estos hechos, suponga que las empresas de una industria determinada tienen utilidades y tasas de rendimiento sobre la inversión que se encuentran cercanas a lo normal, es decir, cercanas al promedio de todas las empresas, esto es, en un nivel adecuado para traer capital. Si una compañía trata de ejercer la responsabilidad social deberá aumentar los precios para cubrir los costos adicionales. Si los otros negocios de su industria no siguen esta práctica, sus costos y precios serán más bajos. La empresa socialmente responsable no podrá competir, y se verá obligada a abandonar sus esfuerzos. De este modo, cualesquier actos voluntarios que sean socialmente responsables y aumenten los costos serán difíciles de llevar a cabo, si no es que imposibles, en las industrias que se encuentren inmersas en una aguda competencia. ¿Qué podría decirse acerca de las empresas oligopolísticas que tienen utilidades superiores a los niveles normales? ¿No podrían dedicar sus recursos a la realización de proyectos sociales? Indudablemente que podrían hacerlo, y muchas empresas grandes y exitosas participan en los proyectos de la comunidad, colaboran en programas de beneficios para los empleados y en otros similares en mayor medida de lo que parecería permitir las metas de las utilidades puras o de la maximización de la riqueza. Como ejemplo, suponga que un ahorrador que tiene fondos para invertir analiza dos alternativas de negocio: Una de éstas dedica una parte sustancial de sus recursos a las acciones sociales, mientras que la otra se concentra en las utilidades y en los precios de las acciones. Es probable que la mayoría de los inversionistas rechacen la empresa socialmente orientada, colocándola así en desventaja en el mercado de capitales. Después de todo, ¿por qué razón los accionistas de una corporación deberían subsidiar a la sociedad en mayor medida que los de otros negocios? Por esta razón, aún las empresas altamente rentables (a menos de que sean de propiedad de un pequeño grupo en lugar del gran público inversionista), generalmente, tienen límites en lo referente a la posibilidad de emprender acciones sociales de tipo unilateral que incrementen

los costos. ¿Significa todo esto que las empresas deberían hacer caso omiso de la responsabilidad social? No del todo, pero sí implica que la mayoría de las medidas que incrementen los costos de forma significativa, asociadas con la responsabilidad social, tendrán que ser expresadas sobre una base obligatoria en lugar de voluntaria, por lo menos inicialmente, para asegurarse de que la carga se distribuya uniformemente sobre todas las empresas. (Slocum, 1998)

2.2.7 LAS FINANZAS SOCIALES

Se entiende por Finanzas Sociales al aparato proposicional, conceptual y metodológico, vinculado a un cuerpo de conocimientos manejados en Economía Financiera y de la empresa, en Economía pública e internacional, y en ciencias complementarias de la Economía como el Derecho, la Filosofía, la Sociología y la Política, aplicados principalmente al desarrollo sostenido y solidarios de los pueblos y de las naciones. La disciplina en las Finanzas Sociales, es por su propia definición, una disciplina orientada a la acción social, un entorno socialmente responsable y una sólida cultura de la sostenibilidad, proporciona el marco idóneo, para el encauzamiento eficaz de las inversiones responsables, así en el orden nacional doméstico, como el fronterizo. (Ibañez Jiménez, 2004)

Las finanzas sociales buscan satisfacer las necesidades comunes de la población, siendo su compromiso primordial la prestación de servicios a los miembros de la comunidad, es así que la economía solidaria reconoce no solo la propiedad individual, sino también formas de propiedad colectiva, los valores en los cuales se fundamenta la organización son: el trabajo asociativo, la igualdad, la búsqueda de la equidad, la cooperación y el respeto entre sus miembros, valores que reflejan a un sistema cooperativo comprometido con toda la sociedad sin distinción de nadie, por lo tanto las finanzas sociales se constituyen en un agente que aporta al desarrollo social, económico y productivo del territorio en el que interviene. (Ibañez Jiménez, 2004)

2.2.8 CAPITAL SOCIAL

El capital social se puede definir como la capacidad de cooperar y de actuar juntos utilizando o creando los vínculos sociales necesarios para conseguir objetivos solidarios y sostenibles comunes. El capital social no se refiere por lo tanto únicamente a la suma de las capacidades individuales, sino a un capital colectivo, que pertenece al grupo y que le permite garantizar su cohesión, su permanencia y su acción. El capital social es el resultado de la interacción entre los valores compartidos por los individuos y las instituciones y las estructuras en que encuentran para asemejarse a sus valores.

El capital social de una comunidad puede ser usado por un grupo específico de personas pertenecientes a la comunidad, como los pobres, para establecer e implementar las Finanzas Solidarias.

Las finanzas solidarias intentan darle una respuesta a las tres grandes crisis de la sociedad: la crisis del hombre consigo mismo, la de los hombres entre ellos y la del hombre con su entorno. Frente a estas crisis, las Finanzas Solidarias, al reforzar el capital social, es decir, al acercar al hombre y a la sociedad a sus valores, contribuyen a crear las condiciones para un desarrollo sostenible. La compatibilidad entre la obtención de buenos resultados económicos y sociales, sólo puede verse a largo plazo. En tal sentido las Finanzas Solidarias son un sistema de capitales que aumenta la capacidad de un grupo de personas en particular de cooperar y actuar en conjunto para superar el problema de la exclusión del sistema financiero existente (tradicional) y alcanzar un desarrollo sostenible y equitativo. (Cuaderno de propuestas por el siglo XXI, 2009).

2.2.8.1 Construcción del Capital Social Positivo

Los Infocentros que contribuyen a la formación de capital social positivo en una comunidad crean riqueza y beneficios superiores a los que el mercado valora. Las comunidades de personas que se enfrentan a problemas comunes y que realizan una acción mancomunada generan externalidades que una persona o empresa no pueden reproducir o capturar (Collier, 1998; Knack y Keefer, 1997).

Las empresas que operan exclusivamente con fines de lucro, no se involucran en actividades de este tipo. Para ser efectivo y atender las necesidades de los indígenas, de las mujeres y de otras minorías en desventaja, es necesario llevar a cabo una acción explícita dirigida a atender estos grupos y sus necesidades. (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 2004)

Tanto los fondos, como una distribución más equitativa, del poder económico y político son indispensables para superar la pobreza. El riesgo, especialmente en sociedades altamente fragmentadas, es que el fortalecimiento (*empowerment*) del individuo y de los grupos comunitarios que se produce al aumentar el acceso a las TIC'S, dé lugar a un aumento en las disputas dentro de una comunidad, respecto al uso y control de recursos, tanto locales como nacionales.

En este sentido las TIC'S les presentan a los gobiernos un desafío singular. Son los propios gobiernos los que deben patrocinar las redes comunitarias que ayudarán a las minorías y a los grupos de personas tradicionalmente excluidas de decisiones que los afectan en forma trascendental, a comenzar a utilizar las TIC'S para fortalecer sus organizaciones, mejorar su condición económica y hacer valer sus derechos ciudadanos. Los gobiernos que prevalezcan, aumentarán la confianza de la población en la sociedad y contribuirán a forjar instituciones verdaderamente democráticas, con la participación de toda la ciudadanía. En última instancia, se trata de que sea toda la sociedad y no solo una parte la que prospere, y de que todos sus miembros «remen hacia una misma dirección». (Proenza, 2003)

2.3 TEORIA DE LAS TIC'S

A las TIC'S se refiere cuando se habla de cualquier equipo computacional conectado a internet, pero lo que en realidad abarcan las TIC'S, es un conjunto de herramientas computacionales e informáticas, que permiten guardar, consultar, analizar y compartir información de diferente forma. (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005)

2.3.1 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Una sociedad de la información, es aquella en la que la información y el conocimiento tienen un lugar privilegiado en la sociedad y en la cultura, de esto se desprenden que la creación, distribución y manipulación de la información, forman parte estructural de las actividades culturales y económicas. La sociedad de la información es vista, como la sucesora de la sociedad industrial. (Wikipedia, 2012)

El aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información, permitirá aspirar a un nuevo modelo social, la denominada “Sociedad de la Información” (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005).

2.3.2 DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

Desde hace algunos años, a la información se le ha tomado como saber o como sinónimo de conocimiento; sin embargo existe mucha diferencia entre información y conocimiento. (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005)

También se podría decir que poseer o tener información sobre ciertos temas es equivalente a poseer conocimiento acerca del mismo.

Pero a pesar de que el conocimiento se basa en la información, ésta por sí sola no genera conocimiento por lo tanto el acceso a mayor información con las nuevas tecnologías de la información no garantiza de que se vaya a obtener un mayor conocimiento y por ende mayor educación. (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005)

Entonces que se necesita para que el acceso a la información se transforme en conocimiento. Según varios autores para que la información se transforme en conocimiento se necesita que se emprenda una serie de estrategias donde se tendrá que discernir aquella información importante, intentando profundizar en cada uno de sus temas y construyendo el mensaje desde una perspectiva personal, social, histórica y cultural, de tal manera que se lo guie a crear un

futuro de una sociedad más humana y justa donde se pueda integrar la parte tecnológica y la humana. (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005)

2.3.2.1 Expectativas y realidades de las Tecnologías de la información

Unas son las expectativas que se tiene acerca de las tecnologías de la información y otra muy diferente es la realidad acerca de las mismas. En la cumbre mundial de la sociedad de la Información entre los documentos elaborados por la ONU declararon el deseo y compromiso comunes de construir una sociedad de la información que se enfoque en las personas incluyente y que se oriente al desarrollo en la que todos puedan crear, consultar y utilizar y compartir la información y el conocimiento para que las personas junto a sus comunidades, sus pueblos puedan aprovechar y desarrollar su potencial, en la promoción de un desarrollo sostenible y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida. También en la citada cumbre se elaboró un documento denominado plan de acción, que entre sus objetivos estaban todos encaminados a la construcción de una sociedad de la información que incluya a todas las personas, a la utilización, el desarrollo y el conocimiento de las TIC'S. (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005)

2.3.2.2 Aplicaciones de las Tecnologías de la Información

Las aplicaciones de las TIC'S son innumerables y se las puede encontrar casi en todas partes.

Las TIC'S pueden ayudar al desarrollo sostenible por ejemplo en la administración pública y privada, en la educación y capacitación, en la salud, en el empleo, en el medio ambiente, en la agricultura y en la ciencia en el campo de las cyber estrategias nacionales. Para lo cual los gobiernos según (Turban, Leidner, McLean, & Wetherbe, 2008) deben apoyar y fomentar:

- Las conexiones a internet accesibles, fiables y de gran velocidad
- Incentivar la publicación electrónica
- Precios accesibles acordes al mercado local

- Brindar las facilidades para la recopilación y difusión de la información
- Impulsar la toma de principios y normas en materia de metadatos.
- Todas estas acciones encaminadas para que faciliten la cooperación y la utilización eficaz de la información.

2.3.2.3 Relaciones provocadas por el empleo de la informática

Los campos de acción tradicionales, con respecto a los ciberderechos han sido la libertad de expresión y el derecho a la privacidad de la información de los datos confidenciales, sin embargo es en el campo de los derechos del autor, donde se está viviendo en la actualidad una verdadera revolución y confrontación, por un lado se encuentran quienes defienden el libre acceso a la información y por el otro lado se encuentran los autores quienes defienden sus obras y trabajos y acusan de plagio a los otros usuarios, quienes son los responsables de generar grandes pérdidas a los autores de determinadas obras. (Alonso, Arenal, & Suarez, 2005)

2.3.2.4 Ventajas del uso de las TIC'S

El uso de las TIC'S tiene muchas ventajas entre las principales se tiene:

- Consulta en línea de diversos temas
- Comunicación inmediata con cualquier parte del planeta.
- Realizar pagos, consultas, transferencias desde un solo sitio
- Las TIC'S facilitan el trabajo en grupo y las relaciones sociales
- Permiten un alto grado de interdisciplinariedad.
- Promueve la iniciativa y creatividad de las personas.
- Aprovechamiento al máximo de los recursos
- Aprendizaje corporativo
- Uso más eficiente del tiempo
- Desarrollo de habilidades de búsqueda de información

2.3.2.5 Desventajas del uso de las TIC'S

Así como son muchas las ventajas de las TIC'S también existen desventajas entre las principales se tiene:

- Debido al continuo avance las TIC'S tienden a quedarse discontinuadas rápidamente.
- El alto costo de la tecnología.
- Capacitación continua
- Excesiva información difícil de clasificar.
- Promueve el plagio
- Existencia de muchos sitios inseguros
- Acceso a información restringida

2.4 TEORIA DE LOS MODELOS DE GESTION

El término modelo viene del italiano de modello. La palabra se la puede utilizar en distintos ámbitos y con diversos significados. En el campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja. (WordPress, 2008)

El término gestión, por su parte, proviene del latín gesio y se refiere a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Por lo tanto, se trata de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. (WordPress, 2008)

De esta manera la gestión se refiere a un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. (WordPress, 2008)

En consecuencia, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. (WordPress, 2008)

Actualmente el concepto de modelo es utilizado como variable de apoyo, para realizar un procedimiento. Los modelos son aplicados a todo tipo de organizaciones, estos presentan un ejemplo conceptual, que permite el análisis y síntesis del medio, unificándose en diferentes campos, en los que se mueven las empresas. (Chiavenato, 2001)

2.4.1 CARACTERÍSTICAS DE UN MODELO

De acuerdo con (Chiavenato, 2001) las características básicas que debe reunir un modelo son:

- a) Que represente un fenómeno económico real.- esto se refiere a que debe ser necesariamente representativo, de un fenómeno que existe en la realidad económica, que se encuentra afectando positiva o negativamente el mercado.
- b) Que la representación sea simplificada.- básicamente se busca con esta característica, que el modelo esté representado en una forma sintetizada.
- c) Que se haga en términos matemáticos.- es decir, que represente valores absolutos de la realidad económica. Por otra parte estos datos deben ser necesariamente objetivos.

2.4.2 IMPORTANCIA DE LOS MODELOS

La importancia de los modelos está fundamentada en dos ventajas, que guardan estrecha relación entre sí, pero que no son idénticas, la primera es el ahorro en la presentación y en la búsqueda. Así es más barato representar visualmente el plano de un edificio o de un sistema de información administrativa, que construir uno. La segunda consiste en que, los modelos

permitan analizar y experimentar situaciones tan complejas en una forma que resultaría imposible si se reprodujera el sistema en su ambiente real. Es importante mencionar que la importancia de un modelo, radica en lo forma de ejemplificar lo que se requiere lograr para la elaboración de un producto o brindar un servicio. (Chiavenato, 2001)

2.4.3 MODELOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El modelo de gestión Administrativo es un conjunto de acciones, que están orientadas a alcanzar los objetivos de la institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación de los procesos administrativos. (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 2004)

2.4.3.1 Importancia del Modelo de Gestión Administrativo

Los modelos de gestión administrativos, son importantes porque, permiten la optimización de los recursos en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficiencia en la gestión de los servicios, también permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas así como también permite incrementar la calidad del servicio. (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 2004)

2.4.3.2 Objetivos de un Modelo de Gestión Administrativo

Los objetivos de un modelo de gestión Administrativo según. (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 2004) Son los siguientes:

- Optimizar los recursos financieros involucrados en la Gestión.
- Mejorar los productos o servicios que se ofertan.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar la calidad de los productos o servicios

2.4.3.3 Etapas de un Modelo de Gestión Administrativo

De acuerdo con (Koontz & Weihrich, Administración una Perspectiva Global, 2004) el modelo de Gestión Administrativo comprende diferentes etapas las cuales son:

- Análisis de la estructura Funcional.
- Identificación de los procesos o funciones de la institución.
- Diagnóstico de las necesidades de la institución.
- Definir estrategias y acciones a seguir

2.4.4 MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA

El modelo de gestión Financiera es la representación simbólica de las situaciones reales de la empresa que permite modelar, analizar y evaluar los planes que se propone para la empresa o entidad, apoyando al nivel directivo, en lo que es la toma de decisiones, es el proceso de formular, cuantificar y evaluar las acciones a seguir, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización u empresa y maximizar el valor de mercado de las mismas. (Gutierrez, 2007)

2.4.4.1 Importancia del Modelo de Gestión Financiera

La importancia del Modelo de Gestión Financiera radica en la gestión, al enfrentar y resolver el problema de liquidez y rentabilidad para poder proveer los recursos necesarios, en el momento en que se necesiten y para que se tomen las acciones necesarias, para que hagan más eficiente la gestión y para asegurar los retornos financieros que permitan el desarrollo sostenible de la empresa. (Gutierrez, 2007)

2.4.4.2 Objetivos de un Modelo de Gestión Financiera

Los objetivos de un modelo de Gestión Financiera según Gutierrez (2007) son los siguientes:

- La creación de riqueza.
- El servicio útil a la sociedad

- El suministro de recursos monetarios suficientes para financiar los planes de la empresa y para cumplir con las obligaciones contraídas
- Asegurar la permanencia de la empresa

Todos los objetivos anteriores están encaminados a contribuir al objetivo financiero de las entidades u empresas que es maximizar el valor de mercado de la empresa u organización. (Gutierrez, 2007)

2.4.4.3 Etapas de un Modelo de Gestión Financiera

De acuerdo con Gutiérrez (2007) el modelo de Gestión Financiera comprende diferentes etapas las cuales son:

- La planeación
- La proyección
- La evaluación
- El control

2.5 MODELOS ECONÓMICOS DE INFOCENTROS

El tener definido un modelo económico no garantiza el éxito, pero sí incrementa las posibilidades de tenerlo (Drewet, 2007).

A continuación se exponen los diferentes modelos económicos existentes para Infocentros según (Bossio, 2007)

.

Comunitario. La comunidad entera es la dueña de la red inalámbrica, todo el equipo, es donado por benefactores y todo el trabajo es hecho por voluntarios. Desde luego que se tienen gastos, como el equipo, la Internet y la energía.

Organización sin fines de lucro. Generalmente una ONG que recibe una subvención de un donante para conducir el proyecto. Esta organización puede

subvencionar los gastos de inicio, así como los gastos recurrentes durante un período específico de tiempo (del principio al fin del proyecto). Los miembros de comunidad también contribuyen a los ingresos comprando y utilizando servicios.

Patrocinado por el gobierno. Típicamente tiene un equipo de gestión de proyecto, una agencia gubernamental, u otro grupo para supervisar operaciones del proyecto y proporcionar el apoyo de dirección en curso.

Cooperativa (también conocido como el modelo de ancho de banda compartido) El personal, el equipo y gastos son compartidos entre organizaciones diferentes y/o individuos. Los miembros de la cooperativa pagan el acceso a Internet y a su vez consiguen nuevo clientes. Las ganancias son compartidas entre los miembros, y todos los miembros son responsables de cualquier pérdida.

Empresarial. Un empresario posee la red inalámbrica o Infocentro. El empresario tiene los recursos de pagar por los gastos de inicio y gastos en curso. Los clientes contribuyen con ingresos comprando y utilizando servicios.

2.5.1 ESCOGIENDO EL MODELO ECONÓMICO

Dependiendo de lo encontrado, luego de un análisis interno (competencias, habilidades, conocimientos, capital, ventajas competitivas) y externo (análisis de la demanda, análisis de la competencia, cadena de suministro, análisis de riesgo) es preciso escoger el modelo económico, que mejor pueda encajar con los objetivos de proyecto, De acuerdo con (Bossio, 2007) tenemos los siguientes.

Comunitario

Un modelo comunitario es el más indicado cuando:

- Se tienen donaciones de equipamientos, materiales y suministros eléctricos
- Hay benefactores que pagan la conexión a Internet
- Se cuenta con voluntarios locales

- Suficiente demanda
- Mercado no saturado con competencia
- Alternativas económicas limitadas

Patrocinado por una organización

Este modelo es el más indicado cuando:

- Existe una organización ya sea el gobierno o una ONG dispuesta a subsidiar los costos iniciales.
- Se carece de emprendedores locales.
- Suficiente demanda
- Alternativas económicas limitadas.

Cooperativa

Un modelo de cooperativa es el más indicado cuando:

- Compromiso de los miembros de la cooperativa de compartir los costos
- Disponibilidad de los miembros de la cooperativa para pagar el acceso a Internet
- Hay competencias en la cooperativa para soportar el sistema (técnicas, gestión, cobranzas)
- Alternativas económicas limitadas.

Empresarial

Un modelo empresarial es el más indicado cuando:

- Empresario altamente motivado
- Suficiente calificaciones y competencias para manejar el negocio
- Suficiente demanda
- Mercado no saturado con competencia.

El presente trabajo se enfocará hacia un Modelo Comunitario, el cual contempla la visión que se pretende dar los Modelos de Gestión Administrativo-Financiero.

3 METODOLOGÍA

El presente estudio se basó en el método inductivo para llegar a conclusiones generales a través del análisis de la información recolectada. Se tomó como base la investigación de tipo descriptivo y documental con diseño de observación científica, entrevistas y encuestas.

La herramienta básica para conseguir sostenibilidad financiera, es desarrollar un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero adecuado, en donde se pueda plasmar las verdaderas necesidades de los Infocentros, con la finalidad de que estos centros puedan ser coordinados, administrados, y planificados. Este Modelo debe establecer costos esperados de inversión, ingresos, gastos, mantenimientos y otros, considerando de esta manera los servicios definidos como necesarios por las comunidades y de quienes lo administran.

Es importante también, que se definan cuáles serán las fuentes de financiamiento de estos recursos financieros-económicos, y de esta manera poder dimensionar el impacto y posibles escenarios, en los cuales estarán inmersos, antes de su funcionamiento y durante su operación, de este modo los Infocentros deben cobrar por aquellos servicios en los cuales se pueda obtener ingresos, siempre y cuando cumplan con las normas establecidas por el Estado Ecuatoriano.

La metodología que se presenta a continuación, no pretende ser la solución a la Gestión Administrativa y Financiera que llevan los Infocentros o peor aún obtener respuestas exactas e instantáneas, sin embargo pretender ser un aporte y esfuerzo por sistematizar y modelar una adecuada sostenibilidad de los Infocentros en el Ecuador. Para esto se elaborará un modelo, el cual incluirá costos, gastos, inversiones, mantenimientos y otros. Es importante recordar que cada Infocentro, es una realidad diferente y el presente Modelo se ajustará a las necesidades actuales, y o semejantes de los Infocentros en estudio.

3.1 ANALISIS SITUACIONAL DE LOS INFOCENTROS

Es importante observar que un Infocentro no es un proyecto con énfasis en la implementación de infraestructura física; ya que éste se enfoca en la generación y administración de contenidos y coordinación de servicios públicos y privados relevantes a la comunidad. Sin embargo, dada las condiciones de la infraestructura de los diferentes países, se requiere de un esfuerzo gubernamental que oriente los esfuerzos y recursos de manera de generar la infraestructura que soporte los nuevos requerimientos de información y coordinación de los servicios gubernamentales.

Las principales diferencias entre un proyecto de Infocentros y los proyectos de subsidios a la telefonía rural desarrollados hasta la fecha, son las siguientes:

- Los Infocentros requieren de una fuerte coordinación inter-institucional para la provisión de servicios a la comunidad,
- El universo objetivo de beneficiarios es distinto, dada la magnitud de las inversiones y costos de operación, se requieren tamaños mínimos de población,
- Los impactos esperados para los beneficiarios abarcan mejoras en ámbitos muy diversos al mercado de las telecomunicaciones (ejemplo: educación, salud, empleo).

En síntesis, los Infocentros no son un simple up-grade de los teléfonos públicos, ni centros de información entendidos como oficinas provistas de teléfonos y fax, ni siquiera centros de información entendidos como oficinas con teléfonos y computadores habilitados con fax/modem y acceso a Internet, la diferencia con estos últimos está dada por la provisión de servicios de información con contenidos pertinentes para la comunidad.

Los impactos esperados en términos de beneficios, se pueden resumir en los dos siguientes:

- Posibilitar acceso a las TIC'S para grupos de bajos ingresos.
- Fortalecer social y económicamente a las comunidades beneficiarias, ampliando espacios de participación y mejorando oportunidades de capacitación, acceso a servicios públicos y de desarrollo de actividades

productivas, etc. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

Un impacto esperado para los usuarios de los Infocentros son los ahorros por costos de transacción por sustitución de viajes y llamadas, al poder realizar trámites desde el Infocentro, evitando viajes por estos propósitos. Sin embargo, el impacto esperado abarca dimensiones más amplias y se los detalla a continuación según lo planteado por: (Contreras, Varas, & Jogman, 1999)

- Disminución de los costos de transacción y catalizar externalidades de red que beneficien a los usuarios (medible por número de consultas y disposición a pagar).
- Algunos beneficios de los Infocentros se pueden descomponer en beneficios medibles indirectamente en otros mercados, dentro de estos, uno de los más importantes es el del transporte, por el ya mencionado ahorro de costos de viaje y de tiempo en trámites.
- Ahorro asociado a la sustitución de llamadas telefónicas por el uso de correo electrónico.
- Beneficios por mensajes recibidos. El uso del e-mail permite al usuario recibir respuesta a sus mensajes.
- Realización de trámites *online*. Beneficios en el mercado de la salud.
- Posibilidad de acceder a material educativo y a capacitación a través de Internet (beneficios análogos a los del proyecto Enlaces).
- Acceso a nuevas fuentes de información y posibilidad comunicarse con instituciones y personas nacional e internacionalmente.
- Mejorar el acceso de los habitantes de localidades rurales apartadas a los programas y proyectos del Estado que les pueden beneficiar.
- Disminución de costos de horas hombre y otros para los servicios de atención de público que deberán atender un número menor de consultas y gestiones.
- Oportunidad de generación de nuevos negocios ya que los Infocentros permiten superar imperfecciones relacionadas con la información y la segmentación de los mercados, disminuyendo brechas entre oferentes y

demandantes, y expandiendo los mercados más allá de limitaciones geográficas. Cabe señalar que una característica central de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones es precisamente la disminución de los costos de intermediación y distribución.

3.1.1 SOSTENIBILIDAD

El uso del término 'sostenibilidad' por las ONG y agencias internacionales de desarrollo han ido más allá de consideraciones ambientales y de recursos naturales. Este término "SOSTENIBILIDAD" es usado para describir la capacidad de un proyecto o sus resultados de continuar existiendo o funcionando más allá del fin del financiamiento o las actividades del agente externo. Muchos han reducido su comprensión de esta capacidad al componente económico, con lo que la evaluación de la sostenibilidad se termina limitando al análisis de si el proyecto consigue suficientes recursos para seguir funcionando. Sin embargo, el desarrollo sostenible y la sostenibilidad suponen, la combinación de metas económicas, ecológicas y sociales, que implican satisfacer necesidades básicas, proteger el medio ambiente y empoderar a la gente y a las comunidades locales. (Bossio, 2007)

La sostenibilidad económica, suele recibir mayor atención, para obtener suficientes recursos para mantener el funcionamiento del proyecto. Para desarrollar sostenibilidad económica se requiere primero saber cuánto se gasta o se va a gastar y determinar las formas como se obtendrá esos recursos. (Bossio, 2007)

Sostenibilidad y éxito no son lo mismo, un proyecto de desarrollo puede ser sostenible y no alcanzar las metas para la que fue diseñado o impulsado, ya sea porque para alcanzar la sostenibilidad deba desviarse de los fines planteados inicialmente, porque la hipótesis de desarrollo que ligaba los productos del proyecto a los impactos esperados era errónea o porque, finalmente, los actores locales no estaban interesados en los fines promovidos por el actor externo, sin embargo es claro que la sostenibilidad es una medida

del éxito, ya que difícilmente un proyecto de desarrollo pueda ser exitoso si no es sostenible. (Bossio, 2007)

La experiencia mundial y latinoamericana muestra muchos casos de 'proyectos TIC'S e Infocentros no sostenibles. Los altos costos de la conectividad y de los equipos, la falta de personal local que pudiera hacerse cargo de los Infocentros a un costo razonable, y a veces también, la dificultad de promover un uso efectivo de las nuevas tecnologías entre la población beneficiaria, llevaron a muchos Infocentros a cerrar, dejando la impresión de que no eran sostenibles. Por ejemplo, en la Argentina se instalaron 1200 Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) en el gobierno de Menem y aproximadamente sólo un quinto de ellos funcionan actualmente. (Bossio, 2007)

El que muchas veces hayan sido problemas económicos los que llevaran a los Infocentros a cerrar, ha motivado que se preste mayor atención a este aspecto de la sostenibilidad. Sin embargo la concentración en ese aspecto llevó a algunos a reorientar sus actividades, en sentido opuesto a sus fines de desarrollo. Si un Infocentro no promueve el acceso a las nuevas tecnologías de los grupos que no están accediendo a ellas y si no facilita el uso de estas herramientas un Infocentro será sostenible en la medida que sea capaz de seguir existiendo y brindando los servicios que brinda tanto como herramienta de desarrollo de la comunidad local o temática para la que trabaja. (Bossio, 2007).

Para alcanzar sostenibilidad, los Infocentros requieren de recursos financieros, humanos, técnicos, desarrollar capacidades locales, conseguir participación o compromiso de los actores sociales clave, seleccionar la tecnología adecuada que les permita desarrollarse, cumplir con las leyes y reglamentos que corresponda, buscar a apoyo del Estado, es decir los Infocentros deben trabajar en estrategias para cada uno de estos aspectos con la finalidad de conseguir sostenibilidad. (Bossio, 2007)

En áreas rurales escasamente pobladas, la sostenibilidad es difícil de alcanzar, porque la infraestructura es con frecuencia carente, y los costos de

manutención de equipos son altos, mientras que la demanda local es esporádica, y su poder adquisitivo limitado, para que los Infocentros puedan brindar beneficios tangibles a personas de bajos recursos, ya sea en ambientes rurales o urbanos, se requieren subsidios del estado durante la etapa de arranque, y financiamientos posteriores; el concepto afín de «apropiación comunitaria del Infocentro» es más potente porque implícitamente reconoce la importancia de propiedad y valoración, pero desde un punto de vista práctico no es suficiente. En cualquier comunidad, inclusive en aquellas donde pudiera decirse que predomina la «voluntad colectiva», puede que haya o no, personas que estén dispuestas a comprometerse y a llevar a cabo en forma sostenida, las diferentes tareas que son indispensables para lograr viabilidad financiera de un Infocentro, ello requiere una arquitectura organizacional y de incentivos conducente a la sostenibilidad. (Proenza, 2003)

Interesan Infocentros sostenibles, ya sea en términos de viabilidad operativa o total. Es además deseable que los Infocentros tengan un impacto social positivo. Para ello, según Proenza (2003) deben:

- Mejorar el bienestar y las condiciones de una gran cantidad de usuarios pobres, y
- Beneficiar a los segmentos más pobres de la población.

La sostenibilidad en sí misma depende de diversos aspectos. Las condiciones estructurales, como por ejemplo la infraestructura de telecomunicaciones, inciden decisivamente sobre la sostenibilidad. En cada Infocentro, su estructura de gestión, o sea, las reglas con las que se organizan la administración y gerencia del centro, determinan la toma de decisiones, cómo se compran, contratan y utilizan los recursos, qué servicios se ofrecen y cuánto se cobra por cada servicio. La política y el marco regulatorio de cada país también influye en el desarrollo de los Infocentros de muchas maneras, no siempre en forma favorable para su desarrollo y sustento. (Proenza, 2003)

Un ejemplo de ello es de los Infocentros en estudio, el Infocentro de San Isidro de Patulú recibe un alto apoyo de la comunidad, como de sus autoridades

locales, mientras que en el Infocentro de San José de Chaltura su apoyo es moderado, en tal sentido es evidente que son administraciones diferentes con necesidades diferentes.

3.1.2 ECUADOR

3.1.2.1 De Las TIC'S

Un proyecto de Infocentros contempla un diseño basado en la participación activa de la comunidad a través de autoridades u organizaciones líderes en conjunto con un adecuado desarrollo de contenidos locales, la coordinación de servicios públicos, y el control de las actividades de apoyo. Entre los principales, cabe destacar que la incorporación de las TIC'S en el País ha sido lenta y que la distribución social y territorial en el acceso a las nuevas tecnologías es altamente desigual en el país. La siguiente figura permite observar la penetración de algunos servicios y equipos TIC'S en hogares por segmento socioeconómico, mientras más cercano a 3 mayor es la penetración. Ciertos obstáculos de naturaleza técnica y económica dificultan la posibilidad de fortalecer social y económicamente las comunidades, ampliar espacios de participación ciudadana, mejorar oportunidades de capacitación y de desarrollo de actividades productivas, y aprovechar la disminución de los costos de transacción asociadas a la utilización de las TIC'S. (INEC, 2006)

La figura N° 11, indica que las provincias en estudio entre Imbabura y Chimborazo, Imbabura tiene una más alta penetración con 1,57 de penetración de las TIC'S, lo que indica que está un poco más relacionado con el uso de la tecnología que la Provincia de Chimborazo, sin embargo a su escala máxima de tres aún está distante.

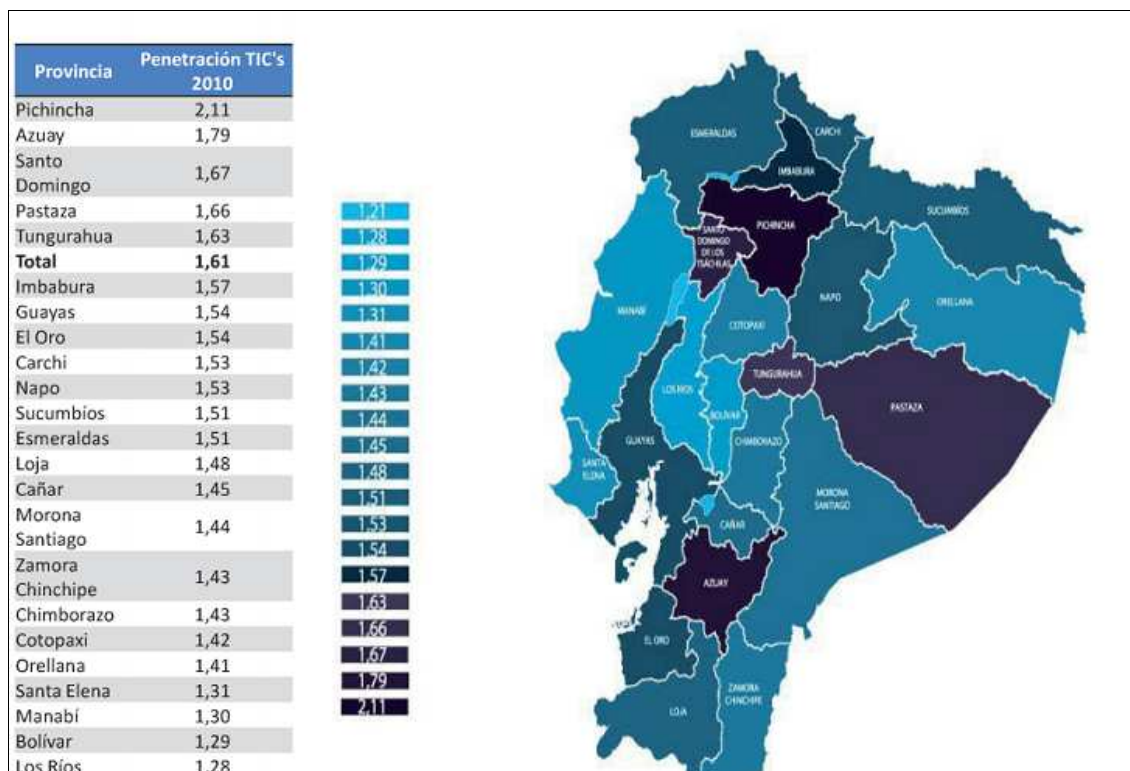


Figura 11- Índice TIC'S por provincia-2010

(inec, 2010)

La siguiente figura indica que a partir del 2008 ha existido un incremento por el uso de la Tecnología a nivel nacional siendo entre ellos los más relevantes el celular, la línea telefónica y la televisión. Los esfuerzos realizados por el Estado hacia el acceso de Internet al igual que el uso del computador, es una política primordial que se encuentra señalada en el Plan Nacional para el Buen Vivir, es por este motivo que existen varios proyectos como incentivos para el uso de estas tecnologías, y uno de ellos es el Proyecto de Dotación de Computadores a Zonas Rurales del País incluyendo la conectividad.

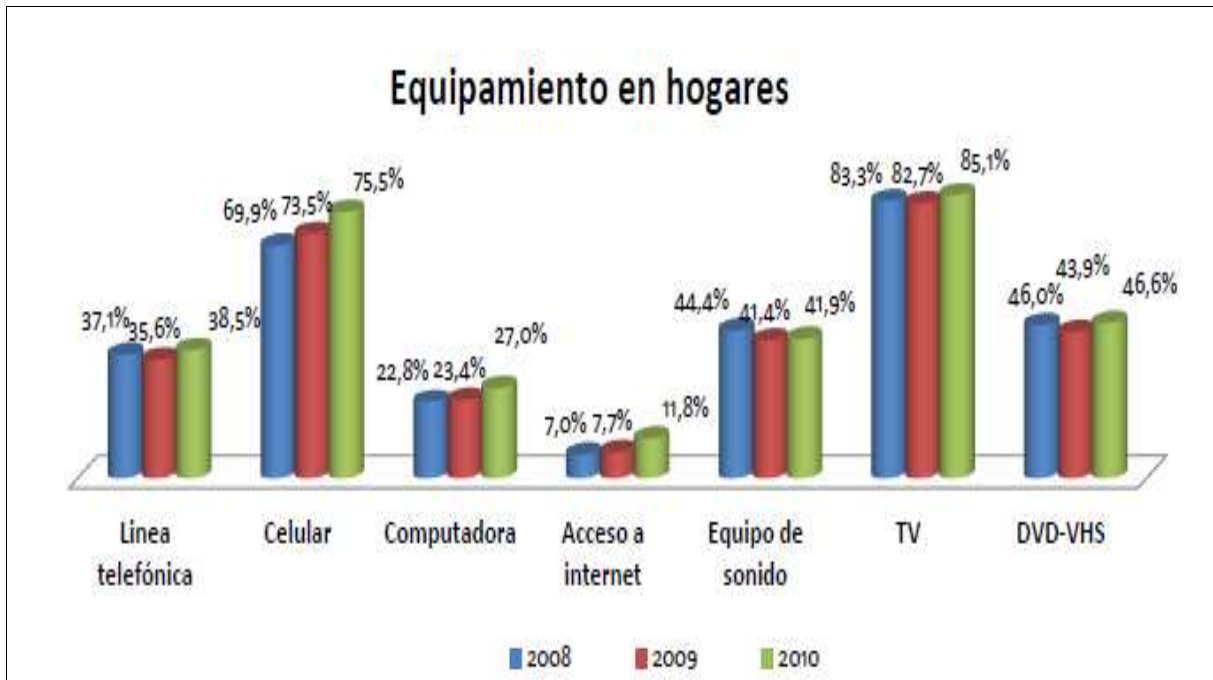


Figura 12– Equipamiento de TIC'S en hogares del Ecuador 2008, 2009, 2010
(inec, 2010)

En la figura anterior, se observa que el Internet ha tenido un crecimiento moderado; y en tal sentido es importante analizar hacia que tecnología de acceso se enfoca ese crecimiento.

La figura No. 13 muestra que la tecnología de mayor crecimiento es la de Banda Ancha con un 53% de acceso.

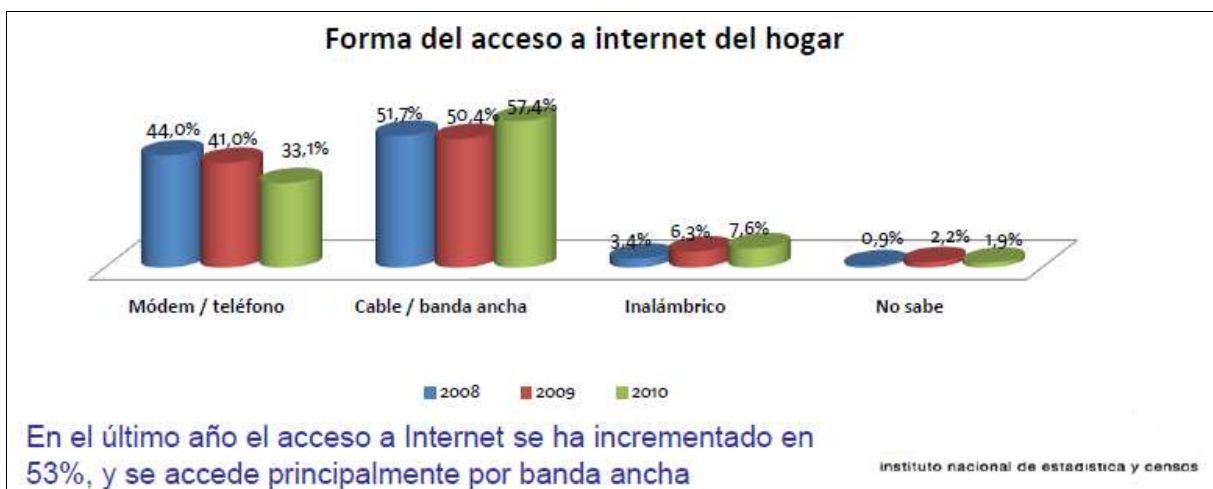


Figura 13– Forma del acceso a internet del hogar
(inec, 2010)

La figura No. 13 muestra que tanto el uso de celular y de internet a nivel socioeconómico de Pobres y No Pobres ha ido creciendo con el transcurso de los años, esto quiere decir que independientemente del nivel socioeconómico existe un crecimiento en el uso de estas tecnologías.

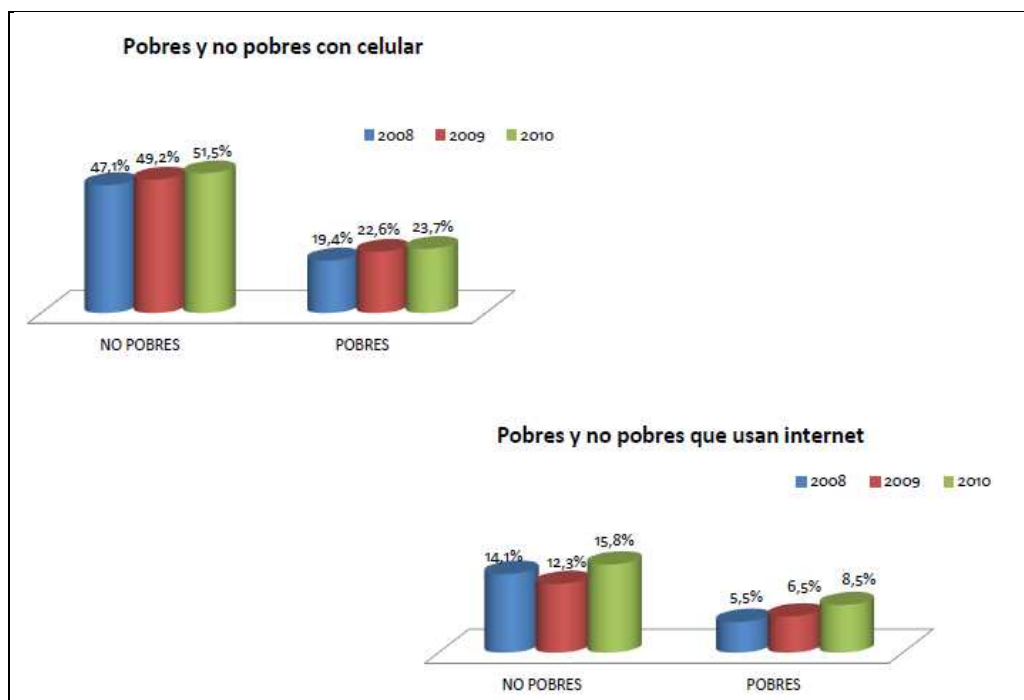


Figura 14-TIC´S en hogares por segmento socioeconómico (Celular e Internet)
(inec, 2010)

En el Ecuador el acceso a las TIC´S tiene un desarrollo desigual, ya que el 70% de su población no tiene acceso a las nuevas tecnologías debido a que la brecha digital es directamente proporcional a los ingresos y por lo tanto los quintiles de población 1, 2 y 3 tienen problemas de acceso a este recurso (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

El 21 de Septiembre del 2010, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y la CNT EP, suscribieron el convenio con operadoras para la Implementación del “PROGRAMA DE ACCESO UNIVERSAL A LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN” – PAUTIC , cuyo objeto estipulado en la cláusula quinta consiste en “Entregar la infraestructura, equipamiento instalado, conectividad y acceso a Internet, así como la gestión y el soporte técnico, acorde a las especificaciones técnicas y

listado de beneficiarios definidos en el programa. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

Mediante la implementación de este programa (convenio) se logrará facilitar el acceso universal y equitativo de la población a las TIC'S, brindando igualdad de oportunidades a los habitantes de las cuatro regiones del país principalmente en áreas rurales y urbano – marginales y que además con la ejecución de este programa se dispondrá de una infraestructura sólida de telecomunicaciones en el país que servirá de base para el continuo desarrollo e implementación de servicios y aplicaciones en línea. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

Los beneficios sociales que se plantearon en el Programa son:

- Democratización del acceso a la información por parte de los ecuatorianos.
- Igualdad de oportunidades para el desarrollo en los sectores rurales y urbano – marginales.
- Brindar un espacio de opinión en el que todos tengan la oportunidad de participar al contar con servicios de telecomunicaciones.
- Disminuir la brecha digital entre los ecuatorianos.
- Mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de educación, salud, finanzas populares a nivel nacional, integración de las TIC en los procesos educativos, sociales y culturales.
- Generación de contenidos y descentralización de gestiones bancarias y gubernamentales que se las pueda hacer en línea.
- Impulso de encuentros comunitarios y procesos productivos propios.

Durante el 2012 el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en conjunto con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), realizaron algunos estudios y estadísticas sociodemográficas del mercado de las telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC`S en el Ecuador, durante el 2010. La información incluyó estadísticas provenientes de la encuesta a hogares, realizada en diciembre de 2010 y los datos de registros administrativos provenientes del Ministerio de

Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. El objetivo de esta investigación es conocer los avances en cuanto a los servicios de telecomunicaciones y la utilización de las TIC'S a nivel nacional con el fin de mejorar las políticas en este campo, en beneficio de la población ecuatoriana. Dentro de la información proporcionada por ambas instituciones se dio a conocer que la utilización de Internet en Ecuador se incrementó en 3,3 puntos, es decir, un 29% de ecuatorianos utilizaron Internet en el 2010 frente al 25,7% de 2008, lo que evidencia una "Verdadera Revolución Tecnológica". De acuerdo a la última encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S, realizada por el INEC, en el sector urbano el uso de Internet creció del 34% al 37,7%; mientras que en el sector rural pasó del 9% al 12%. Con relación al promedio de uso de Internet, al menos 2,9 de cada 10 ecuatorianos encuestados utilizaron esta red mínimo una vez al día (51,7%). De los encuestados que utilizan Internet, el 35,5% lo hace desde su hogar, siendo la opción que más ha crecido, pues en el 2008 solo el 21,6% de los ecuatorianos se conectaban en su hogar. En tanto, el acceso a través de sitios públicos disminuyó 7,7 puntos, al caer de 38,9% en 2008 a 31,2% en 2010. Por otro lado cabe destacar que la provincia que mayor crecimiento registró en el uso de Internet fue El Oro, con unos 7,5 puntos, seguida por Bolívar con 6 y Manabí con 5,8 puntos.

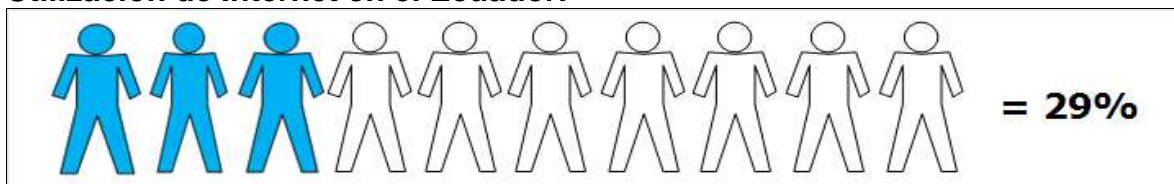
Para los ecuatorianos, la razón más importante para utilizar el Internet es la educación y el aprendizaje según el 40% de los encuestados. Mientras, que el 27,2% lo hace para obtener información y el 22,4%, para comunicarse. Dentro de los datos de telefonía, el 80,1% de los hogares ecuatorianos posee celular, 10,2 puntos más de lo registrado en el 2008, en el que el porcentaje de tenencia era de 69,9%. De acuerdo a la encuesta, a mayor ingreso en el hogar mayor acceso a las nuevas tecnologías. Sin embargo cabe resaltar que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información dentro de su plan de acción ha atendido con la dotación de equipamiento y conectividad a los sectores menos favorecidos, áreas rurales, urbano marginales y zonas de fronteras a nivel nacional. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

Con base a los datos anteriormente expuestos se puede decir que: "las Tecnologías de la Información y Comunicación evolucionan constantemente y con rapidez, e implementarlas en el país constituye un desafío que día a día se concreta y evidencia en el dinamismo reflejado en las cifras positivas presentadas, de la mayoría de indicadores asociados. Las TIC'S se muestran cada vez más como una necesidad en el contexto de la sociedad, donde los cambios rápidos, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel, constantemente actualizada, se convierten en una exigencia permanente". (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

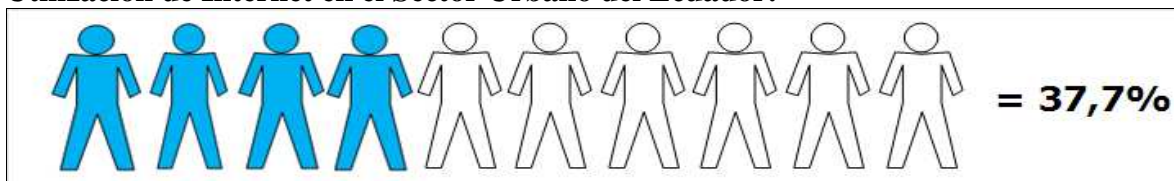
El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información resalta su compromiso por atender con la dotación de servicios de telecomunicaciones de calidad con calidez en todo el territorio nacional. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012)

A continuación se presentan algunas estadísticas muy interesantes sobre el uso de las TIC'S en el Ecuador, las mismas que fueron obtenidas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

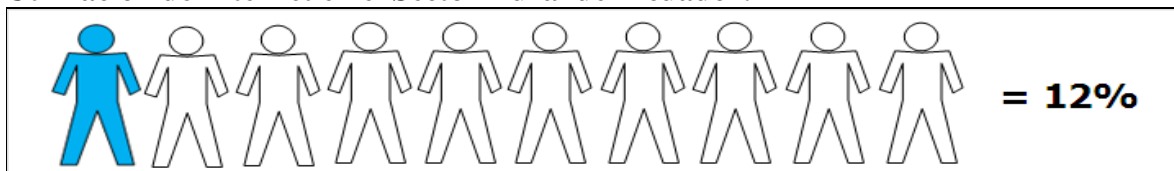
Utilización de Internet en el Ecuador:

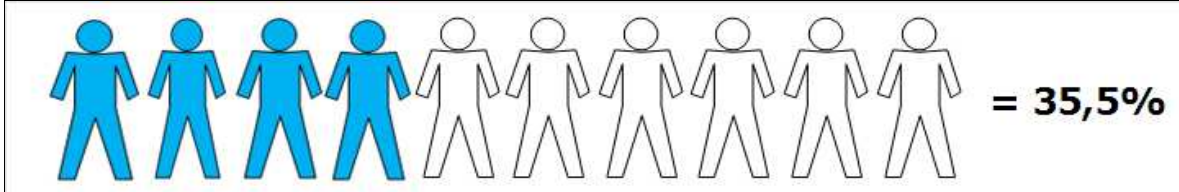
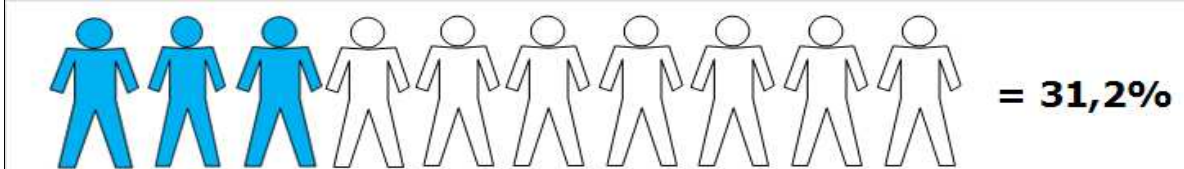
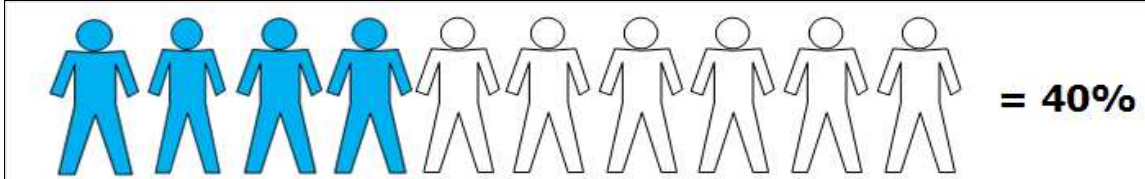
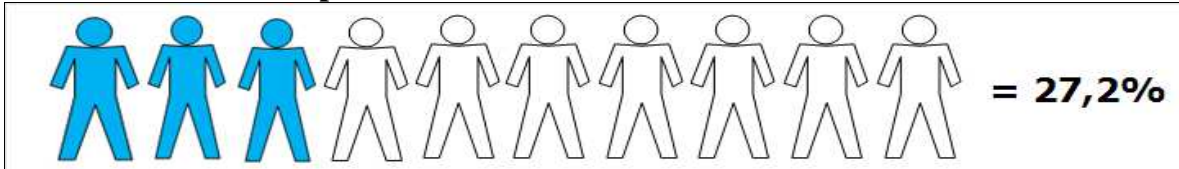


Utilización de Internet en el Sector Urbano del Ecuador:

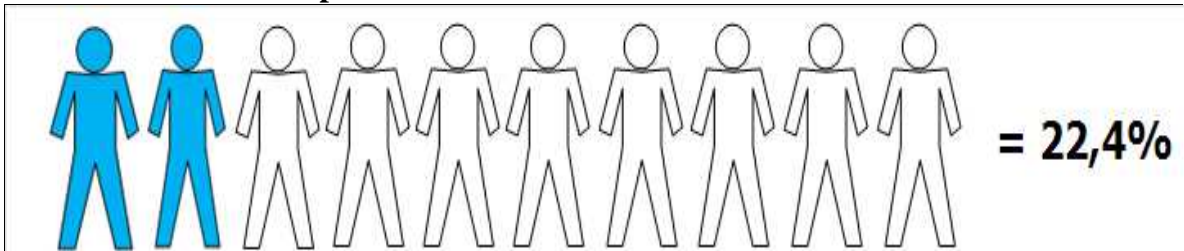
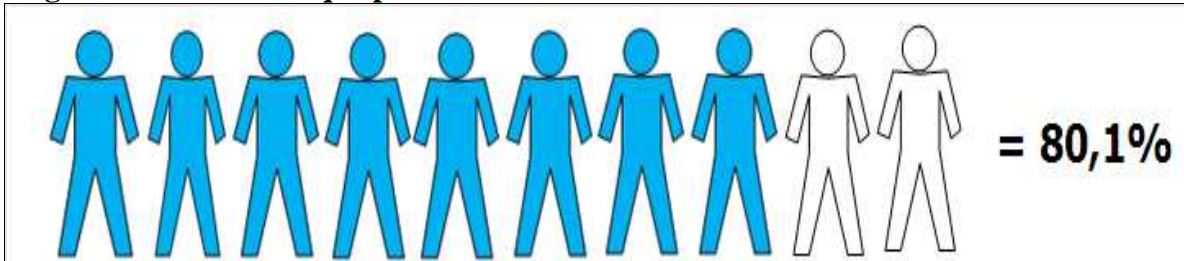


Utilización de Internet en el Sector Rural del Ecuador:



Utilización de Internet desde el hogar:**Utilización de Internet a través de sitios públicos:****Utilización de Internet en educación y aprendizaje:****Utilización de Internet para obtener información:****Figura 15-** Uso del Internet en el Ecuador

(inec, 2010)

Utilización de Internet para comunicarse:**Hogares Ecuatorianos que poseen celular:**

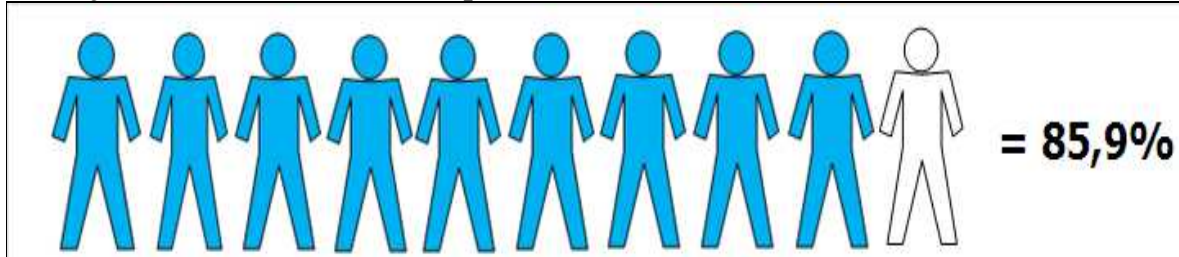
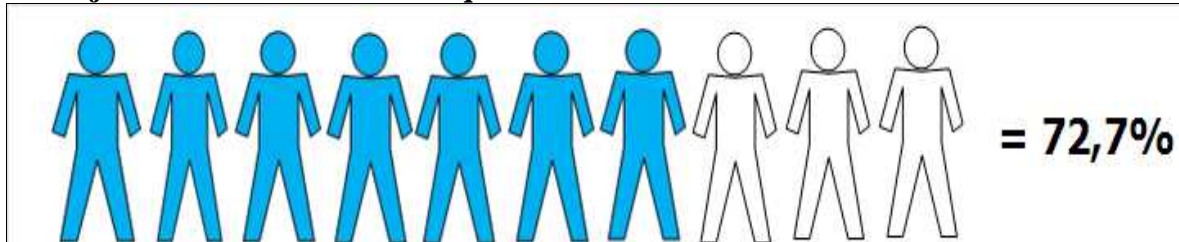
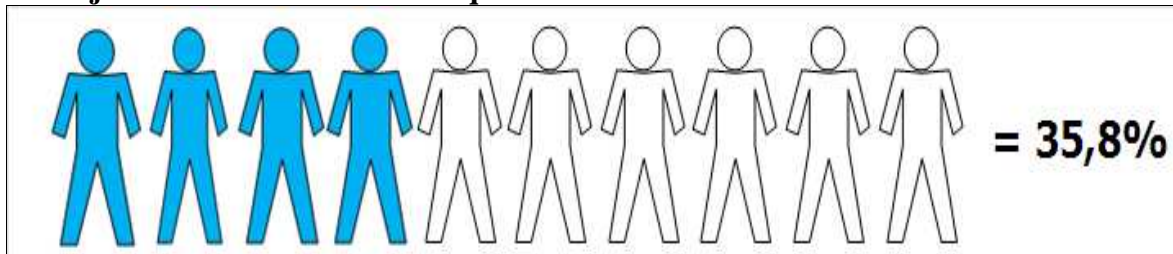
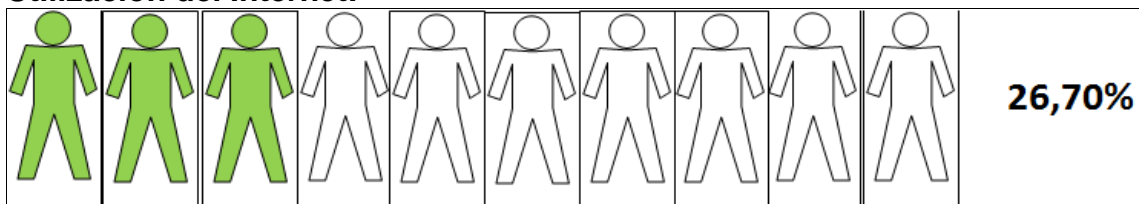
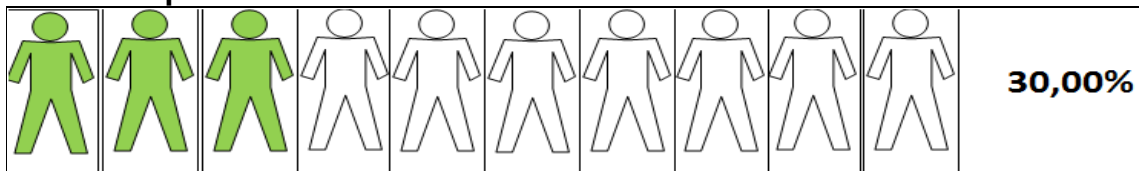
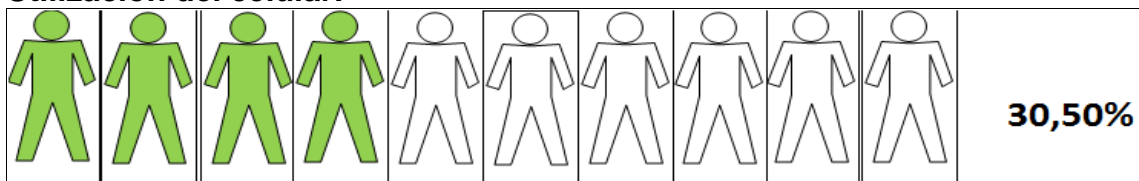
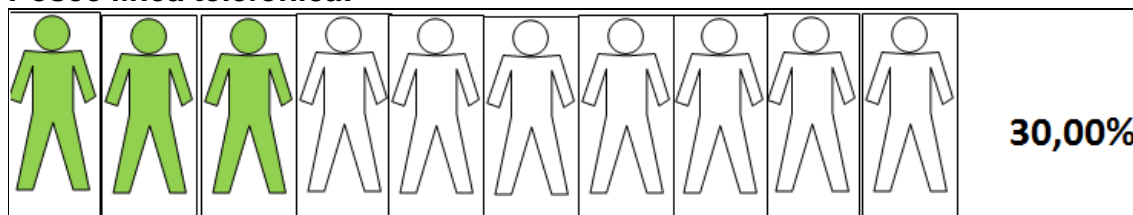
Trabajadores del Sector Público que cuentan con un celular:

Trabajadores del Sector Público que utilizan internet:

Trabajadores del Sector Privado que utilizan internet:


Figura 16– Utilización de Internet para comunicarse en el Ecuador
(inec, 2010)

3.1.2.2 De Las TIC'S en las Provincias de Estudio

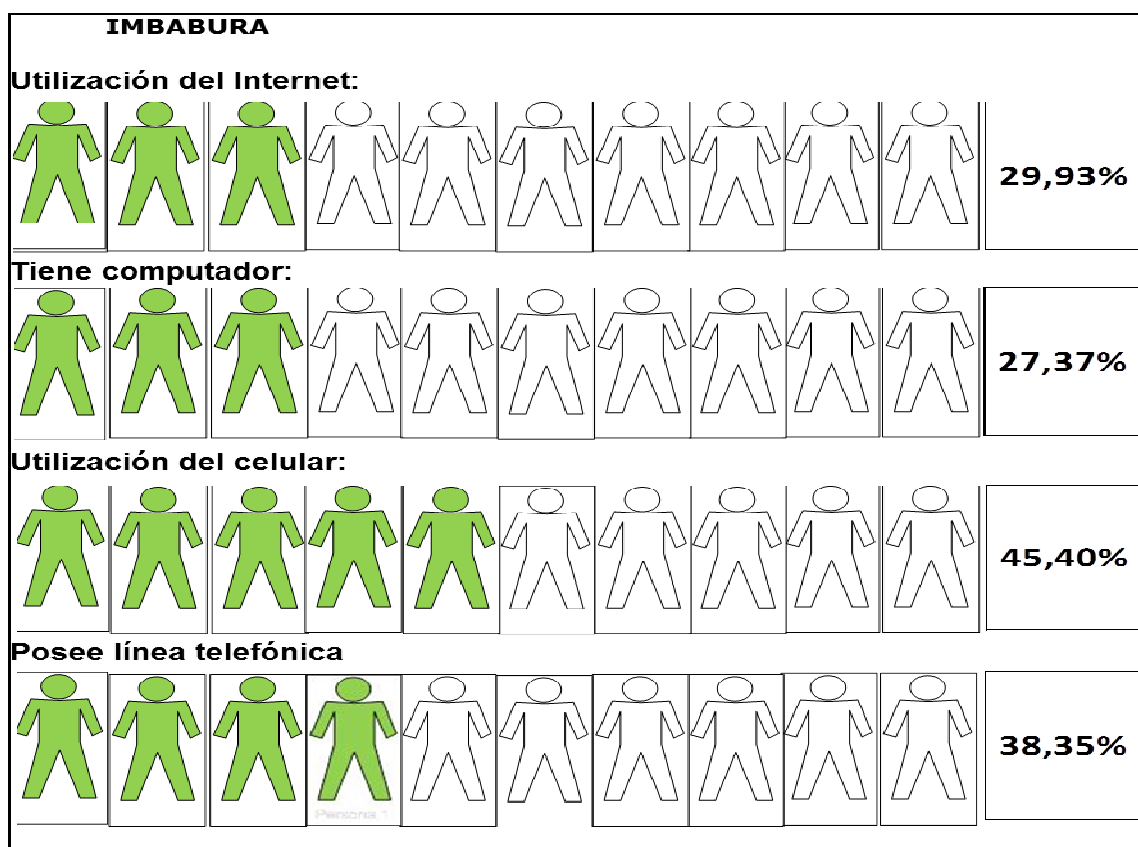
- **CHIMBORAZO**

Utilización del Internet:

Tiene computador:

Utilización del celular:


Posee línea telefónica:**Figura 17– Utilización del Internet en la provincia de Chimborazo**

(inec, 2010)

El uso de las TIC'S en la Provincia de Chimborazo está levemente más enfocado al uso del celular, es interesante ver que existe una relación de uno a uno en lo que se refiere a línea telefónica-puerto de internet-computador ya que si existiese mayor penetración de líneas telefónicas muy probablemente existirá un incremento en el uso del Internet en esta provincia y por ende su desarrollo.

**Figura 18– Utilización del Internet en la Provincia de Imbabura**

(inec, 2010)

En la provincia de Imbabura el uso de las TIC'S está más orientado a las llamadas telefónicas ya sea por telefonía fija o celular, mientras que el uso del internet está más relacionado con las personas que poseen computador, se debería incentivar y educar a la población en el uso de medios alternativos para la comunicación que están dentro de las TIC'S como lo es el Internet por medio del cual se puede utilizar algunos de sus servicios como son el mail, video llamada, videoconferencia, Chats, redes sociales, etc., que son mucho más baratos y de esta manera se promoverá el uso y capacitación en la utilización de los Infocentros.

3.1.2.3 De Los Infocentros

En la Figura 19 se muestra un Modelo de Infocentro en el Ecuador en el que se evidencia que la participación comunitaria es fundamental para la edificación de los Infocentros y del mantenimiento futuro de éstos.



Figura 19- Modelo de Infocentro en Ecuador

(Desarrollo, 2011)

El modelo de gestión propuesto para el proyecto de los Infocentros "PAUTIC" tiene como fin fundamental el involucramiento y apropiación de la comunidad de los bienes y servicios provistos. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

Bajo este modelo se determinó que:

- La infraestructura del Infocentro, así como la conectividad durante el primer año será proporcionado por la CNT – EP.
- El local será proporcionado y adecuado por la entidad comunitaria que actúe como contraparte.
- La administración del Infocentro pasará paulatinamente a la comunidad a partir del segundo año.
- El servicio de telefonía tendrá un esquema base de tarifas preferenciales.
- El servicio de Internet será provisto de manera gratuita durante el primer año a partir del segundo año se deberá establecer una tarifa mínima que garantice su sostenibilidad en el tiempo.

Por lo anteriormente expuesto y como parte de la sostenibilidad del Programa se determinó que en los lugares donde se beneficiaron con la instalación de un Infocentro, deberán a partir del segundo año de funcionamiento generar ingresos suficientes que les permita ser sostenibles. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

Sin embargo en la actualidad luego de que muchos Infocentros ya se encuentran en el segundo año de funcionamiento se ha visto que los ingresos que generan es insuficiente para sostenerle operable a todos los equipos del Infocentro. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

A continuación se muestra una tabla donde se indican los Infocentros planificados, implementados y los que faltan por provincia.

Tabla 2- Total Infocentros planificados, instalados y por instalar

PROVINCIA	INFOCENTROS PLANIFICADOS	INFOCENTROS INSTALADOS	INFOCENTROS POR INSTALAR
AZUAY	31	31	0
BOLIVAR	13	13	0
CAÑAR	3	3	0
CARCHI	10	9	1
CHIMBORAZO	40	34	6
COTOPAXI	23	23	0
EL ORO	23	20	3
ESMERALDAS	6	6	0
GALAPAGOS	1	0	1
GUAYAS	2	0	2
IMBABURA	36	36	0
LOJA	30	30	0
LOS RIOS	13	0	13
MANABI	22	20	2
MORONA SANTIAGO	14	14	0
NAPO	18	17	1
ORELLANA	11	9	2
PASTAZA	11	11	0
PICHINCHA	24	22	2
SANTA ELENA	8	0	8
STO. DOMINGO DE LOS TSACHILAS	8	6	2
SUCUMBIOS	14	10	4
TUNGURAHUA	12	11	1
TOTAL	373	325	48

(CNT, 2012)

Elaborado por: Los Autores

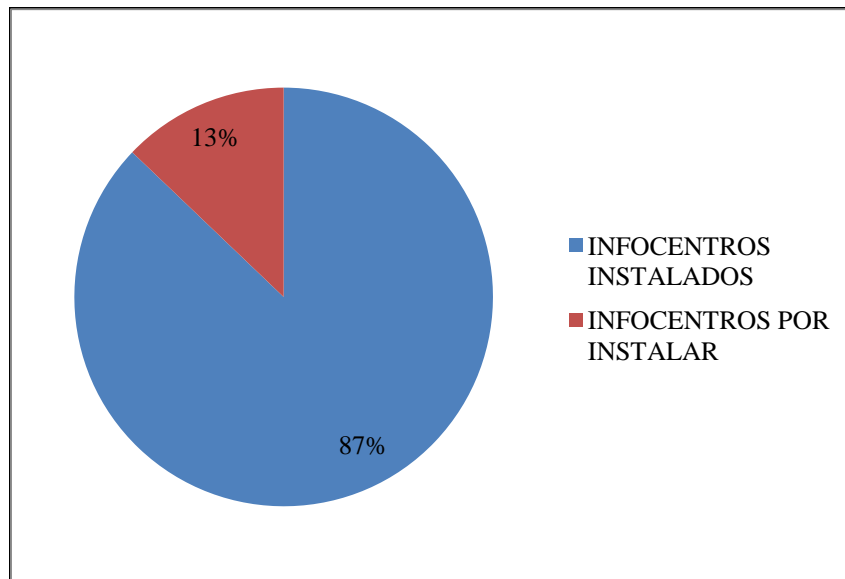
1INFOCENTROS INSTALADOS Y POR INSTALARSE EN EL ECUADOR

Figura 20- Infocentros instalados y por instalar en el Ecuador
(CNT, 2012)

3.1.3 PARROQUIAS EN ESTUDIO

La razón por la cual se eligió las localidades de San Isidro de Patulú de la Provincia de Chimborazo y la localidad de San José de Chaltura de la Provincia de Imbabura como localidades base para elaborar el estudio, se basa en que estas provincias poseen el mayor número de Infocentros concentrados en el proyecto presentado por el Gobierno a través del MINTEL, y consecuente con ello, las comunidades dentro de estas provincias han sido seleccionadas en la recomendación planteada por la CNT – EP, debido a que la instalación del Infocentro en las comunidades puede variar, es decir depende de la necesidad, requerimientos o disponibilidad de equipos, así como de la infraestructura instalada. Cabe aclarar al respecto que las parroquias de San Isidro de Patulú y San José de Chaltura poseen Infocentros ya instalados, en tal sentido estos aspectos facilitarán la investigación previa al desarrollo del Modelo de Gestión Administrativo – Financiero propuesto.

Tabla 3- Distribución de Infocentros a Implementarse

PROVINCIA	INCOCENTROS A IMPLEMENTAR	NUMERO DE COMPUTADORAS	% Distruc.
AZUAY	32	201	9%
BOLIVAR	13	108	3%
CAÑAR	2	12	1%
CARCHI	8	63	2%
CHIMBORAZO	34	270	9%
COTOPAXI	23	174	6%
EL ORO	25	186	7%
ESMERALDAS	6	54	2%
GALAPAGOS	1	6	0%
GUAYAS	3	18	1%
IMBABURA	36	232	10%
LOJA	33	249	9%
LOS RIOS	14	111	4%
MANABI	24	180	6%
MORONA SANTIAGO	12	102	3%
NAPO	17	129	5%
ORELLANA	11	72	3%
PASTAZA	11	75	3%
PICHINCHA	29	282	8%
SANTA ELENA	8	66	2%
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	6	42	2%
SUCUMBÍOS	13	86	3%
TUNGURAHUA	12	102	3%
TOTAL	373	2820	100%

("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

3.1.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1.4.1 Modalidad, Fuentes y Tipo de Investigación.

La modalidad que se va a utilizar para recabar la información es mediante encuestas, observación simple y entrevistas. Las fuentes empleadas para la recolección de información para la presente investigación se obtiene, de las siguientes fuentes:

Las encuestas: las cuales están dirigidas a los administradores y a los usuarios de los Infocentros, de las parroquias de San Isidro de Patulú y San José de Chaltura son las personas que están directamente relacionadas con los mismos, es decir los administradores y los usuarios de los Infocentros.

La observación simple, es otro medio y se ha efectuado en las instalaciones de los Infocentros de las 2 parroquias en estudio, aportando con información cualitativa acerca de la situación real, y ha permitido clasificar y asignar los

datos de acuerdo con el esquema previsto en las entrevistas acorde al problema que se estudia.

Entrevistas: Se efectúan a los Directivos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP, quienes son los que están a cargo del proyecto de los Infocentros en el Ecuador.

El tipo de investigación que se emplea es primaria y secundaria. La investigación primaria se lo realiza mediante encuestas diseñadas para el diagnóstico y la investigación secundaria se consigue con los registros de informes del MINTEL, CNT-EP, otros entes de gobierno.

Los instrumentos manejados para recolectar y registrar la información son las encuestas y entrevistas.

3.1.4.2 Plan de Muestreo (Población y Muestra)

El cálculo del tamaño de la muestra, es uno de los aspectos determinantes en el grado de credibilidad de los resultados obtenidos, en tal sentido éstas son realizadas a los usuarios de los Infocentros de las parroquias de San Isidro de Patulú y San José de Chaltura, la población de San isidro de Patulú es 4744 habitantes de los cuales de acuerdo al censo de población del 2010 el porcentaje de utilización de las TIC'S en Chimborazo rural es de 13,96% entonces de universo objetivo de usuarios para la parroquia San Isidro de Patulú es de 663 habitantes y la población de San José de Chaltura es de 3147 habitantes de los cuales de acuerdo al censo de población del 2010 el porcentaje de utilización de TIC'S en Imbabura rural es de 16% entonces de universo objetivo de usuarios para la parroquia de San José de Chaltura es de 504 habitantes.

Para el caso de los administradores se tomará el total de la población a encuestar ya que es un administrador en el caso del Infocentro de San José de Chaltura y un Administrador actual de San isidro de Patulu más siete ex administradores o colaboradores del Infocentro de San isidro de Patulu que son personas que conocen la realidad del Infocentro y pueden aportar información valiosa para el desarrollo del presente trabajo investigativo, total nueve

Administradores en los dos Infocentros que serán considerados para este estudio.

Mientras que para el caso de los usuarios se aplicará el muestreo.

Se utiliza la formula siguiente:

$$n = \frac{N \left(Z_{\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p(1-p)}{(N-1)E^2 + \left(Z_{\frac{\alpha}{2}} \right)^2 p(1-p)}$$

(Vivanco, 2005)

Y cuyos datos son los siguientes:

Tabla 4- Datos para el cálculo de la muestra

	SAN ISIDRO DE PATULÚ	SAN JOSE DE CHALTURA
N	663	504
K	95%	95%
$Z_{\frac{\alpha}{2}}$	1,96	1,96
E	10%	10%
p	0,5	0,5
q	0,5	0,5
n	84	81

Elaborado por: Los Autores
(INEC, 2006)

Dónde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos.

E: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene preguntando a una muestra de la población y el que se obtendría si se preguntara al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido. Por lo que utiliza $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que se va a hacer) es decir el número de encuestas a realizar.

3.1.5 ENCUESTAS

Las encuestas fueron realizadas con el propósito de proveer a esta investigación de información que permita identificar las necesidades de los Infocentros, referidos a sus localidades en estudio, con la finalidad de que permitan tomar de decisiones.

Para la elaboración de la encuesta se consideraron dos grupos de estudio y son: Usuarios y de Administradores de los Infocentros ya que cada uno de estos grupos tiene una visión semejante de lo que es un Infocentro, en tal sentido se detallan a continuación con sus respectivos vectores utilizados:

Usuarios.-

- Infraestructura
- Tecnología
- Operacional
- Mantenimiento del Infocentro
- Atención al cliente
- Social
- Costos
- Servicios

Administradores:

- Infraestructura
- Tecnología
- Operacional
- Financiero (Ingresos-Gastos)
- Administración del Infocentro
- Mantenimiento del Infocentro
- Social
- Servicios

Anexo 1.- Modelo de Encuestas Usuarios

Anexo 2.- Modelo de Encuestas Administradores

3.1.5.1 Tabulación y Resultados de las Encuestas

La siguiente tabla corresponde a la descripción y valoración que se da a cada una de las preguntas incluidas en las encuestas realizadas y son:

Tabla 5- Valores y su Significado para las respuestas de la encuesta

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20 %)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)

Elaborado por: Los Autores

Para el análisis de los resultados se consideró los grupos de estudio anteriormente mencionados (Usuarios y Administradores), en tal sentido se analizará en primera instancia a los usuarios de los Infocentros y consecuentemente a los administradores de los mismos.

PARTE 1: USUARIOS INFOCENTRO

- *INFRAESTRUCTURA*

Tabla 6- Resultados Usuarios ítem Infraestructura

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	99	13,52%
2	130	17,76%
3	139	18,99%
4	188	25,68%
5	176	24,04%
TOTAL	732	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No. 7 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 25,68% considera el vector de infraestructura “Muy Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

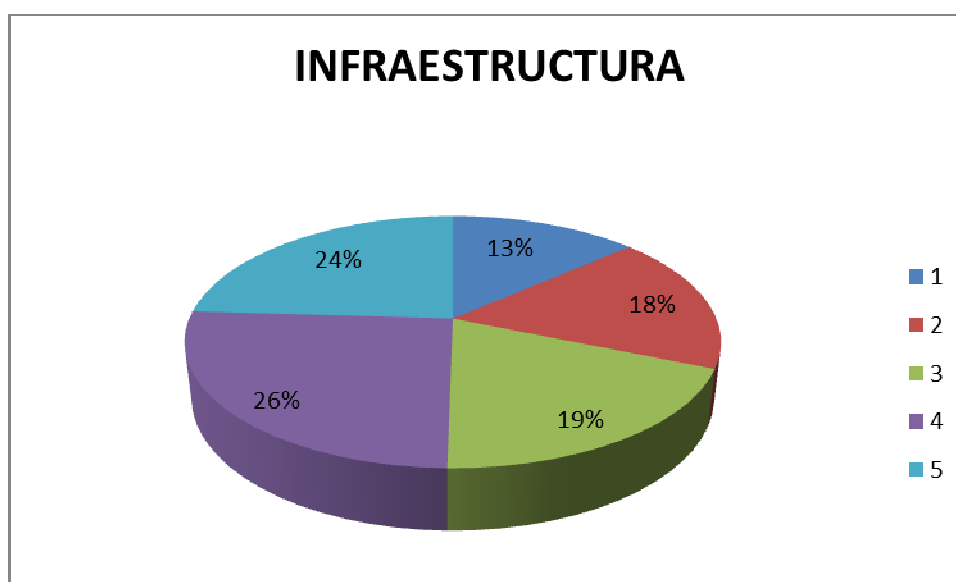


Figura 21– Resultados Usuarios ítem Infraestructura

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **TECNOLOGIA**

Tabla 7- Resultados Usuarios ítem Tecnología

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	74	10,11%
2	127	17,35%
3	186	25,41%
4	169	23,09%
5	176	24,04%
TOTAL	732	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.8 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 25,41% considera al vector de tecnología “Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

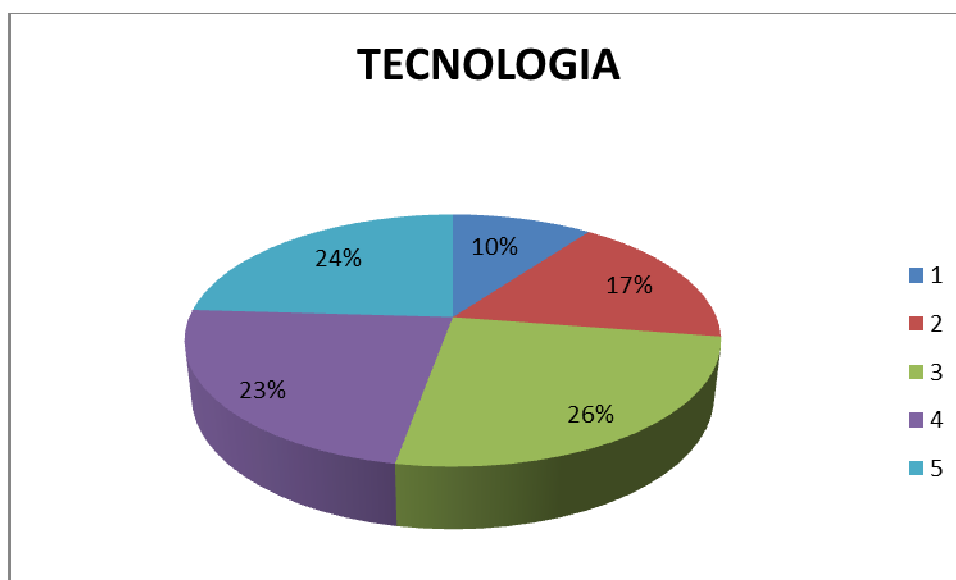


Figura 22- Resultados Usuarios ítem Tecnología

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- OPERACIONAL

Tabla 8– Resultados Usuarios ítem Operacional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	31	5,65%
2	57	10,38%
3	80	14,57%
4	164	29,87%
5	217	39,53%
TOTAL	549	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.9 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 39,53% considera al vector de operacional “Excelente”, como se lo puede ver a continuación.



Figura 23- Resultados Usuarios ítem Operacional

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO**

Tabla 9– Resultados Usuarios ítem Mantenimiento del Infocentro

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	27	3,69%
2	45	6,15%
3	132	18,03%
4	202	27,60%
5	326	44,54%
TOTAL	732	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.10 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 44,54% considera al vector de mantenimiento “Excelente”, como se lo puede ver a continuación.



Figura 24– Resultados Usuarios ítem Mantenimiento del Infocentro

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- *ATENCIÓN AL CLIENTE*

Tabla 10– Resultados Usuarios ítem Atención al Cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	16	2,91%
2	20	3,64%
3	51	9,29%
4	122	22,22%
5	340	61,93%
TOTAL	549	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.11 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 61,93% considera al vector de atención al cliente “Excelente”, como se lo puede ver a continuación.



Figura 25– Resultados Usuarios ítem Atención al Cliente

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- *SOCIAL*

Tabla 11– Resultados Usuarios ítem Social

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	34	3,72%
2	42	4,59%
3	166	18,14%
4	328	35,85%
5	345	37,70%
TOTAL	915	100,00%

Elaborado por: Los Autores

La Tabla No.12 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 35,85% considera al vector social “Muy Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

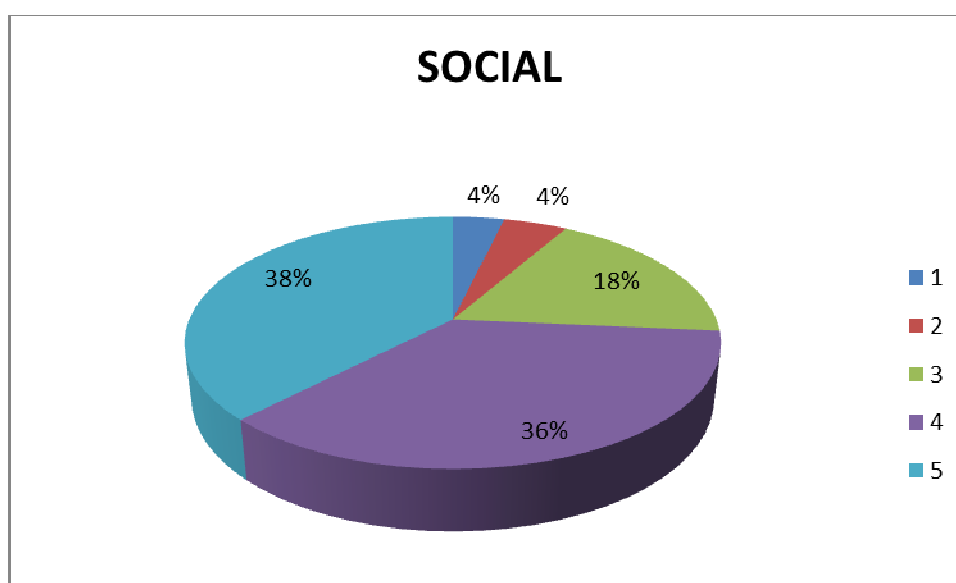


Figura 26– Resultados Usuarios ítem Social

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **COSTOS**

Tabla 12– Resultados Usuarios ítem Costos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	189	34,43%
2	56	10,20%
3	102	18,58%
4	99	18,03%
5	103	18,76%
TOTAL	549	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.13 indica que de una muestra de 183 entrevistados el 34,43% considera al vector de costos “Muy Barato”, como se lo puede ver a continuación.

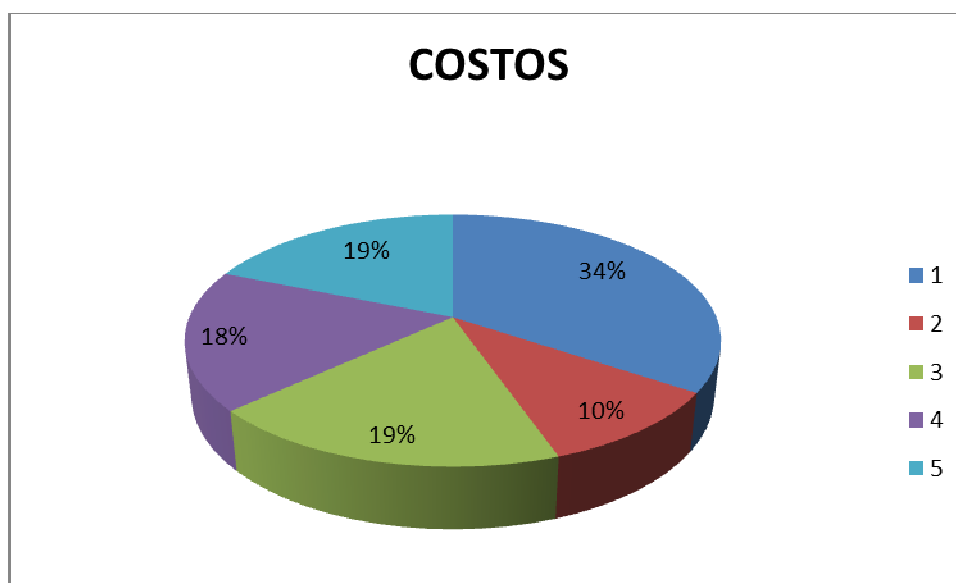


Figura 27- Resultados Usuarios ítem Costos

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **SERVICIOS**

En la siguiente figura se expone los resultados en los cuales los usuarios de los Infocentros indican con los servicios que cuentan los mismos:

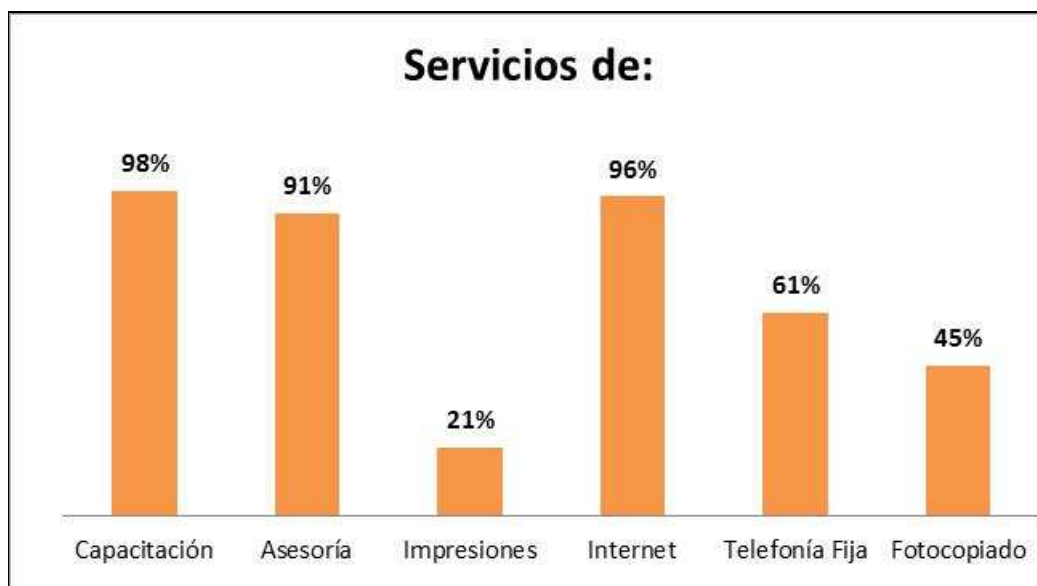


Figura 28– Servicios que Cuentan en los Infocentros según los Usuarios

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

Con los resultados obtenidos sobre una muestra de 183 usuarios se observa que el servicio de capacitación, asesoría e internet superan el 90%, es decir los Infocentros en estudio ofrecen este servicio, siendo el de menor participación las impresiones y el fotocopiado con un 21% y 45% respectivamente.

PARTE 2: ADMINISTRADORES INFOCENTRO

- *INFRAESTRUCTURA*

Tabla 13 – Resultados Administradores ítem Infraestructura

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	6	22,22%
2	3	11,11%
3	11	40,74%
4	3	11,11%
5	4	14,81%
TOTAL	27	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No 14 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 40,74% considera al vector de infraestructura “Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

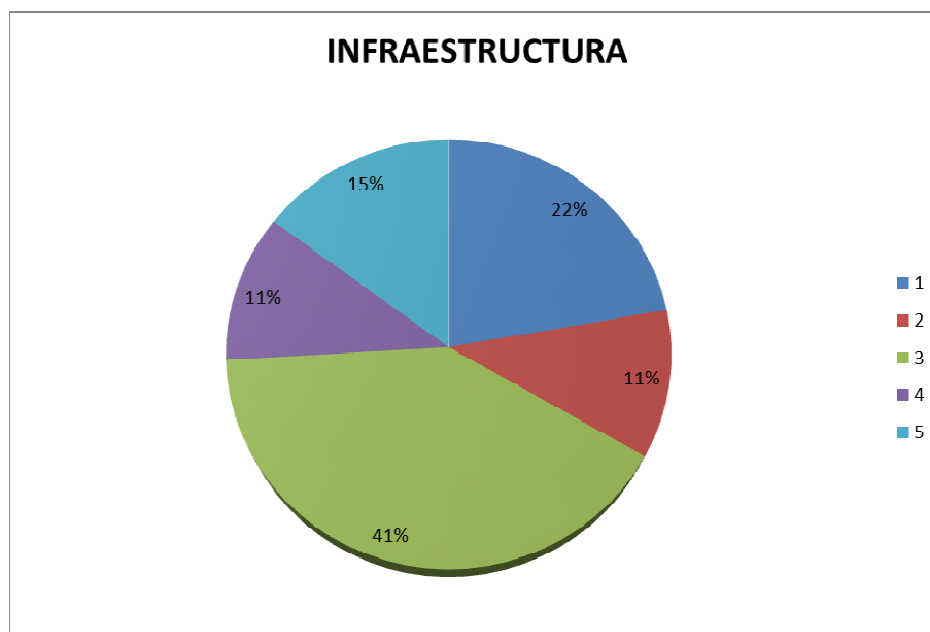


Figura 29- Resultados Administradores ítem Infraestructura

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **TECNOLOGIA**

Tabla 14– Resultados Administradores ítem Tecnología

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	9	25,00%
2	4	11,11%
3	5	13,89%
4	10	27,78%
5	8	22,22%
TOTAL	36	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No 15 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 27,78% considera al vector tecnología “Muy Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

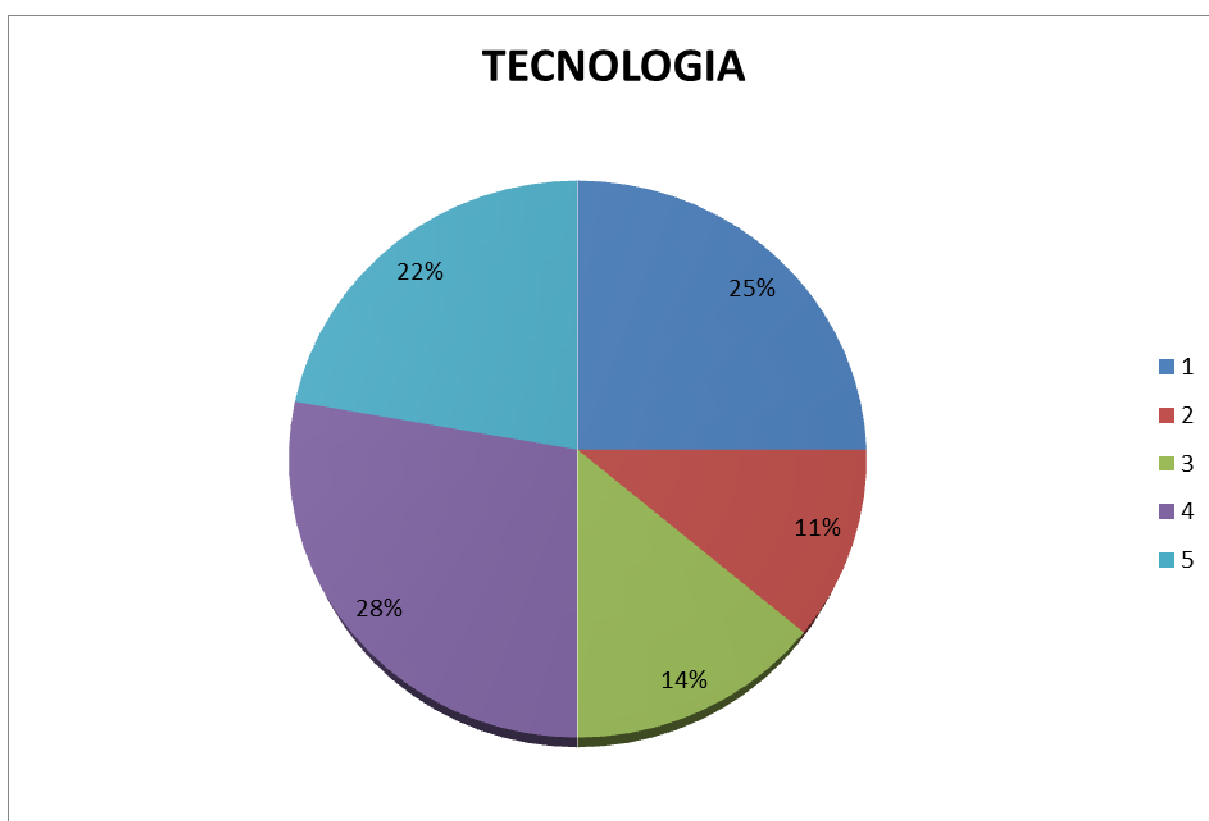


Figura 30– Resultados Administradores ítem Tecnología

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **OPERACIONAL**

Tabla 15– Resultados Administradores ítem Operacional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	1	2,78%
2	3	8,33%
3	4	11,11%
4	15	41,66%
5	14	38,89%
TOTAL	36	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.16 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 41,66% considera al vector tecnología entre “Muy Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

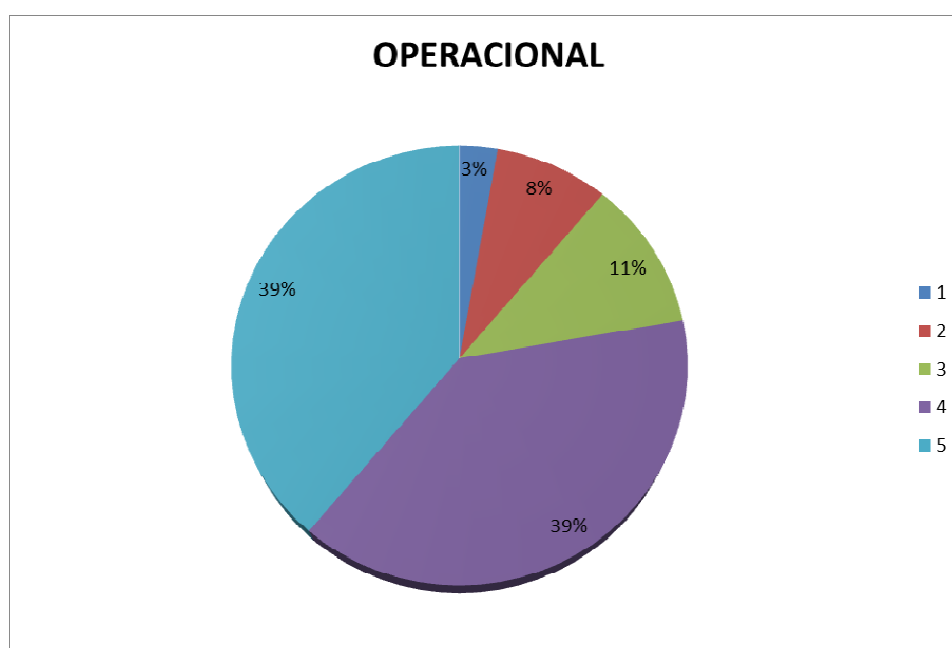


Figura 31– Resultados Administradores ítem Operacional

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **FINANCIERO**

Tabla 16– Resultados Administradores ítem Financiero

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	34	62,96%
2	4	7,41%
3	9	16,67%
4	4	7,41%
5	3	5,56%
TOTAL	54	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.17 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 62,96% considera al vector financiero “Deficiente como se lo puede ver a continuación.

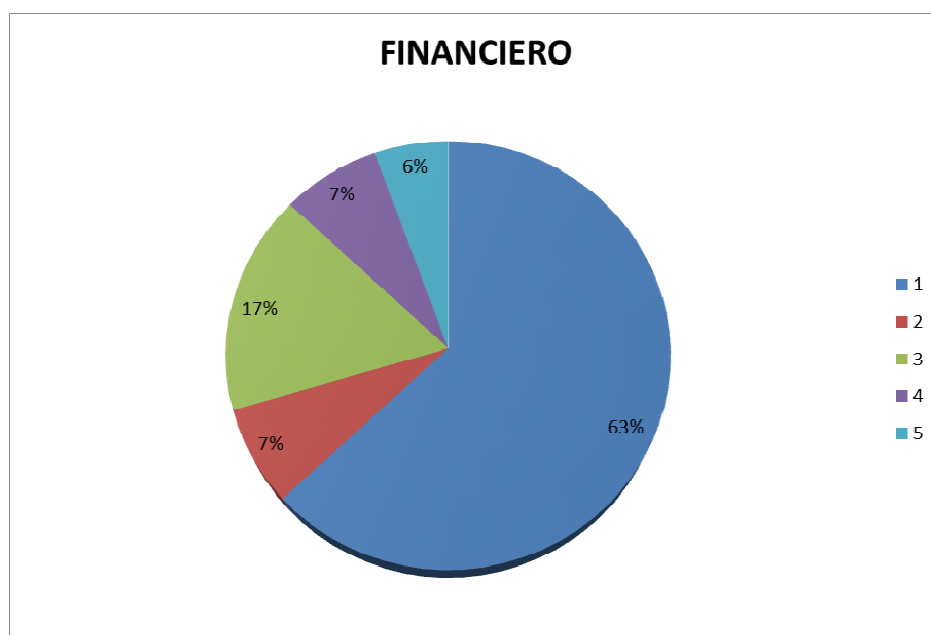


Figura 32– Resultados Administradores ítem Financiero

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **ADMINISTRACION DEL INFOCENTRO**

Tabla 17– Resultados Administradores ítem Administración del Infocentro

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	3	5,56%
2	3	5,56%
3	5	9,26%
4	26	48,15%
5	17	31,48%
TOTAL	54	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.18 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 48,15% considera al vector administración del Infocentro “Muy Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

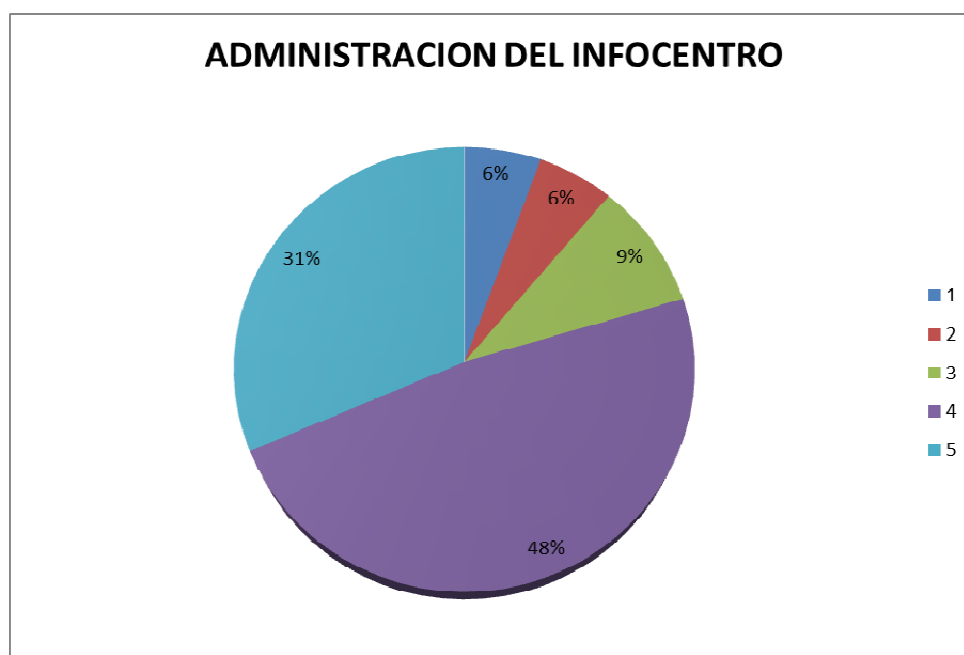


Figura 33– Resultados Administradores ítem Administración del Infocentro

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- **MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO**

Tabla 18– Resultados Administradores ítem Mantenimiento del Infocentro

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	8	22,22%
2	2	5,56%
3	20	55,56%
4	3	8,33%
5	3	8,33%
TOTAL	36	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.19 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 55,56% considera al vector mantenimiento del Infocentro “Bueno”, como se lo puede ver a continuación.

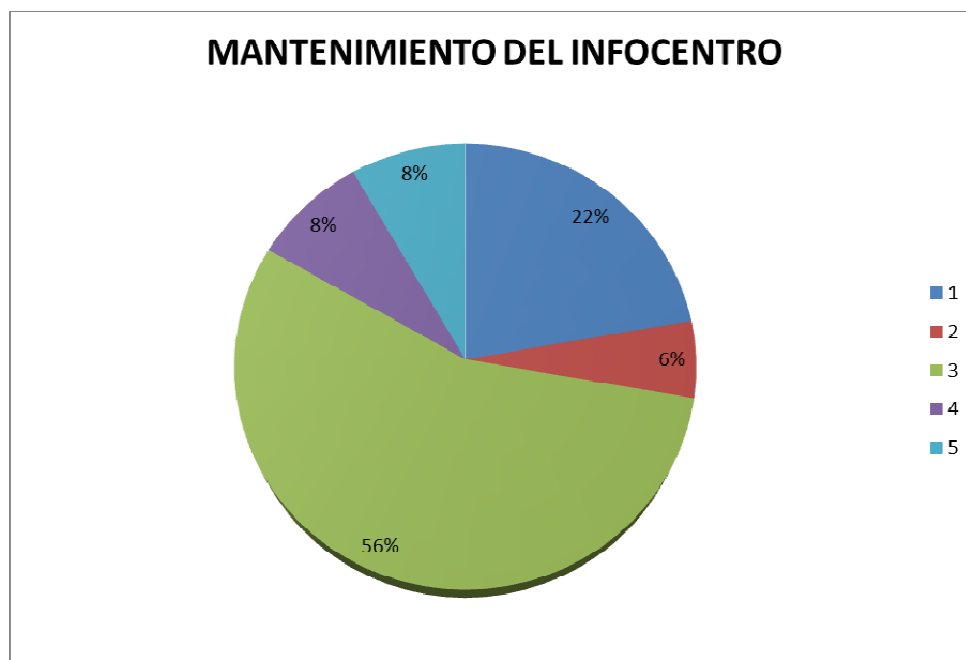


Figura 34– Resultados Administradores ítem Mantenimiento del Infocentro

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- SOCIAL

Tabla 19– Resultados Administradores ítem Social

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	10	12,35%
2	14	17,28%
3	10	12,35%
4	32	39,51%
5	15	18,52%
TOTAL	81	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.20 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 39,51% considera al vector social "Muy Bueno", como se lo puede ver a continuación.

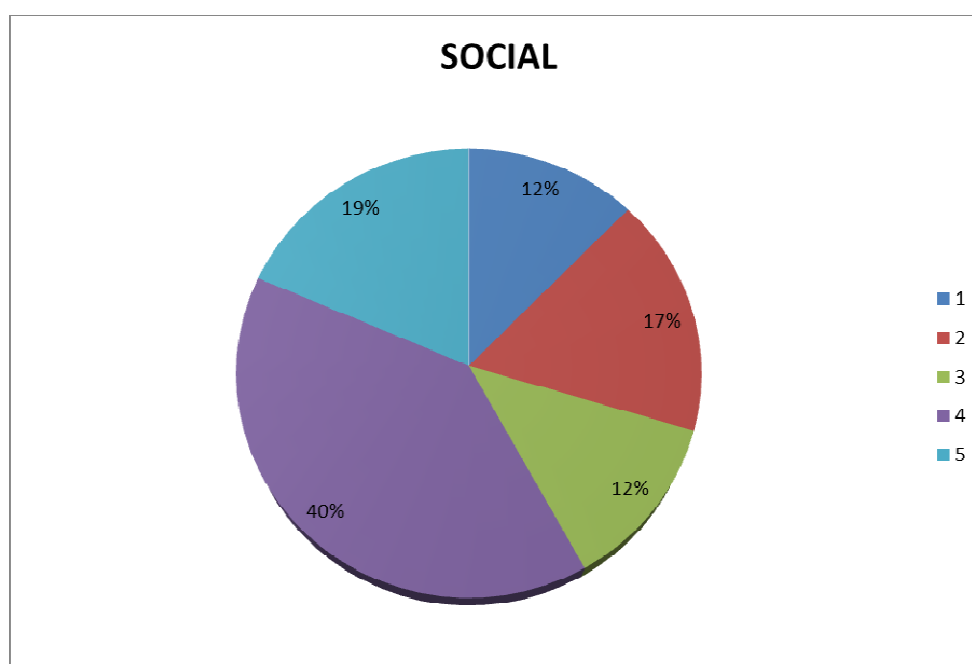


Figura 35– Resultados Administradores ítem Social

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

SERVICIOS

Tabla 20– Resultados Administradores ítem Servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1	18	33,33%
2	2	3,70%
3	7	12,96%
4	17	31,48%
5	10	18,52%
TOTAL	54	100,00%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La Tabla No.21 indica que de una muestra de 9 entrevistados el 33,33% considera al vector servicios “Deficiente”, como se lo puede ver a continuación.

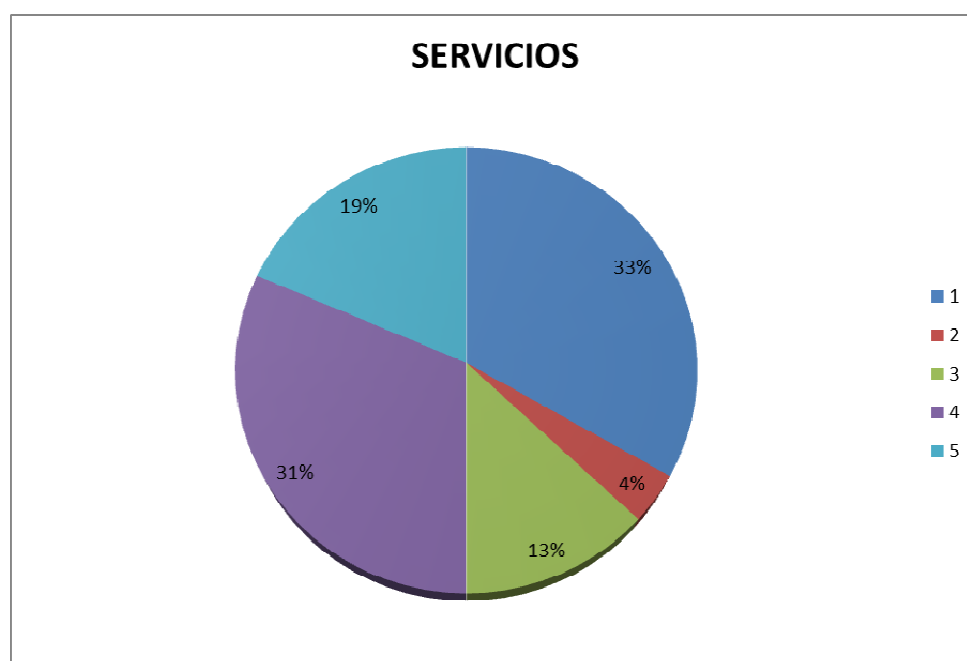


Figura 36– Resultados Administradores ítem Servicios

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

- APOYO

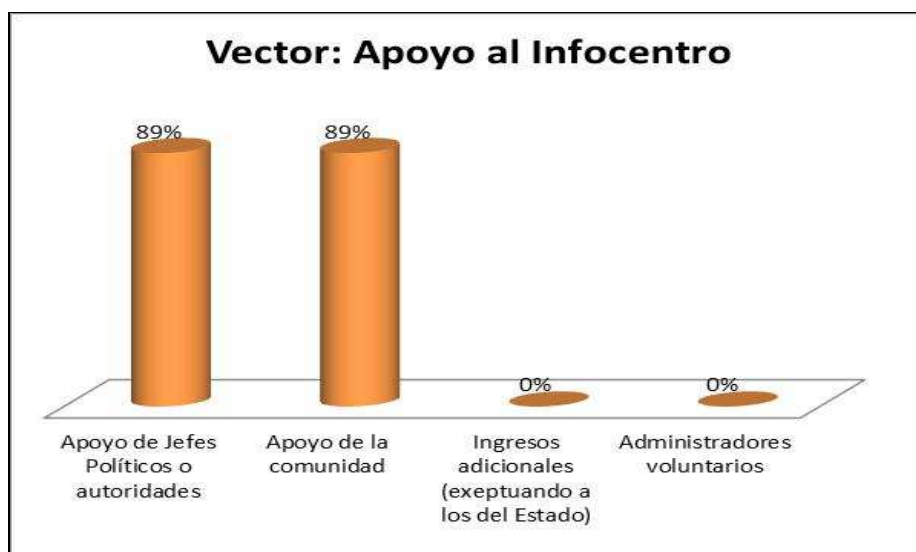


Figura 37–Resultados Administradores item Apoyo al Infocentro

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

En la figura No. 37 se observa que existe un 89% de apoyo tanto de las autoridades locales como de la comunidad y que existe un 0% en ingresos adicionales a los Infocentros y que no existen administradores voluntarios sólo remunerados.

- *LOS COSTOS ADICIONALES DEL INFOCENTRO LO PAGAN*

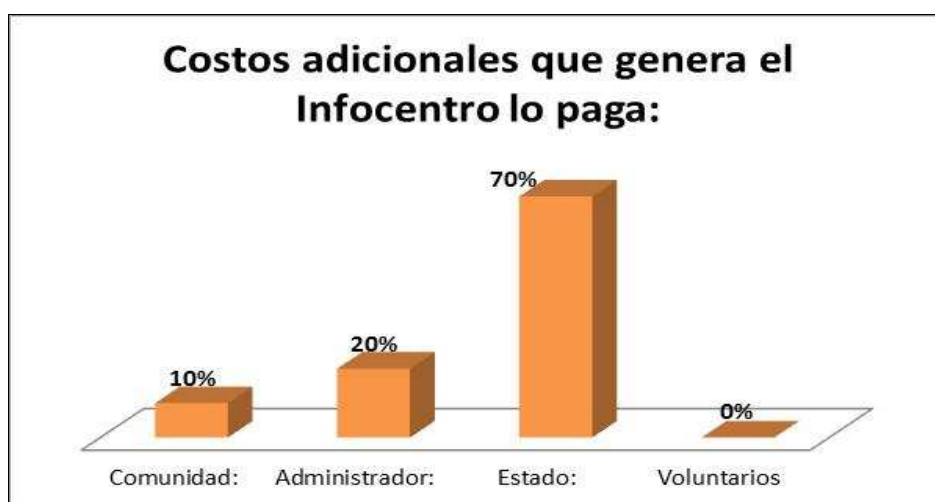


Figura 38– Resultados Administradores item Costos adicionales que genera el Infocentro lo paga

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La figura No.38 indica que de una muestra de 9 entrevistados indican que el 70% de costos son asumidos por el estado, un 20% por administradores y de un 10% por la comunidad.

- **QUE COSTOS SON LOS MAS ELEVADOS DENTRO DEL INFOCENTRO**

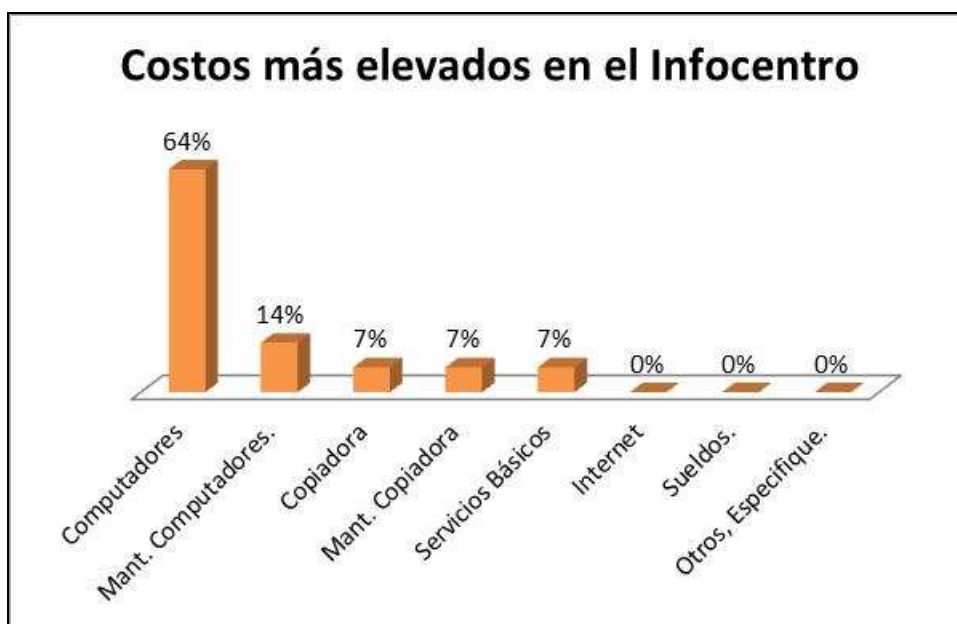


Figura 39–Resultados Administradores item Costos más elevados en el Infocentro

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

La figura No. 39 indica que los administradores encuestados, afirman que los costos más elevados que incurren los Infocentros en estudio, son las computadoras con un 64%, es decir por obsolescencia tecnológica (reemplazo de memorias RAM, discos duros, procesador, tarjetas Ethernet, etc. o reemplazo total de tecnología) de los equipos, los mantenimientos de los computadores como segundo costos más elevado con un 14% que hace referencia los mantenimientos correctivos y preventivos, seguidos con un 7% en consumo de los servicios básicos, y mantenimientos y depreciación de copiadore.

3.1.5.2 Análisis de los Resultados

Los resultados anteriores indican el grado de aceptación, y/o necesidad que tienen los Infocentros en estudio, tanto para los usuarios como para los administradores y un ejemplo de ello es el vector social el cual está siendo de gran impulso al desarrollo socio-económico-cultural de las parroquias rurales, a continuación se presentan sus resultados:

En la siguiente tabla se visualiza el peso que da el total de los usuarios entrevistados a cada uno de los vectores en estudio, y se observa:

Tabla 21– Vectores de la encuesta a usuarios con el peso obtenido

VECTORES	PESO
INFRAESTRUCTURA	66%
TECNOLOGIA	67%
OPERACIONAL	77%
MANTENIMIENTO	81%
ATENCION AL CLIENTE	67%
SOCIAL	80%
COSTOS	55%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

Con la tabla anteriormente expuesta, se puede elaborar una figura en donde se puede visualizar la magnitud que cada uno de estos vectores representa frente a un solo punto de partida Vs. Punto de llegada del 100%.

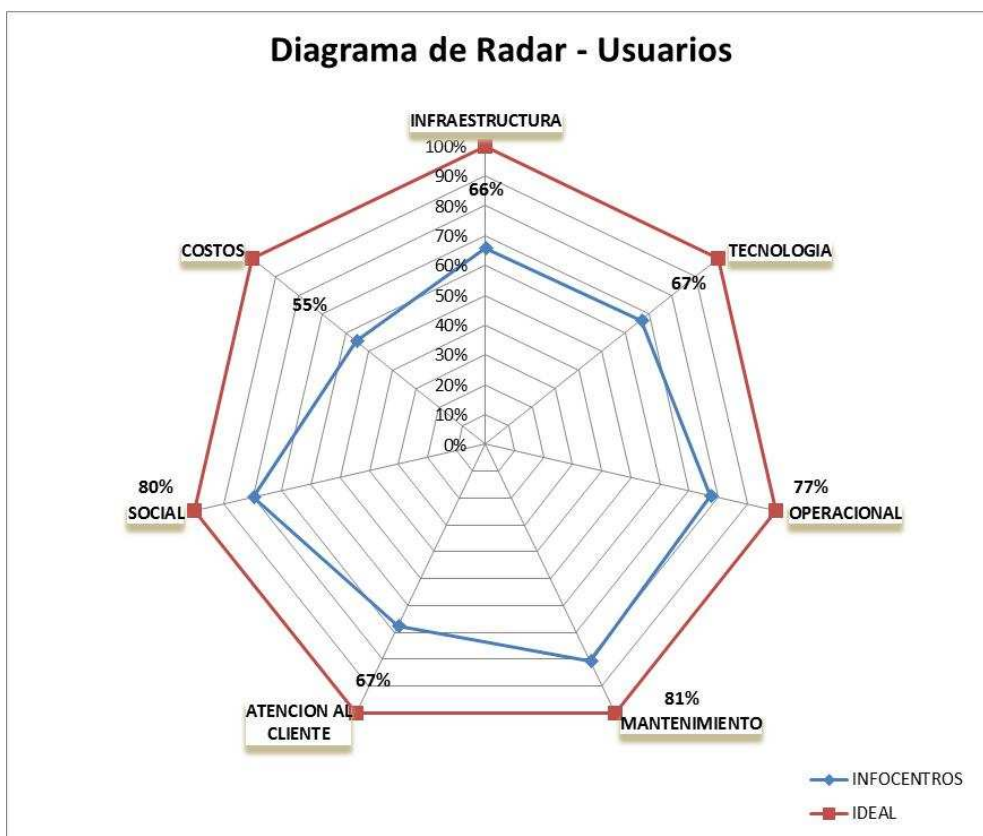


Figura 40– Vectores consolidados usuarios

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

En la figura de radar, se puede observar que los usuarios dan una mejor calificación al vector de mantenimientos, lo que indica que existe una buena gestión, por parte de los administradores en mantener estos centros en adecuadas condiciones de uso tanto en infraestructura como en mobiliario y en atender o solucionar oportunamente requerimientos por parte de los usuarios, el segundo vector considerado como excelente es enfoque social que tienen estos centros siendo considerados por quienes lo usan como un impulso de crecimiento en el sector socio-económico, de salud y de educación.

El vector costos con un 55% es el más alejado de lo ideal (100%), ya que los usuarios indican que estarían medianamente dispuestos a pagar por los servicios que un Infocentro puede ofrecer, determinado con ello uno de los primeros puntos críticos a ser considerados en el Modelo de Sostenibilidad propuesto, ya que son éstos quienes determinan una parte de los ingresos para la sostenibilidad económica del mismo.

En la siguiente tabla, se visualiza el peso que da el total de los administradores entrevistados a cada uno de los vectores en estudio, y se observa:

Tabla 22– Vectores de la encuesta a Administradores con el peso obtenido

CATEGORIA	PESO
INFRAESTRUCTURA	57%
TECNOLOGIA	62%
OPERACIONAL	81%
FINANCIERO	37%
ADMINISTRACION	79%
MANTENIMIENTO	55%
SOCIAL	67%
SERVICIOS	60%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

Con la tabla anteriormente expuesta, se puede elaborar una figura en donde se puede visualizar la magnitud que cada uno de estos vectores representa frente a un solo punto de partida Vs. Punto de llegada del 100%.

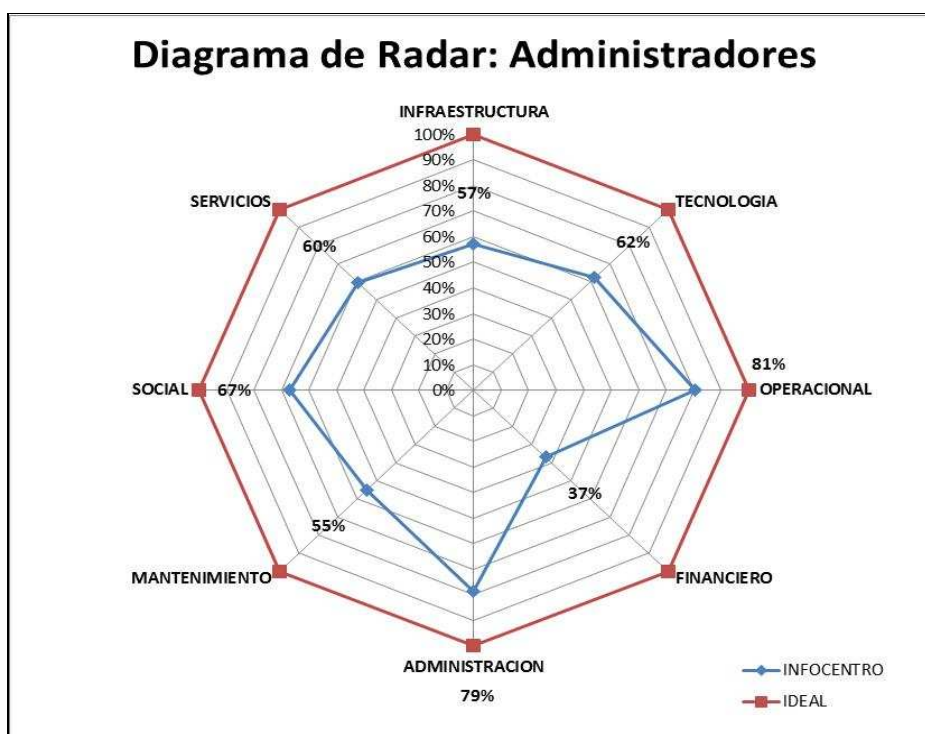


Figura 41– Vectores consolidados Administradores

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012

En la figura de radar No. 41 se puede observar que los administradores dan una mejor calificación al vector operacional y de administración con el 81% y 79% respectivamente, lo que indica que existe en los Infocentros en estudio, horarios de atención adecuados y existe demanda en las capacitaciones solicitadas por los usuarios, seguido de la administración en dónde se evidencia que existe una moderada gestión y uso de herramientas administrativas. El tercer vector considerado con un 67% es el enfoque social que tienen estos centros siendo considerados por quienes lo administran como un impulso de crecimiento en el sector socio-económico, de salud y de educación.

3.2 DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE LOS INFOCENTROS

Conocer la situación actual no es cuestión de una simple información o curiosidad, se trata de avanzar en una toma de conciencia sobre los problemas y elementos que son obstáculo para el desarrollo individual o grupal y se trata de hacerlo mediante un aprendizaje colectivo, Identificando los puntos más críticos y para ellos tomar medidas correctivas que permitan avanzar de acuerdo a lo planificado.

En primer lugar se realizó visitas a los Infocentros en estudio, se diseñó 2 tipos de encuestas una para los administradores y otra para los usuarios, luego se procedió a tabular las encuestas e interpretar los resultados obtenidos con lo cual se pudo identificar las principales necesidades de los Infocentros tanto desde el punto de vista de los usuarios como de los administradores de los mismos, a continuación se detallan las principales necesidades de los Infocentros con sus diferentes vectores en estudio:

- **INFRAESTRUCTURA.**

El 44% de los usuarios manifestó que el espacio físico del Infocentro es regular con un promedio obtenido de 2,19 sobre un total de 5, mientras que el 56% de los administradores creen que en caso de que el Infocentro crezca el espacio físico actual no es suficiente con un promedio de 1,66 sobre un total de 5.

- **TECNOLOGIA**

El 67% de los usuarios considera regular la cantidad y tipo de computadores existentes en el Infocentro con un promedio de 2,48 sobre 5, mientras que los administradores consideran como regular al número de computadores existentes en el Infocentro y a la velocidad del internet o conectividad de los computadores del Infocentro.

- **OPERACIONAL**

En lo que respecta a la categoría operacional tanto usuarios como administradores calificaron de muy bueno y excelente en todas las preguntas de esta categoría, por lo que se puede asumir que todo está muy bien pero sin embargo también se puede mejorar.

- **FINANCIERO**

Esta categoría solo se aplicó a los administradores de los cuales el 100% coincide en que el Infocentro en la actualidad no genera ingresos así como tampoco se llevan registros de los gastos en los cuales incurre el Infocentro.

- **ADMINISTRACION**

Esta categoría solo se aplicó a los administradores los cuales indican que si llevan algún nivel de administración pero no llevan al detalle todos los préstamos de equipos, el 100% de los administradores responden positivamente a que estarían dispuestos a utilizar procedimientos y herramientas para mejorar la administración en el Infocentro.

- **MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO**

Los usuarios del Infocentro califican entre muy bueno y excelente al mantenimiento que se le da al Infocentro, mientras que los administradores

reconocen que no se cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos y que los costos de los mantenimientos de los equipos son elevados.

- **ATENCION AL CLIENTE**

Esta categoría fue aplicada únicamente a los usuarios del Infocentro y en todas las preguntas se tiene un promedio de excelente, de lo que se puede concluir que reciben una buena atención en el Infocentro, servicio que se debe mantener y de ser posible mejorarle por lo que es necesario tener al personal que atiende el Infocentro capacitado con los nuevos avances de la tecnología así como también en lo que atención al cliente se refiere.

- **SOCIAL**

El 44% de los administradores cree que rara vez o poco los usuarios estarían dispuestos a pagar costos reales por los servicios del Infocentro, mientras que los usuarios encuestados le dan un promedio de bueno respecto a la parte de social por lo que se supondría que no todos los usuarios estarían dispuestos a pagar costos reales por los servicios del Infocentro.

- **SERVICIOS**

El 77% de los administradores responde que no cuentan con servicios de fotocopiado y el 66% responde que no cuentan con servicios de Impresiones, mientras que los servicios más solicitados por los usuarios son: el servicio de impresiones un 78%, el servicio de fotocopiado un 54% y el servicio de cabinas telefónicas con un 38%

- **APOYO**

Esta categoría solo se aplicó a los administradores del Infocentro de los cuales un 90% considera que existe apoyo de las autoridades locales así como de las personas de la comunidad hacia el Infocentro, también el 100% de los

encuestados coincide en que no existe ningún ingreso adicional aparte de lo aportado por el estado y que tampoco existen administradores voluntarios.

3.3 ORGANIZACIÓN DE LOS INFOCENTROS

El Modelo de Gestión propuesto en el PAUTIC (Programa de Acceso Universal a las Tecnologías de la Información y Comunicación), tiene como fin fundamental el involucramiento y apropiación de la comunidad de los servicios y bienes provistos mediante cuatro proyectos que conforman el Programa, de tal forma que se garantice la sostenibilidad social y económica del mismo.

Con esta visión según ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010) se determinó que:

1. La infraestructura básica del Infocentro, Laboratorio o Cliente Social así como la conectividad durante el primer año, será provista por el MINTEL, a través de su brazo ejecutor que es la CNT EP contra sus obligaciones con el FODETEL.
2. El Local será, preferentemente, provisto y adecuado por la comunidad a través de la entidad comunitaria que actúe como contraparte responsable, condición que aportará a la apropiación por parte de la comunidad.
3. Los servicios básicos y sueldo del personal serán, igualmente de manera preferente, aportados por la comunidad.
4. La administración del Infocentro pasará paulatinamente, a partir del segundo año, a manos de la comunidad.
5. El servicio de telefonía será revendido por el centro en base a un esquema de tarifas preferenciales.
6. El servicio de internet será provisto de manera gratuita a la comunidad durante el primer año para incentivar el uso. A partir del segundo año deberá establecerse una tarifa mínima que garantice su sostenibilidad en el tiempo.

Cada Infocentro estará equipado de la siguiente manera:

- 4 a 8 computadores
- 1 proyector
- 1 Videgrabadora
- 1 Impresora
- 1 Pizarra de tiza líquida
- 2 cabinas con servicio telefónico
- Mobiliario para computadores y sala de capacitación
- Conexión a internet en todas las computadoras.

La capacitación en los Infocentros a los miembros de las comunidades y parroquias rurales se las realizará en convenio entre el Ministerio de Telecomunicaciones y el SECAP principalmente en temáticas relacionadas al uso de herramientas informáticas e Internet.

También dentro del proyecto de los Infocentros está la creación de una plataforma tecnológica llamada Infocentro que permitirá a las comunidades y parroquias rurales crear sus propios sitios Web, estas herramientas permitirán informarnos a través de publicaciones del portal Infocentro. ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

3.4 ANALISIS DEL COSTO DE LOS INFOCENTROS

Visto como negocio, un Infocentro no es complicado, pero está sujeto a reglas implacables y una de las principales es el apoyo de los gobiernos de turno y el conocimiento administrativo-financiero de quienes administran o gestionan estos centros. Estos centros no hacen la diferencia cuando se habla de flujo de ingresos, los cuales también tienen que generar ingresos que excedan sus costos y permitan de este modo reemplazar equipos, realizar mantenimiento preventivo y correctivos y estar preparados para la obsolescencia tecnológica entre otros costos que giran alrededor del centro como son: servicios básicos, sueldos, mantenimientos de infraestructura, etc.

Si los ingresos de los Infocentros no cubren gastos operativos y de mantenimiento no existirá otra opción que cerrar el centro y si no existe una adecuada administración financiera el cierre ocurrirá aún más rápido.

A continuación se presentan los ingresos y costos base, considerados y propuestos en el presente Modelo de Gestión Financiero:

INGRESOS:

Uso de Internet.- La dotación del servicio de internet es uno de los principales rubros que genera ingresos para la sostenibilidad de los Infocentros; cada uno de estos centros dispone de internet ADSL PLUS de 1024X512. La proyección de los ingresos anuales que genera este servicio se la realizó tomando en cuenta los siguientes parámetros y supuestos:

- La cantidad de horas al mes de utilización del servicio de internet. (640 horas al mes).
- Tarifa de \$ 0,50 centavos por hora de uso del internet.
- El factor de utilización del servicio de internet se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 23– Proyección del factor de utilización de Internet en los Infocentros

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Factor de Utilización en Internet	30%	55%	60%	70%	80%

Elaborado por: Los Autores

Con estos parámetros, se estimaron los ingresos promedios anuales que van desde \$ **1.152** para el primer año a \$ **3.072** para el quinto año.

Aportes Comunidad.- Para que exista un real interés por parte de la comunidad es necesario que exista una “apropiación comunitaria del Infocentro” ya que éste será el único componente estratégico que dé verdadera apropiación y valoración de estos centros y en dónde puede primar por ende la “voluntad colectiva” y de esta manera lograr que todas las

actividades planificadas para que en efecto puedan ser sostenibles incluyendo la financiera, en tal sentido la aportación económica que exista por parte de la comunidad será considerada como todos aquellos ingresos adicionales que sean recaudados de forma comunitaria, éstos pueden ser por rifas, aportes económicos voluntarios, donaciones, gestión de los representantes políticos de las parroquias con los entes de gobierno, etc.

La consideración propuesta para la sostenibilidad del Infocentro dentro de este rubro "Aportes Comunidad" fueron considerarse los servicios básicos (agua, luz, teléfono), las aportaciones voluntarias, que éstas pueden provenir de rifas, fiestas comunales o populares, etc. y uno de los rubros considerados como fundamentales y uno de los más altos que es el sueldo del administrador, este rubro se plantea que sea donado por parte de la propia parroquia por gestión propia de la Junta Parroquial, una opción puede ser que establezcan una partida presupuestaria para este costo. A continuación se adjunta un cuadro en donde se muestra mensualmente los rubros anteriormente mencionados y utilizados en el Modelo Financiero:

Tabla 24– Aportaciones de la Comunidad hacia el Infocentro

APORTACIONES DE LA COMUNIDAD:	
SERVICIOS BASICOS	\$ -
AGUA:	\$ -
LUZ:	\$ -
TELEFONO:	\$ -
OTROS COMUNIDAD	\$ 520,00
DONACIONES:	\$ -
RIFAS:	\$ -
APORTACIONES VOLUNTARIAS:	\$ 100,00
OTROS:	\$ -
REMUNERACION ADMINISTRADOR	\$ 420,00

Elaborado por: Los Autores

Servicio de Copias.- Cada Infocentro se encuentra equipado con una impresora multifunción a través de la cual se brindará el servicio de

copias de documentos para la comunidad. La proyección de los ingresos anuales que genera este servicio toma en cuenta los siguientes parámetros:

- La cantidad de copias mensuales que atenderá el Infocentro.
- La tarifa que se cobrará por copia, la cual es de \$ 0,05 centavos.

Con estos parámetros se estima una proyección base de ingresos anuales de **\$ 600.**

Servicio de Impresiones.- Como se indicó anteriormente, cada Infocentro cuenta con una impresora multifunción, la cual brindará el servicio de impresiones a la comunidad beneficiada. Para la proyección de ingresos anuales por este servicio se toman en cuenta los siguientes parámetros:

- La cantidad de impresiones mensuales que atenderá el Infocentro.
- La tarifa que se cobrará por impresión, la cual es de \$ 0,20 centavos por hoja.

Con estos parámetros se estima una proyección base de ingresos anuales de **\$ 1.440.**

Uso de Computadoras.- Adicionalmente a la tarifa por el uso de internet, se tienen previstos ingresos por el uso de cada computador que tiene el Infocentro (cuatro computadores), Para el cálculo de estos ingresos se toma en cuenta los siguientes parámetros:

- La cantidad de horas al mes de utilización de las computadoras del Infocentro. (640 horas al mes).
- Tarifa de \$ 0,25 centavos por hora de uso de cada computador.

- El factor de utilización del servicio de uso de computadoras, el cual se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 25– Proyección del factor de utilización del Computador en los Infocentros.

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Factor de Utilización en uso de computador	30%	60%	65%	75%	85%

Elaborado por: Los Autores

Con estos parámetros, se estimaron los ingresos promedios anuales que van de \$ 576 en el primer año a \$ 1.632 en el quinto año.

Otros: este rubro es considerado como cualquier otro ingreso que el Infocentro considere necesario en su gestión, logrando con ello flexibilidad en el Modelo de poder ingresar rubros adicionales.

COSTOS:

Costos Infocentros.- Estos costos se refieren a los incurridos para equipar el Infocentro y esto es: mobiliario, equipamiento, obra civil, es decir estos costos son necesarios y formar parte de la infraestructura para obtener un adecuado funcionamiento del centro. Los siguientes cuadros detallan estos costos:

Tabla 26– Costos Mobiliario en los Infocentros.

MOBILIARIO	
Descripción	Valor Mobiliario para 1 Infocentro
ESCRITORIOS (1)	\$ 150,00
MESA DE COMPUTADOR (#PC-1)	\$ 320,00
MESAS PARA SALA DE CAPACITACIÓN (9)	\$ 384,00
MESA PARA IMPRESORA (1)	\$ 60,00
SILLAS (2xPC+8Sala Capacitación)	\$ 504,00
PIZARRA DE TIZA LÍQUIDA (1)	\$ 150,00
BASURERO (1)	\$ 10,00
ARCHIVADOR (1)	\$ 100,00
CABINAS TELEFÓNICAS (2)	\$ 600,00
TOTAL	\$ 2.278,00

Elaborado por: Los Autores

(CNT, 2012)

Tabla 27– Costos equipamiento Infocentro estándar

EQUIPAMIENTO NECESARIO POR LABORATORIOS (TIPO ESTANDAR)	
Descripción	Valor Equipamiento para 1 Infocentro
COMPUTADORAS	\$ 2.308,00
PROYECTORES (1)	\$ 1.000,00
IMPRESORAS (1)	\$ 240,00
(1)	\$ 145,00
REGULADORES/UPS (1)	\$ 40,00
TONNER / SUMINISTROS (1)	\$ 70,00
CABLES VGA (1)	\$ 106,84
(1)	\$ 40,00
SOPORTE DE PARED (1)	\$ 1.000,00
BANDEJA PARA SOPORTE DE PARED (2)	\$ 20,00
TOTAL	\$ 4.969,84

Elaborado por: Los Autores

(CNT, 2012)

Tabla 28– Valor Referencial Obra Civil de un Infocentro de 45m2

VALORACIÓN REFERENCIAL DE LA OBRA CIVIL DE UN INFOCENTRO TIPO, DE 45 M2					
Item	Rubro	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
				SIERRA	\$ 21.625,38

Elaborado por: Los Autores

(CNT, 2012)

Para determinar el impacto que tienen en el modelo de gestión financiero, se proyectó un costo anual amortizado por estas inversiones tomando en cuenta la vida útil en cada caso y determinando de esta manera un valor anual de **\$ 4.325,19**.

Costos por servicios de conectividad.- El costo por servicio de conectividad es de **\$ 44,20** mensuales por un enlace de internet ADSL PLUS de 1024X512. Anualmente este costo representa **\$ 530,40**, el mismo que será pagado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Costo-Servicios Básicos.- Este rubro es considerado ya que la utilización de servicios básicos es fundamental para el correcto funcionamiento del centro, a pesar de que se propone de que las Juntas Parroquiales sean quienes provean de estos recursos económicos es necesario que se los pueda registrar y cuantificar en el Modelo de Gestión.

Costo Sueldos y Remuneraciones.- El modelo toma en cuenta una remuneración mensual de **\$ 420** por un facilitador en el Infocentro. Anualmente este costo representa **\$ 5.040**. A pesar de que se propone que las Juntas Parroquiales sean quienes provean de estos recursos económicos es necesario que se los pueda registrar y cuantificar en el Modelo de Gestión.

Costo impresiones.- Para calcular este costo se tomó en cuenta dos parámetros: el número de impresiones que se realizarán mensualmente (600 impresiones) y el costo unitario de cada impresión el cual asciende a **\$ 0,1224** centavos. Este costo representa un valor anual de **\$ 881,63**.

Costo copias.- Para estimar los costos a incurrirse en las copias, al igual que para las impresiones, se tomó en cuenta el número de copias

mensuales que se realizarán (1000 copias) y el costo unitario el cual asciende a **\$ 0,0230** centavos representando un valor anual de **\$ 276**.

Costos arrendamiento.- Se considera un valor anual de **\$ 0.00** por el arriendo de un local donde funcionará el Infocentro, ya que existen varios convenios o firmas de comodatos que la propia comunidad otorga para el funcionamiento de estos centros, sin embargo se lo considera como un rubro para una flexibilidad en la gestión y aplicabilidad en el Modelo de Gestión de ser necesario y utilizado en rubro de arrendamientos.

Otros: Este rubro es considerado como cualquier otro costo o gasto que el Infocentro considere necesario en su gestión, logrando con ello flexibilidad en el Modelo de poder ingresar rubros adicionales

3.5 MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO – FINANCIERO

3.5.1 MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO

Se diseñó el modelo de gestión administrativo como herramienta de control en base a indicadores con la finalidad de obtener una administración técnica y eficiente, que optimice el manejo y administración de los recursos humanos y tecnológicos, con lo cual los grandes beneficiarios van a ser los usuarios de los Infocentros, y por ente la comunidad.

Se consideró la situación administrativa y financiera actual de los Infocentros, la misma que se ve reflejada en los resultados de las encuestas realizadas, tanto a los usuarios del Infocentro, como a sus administradores (ver Anexos C, D, E, F, G, H)

El proceso administrativo considera las siguientes categorías:

- Infraestructura.
- Tecnología.
- Operacional.
- Financiero

- Administración.
- Mantenimiento del Infocentro.
- Atención al Cliente
- Social
- Servicios.
- Apoyo.

La tabla para el modelo Administrativo se la Implemento con la ayuda de la herramienta Microsoft Excel 2010 con los siguientes campos.

Objetivo: Es lo que se pretende lograr con la aplicación tanto del modelo Administrativo como del Financiero.

Estrategia: Es el camino que se debe seguir para alcanzar en el futuro los objetivos deseados.

Acción: Se refiere al conjunto de tareas y actividades alineadas con la estrategia que se deben realizar para cumplir con el objetivo planteado.

Indicador: Es el que indica que se está siguiendo el camino correcto para poder lograr alcanzar el objetivo.

Medio de Verificación: Es la fórmula que se debe utilizar para calcular en qué medida se está cumpliendo los objetivos planteados.

Valor: En esta casilla se coloca el valor calculado con la fórmula del medio de verificación, este a su vez se encarga de compararlo con el indicador si se encuentra dentro del rango permitido, muestra un semáforo en verde; si ligeramente se aleja del valor permitido, sale un semáforo de color naranja y si se encuentra alejado del rango permitido, muestra un semáforo en rojo, para que se tomen las medidas necesarias caso contrario no se va a poder cumplir con el objetivo.

El modelo de gestión administrativo se lo diseño de la manera más sencilla, para que pueda ser comprendido y usado por los administradores de los Infocentros, ya que dichas personas no tienen conocimientos profundos ni experiencia en lo que se refiere al manejo de herramientas administrativas para el control y la gestión, más bien el perfil que buscan para un administrador de un Infocentro, es que tenga algún tipo de conocimiento en lo que se refiere a lo que son las TIC'S, con la finalidad de que puedan dar soporte a los usuarios que acuden al Infocentro, o también que puedan reportar cualquier daño o desperfecto en los equipos.

Tabla 29- Modelo de Gestión Administrativo para los Infocentros de la Sierra Centro Norte del Ecuador

MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO PARA LOS INFOCENTROS DE LA SIERRA CENTRO - NORTE DEL ECUADOR						
	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCION	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACION	VALOR
INFRAESTRUCTURA	Coordinar el uso adecuado de la Infraestructura interna, las instalaciones donde se desarrollan los Infocentros.	Concientizar a los usuarios sobre la importancia del buen uso de las instalaciones.	Anuncios en carteleras y Charlas de concientización.	Al menos el 80% de los usuarios está conforme con el aseo y la presentación del Infocentro.	# de usuarios conforme/#usuarios totales	
	Mantener en buen estado la pintura de la Infraestructura interna y externa del Infocentro.	Realizar actividades complementarias para conseguir la pintura para el Infocentro	Realización de rifas u otras actividades. Enviar oficios solicitando colaboración a población y autoridades de la Parroquia y el Cantón.	El Infocentro es Pintado por lo menos 1 vez cada 2 años.	fecha actual-fecha ultima pintada	
TECNOLOGIA	Disponer de una buena velocidad de Internet para los Usuarios	Normar y balancear la navegación en Internet	Restringir el acceso a páginas definidas como no permitidas	La velocidad de Carga del Internet es superior o igual a 256Kbps	Σ velocidad de carga de todas las máquinas que están navegando en Kbps/# máquinas que están navegando	
			Controlar el límite de subida y bajada de archivos			
	Mantener los equipos y Software Actualizados	Revisar periódicamente si los equipos se encuentran instalados las últimas	Buscar e instalar actualizaciones importantes de equipos	El registro de Update de los programas es menor a 6 meses	(Fecha última actualización disponible- fecha última	

		actualizaciones de los programas.	Instalar programas nuevos con versiones liberadas o free.	respecto de la última actualización disponible.	actualización instalada) en años	
OPERACIONAL	Atender en el Infocentro a la mayor cantidad de usuarios posibles	Definir horarios de mayor demanda de usuarios	El horario de atención del Infocentro cubre las horas de mayor demanda	Número de usuarios que usan diariamente el servicio de internet en los Infocentros aumenta en un 30%	# de usuarios promedio que acuden al Infocentro / # de usuarios promedio que acudían al Infocentro	
FINANCIERO	Gestionar recursos para cubrir los gastos que genere el mantenimiento de los Infocentros	Fijar una cantidad que pueda ser cubierta por los usuarios.	Cobrar un rubro que cubra los gastos del Infocentro.	Los gastos que genera el Infocentro son cubiertos en un 100%	Σ Ingresos/ Σ Egresos	
	Conocer todos los Gastos e Ingresos que genera el Infocentro.	Llevar la Contabilidad al detalle del Infocentro.	Registrar al detalle todos los Ingresos y egresos en el Libro diario del Infocentro.	El 100% de las transacciones se encuentran registradas.	Σ transacciones realizadas/ Σ transacciones registradas	
ADMINISTRACION	Disponer de Información actualizada y real de las personas que utilizan el Infocentro, programas y tiempo de utilización de los equipos	Diseñar una hoja de Control diaria de préstamo de equipos donde se registren todos los campos necesarios.	Registrar cada solicitud de equipos de los usuarios en la hoja de control.	Hojas de control de equipos actualizadas al 100% y con los datos necesarios para las consultas requeridas.	# Solicitudes atendidas / # Solicitudes registradas	
MANTENIMIENTO	Mantener Operativos la mayor cantidad de equipos posibles	Diseñar y Cumplir un Plan de mantenimiento de equipos	Dar mantenimiento preventivo y periódicamente	Estaciones de trabajo operativas \geq 80% de Estaciones de	# Equipos operacionales / # Equipos del Infocentro	
			Realizar mantenimiento			

			correctivo necesario. Reportar fallas o daños en los equipos inmediatamente	trabajo que cuenta el Infocentro		
ATENCION AL CLIENTE	Brindar un servicio de Calidad a los usuarios del Infocentro.	Contar con personal comprometido con el avance y desarrollo del uso de la tecnología, así como con la atención al cliente	Capacitar permanentemente al personal.	El personal recibe mínimo 2 cursos por año en lo referente a nuevas tecnologías y atención al cliente.	# cursos recibidos/# de personal que atiende el Infocentro	
				El 80% mínimo del personal que acude al Infocentro está conforme con el servicio de atención al cliente recibido	# de personas que responden favorablemente en la encuesta respecto a la atención recibida/# de personas encuestadas	
SOCIAL	Atender en el Infocentros a personas de escasos recursos económicos.	Prestar el servicio de manera gratuita conociendo cada caso o a su vez con un aporte económico mínimo.	Servicio gratuito para personas de escasos recursos económicos.	Un 10% mínimo de las personas que acuden al Infocentro son personas con tarifa 0 y que solo utilizan para tareas de educación por lo cual el Infocentro contribuye a una mejora de la educación en las parroquias.	# de personas de escasos recursos acude al Infocentro/# total de personas que acude al Infocentro	

SERVICIOS	Generar recursos adicionales en el Infocentro.	Ampliar los servicios tales como: impresiones, telefonía fija, celular, internacional, escáner, capacitaciones, etc.	Habilitar las cabinas telefónicas, el servicio de impresión, sino se dispone de una impresora gestionar la adquisición de la misma.	Se Incrementan los Ingresos del Infocentro en un 30% por la utilización de los nuevos servicios.	Σ Ingresos que genera el Infocentro con los nuevos servicios/Σ Ingresos que generaba el Infocentro	
APOYO	Gestionar con los miembros de la comunidad actividades complementarias para obtener ingresos adicionales para el Infocentro	Involucrar al Administrador y Autoridades de la Parroquia o Comunidad en la realización de actividades complementarias	Realización de actividades complementarias que involucren a la comunidad para conseguir ingresos adicionales, así como visitas a entidades públicas y privadas con el fin de lograr la colaboración de las mismas	Se consigue un ingreso promedio mensual de \$100 para el Infocentro.	Σ Ingresos gestionados/ N de meses de gestión	
	Gestionar con Gobiernos Municipales, Provinciales y Locales así como con Personas Relevantes del Cantón para la creación de una partida presupuestaria para la personas que administra el Infocentro	Justificar debidamente la creación de la partida presupuestaria ante las Autoridades Competentes.	Envió de un carta solicitando la creación de la partida presupuestaria y justificando debidamente la creación de la misma	Partida presupuestaria para el administrador del Infocentro creada	Σ partidas presupuestarias actuales- Σ partidas presupuestarias anteriores	

Elaborado por: Los Autores

3.5.2 MODELO DE GESTION FINANCIERO

El Modelo De Gestión Financiera fue elaborado para un Infocentro de 42m² de construcción el cual alberga un mínimo de 4 computadoras con un máximo de 8. Los siguientes resultados se basan en datos iniciales planteados para el modelo financiero el cuál se obtuvo mediante un análisis de costos de todos los equipos, mobiliario, infraestructura que ya han sido asignados a los Infocentros cómo se indicó en el acápite 3.4 ANALISIS DEL COSTO DE LOS INFOCENTROS y de resultados de las encuestas realizadas tanto administradores como a usuarios expuestos en el acápite 3.1.5.1 TABULACION Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

Adicional a esto, es importante indicar que el presente modelo, aplica para aquellos Infocentros que dejarían de ser subsidiados en su totalidad por el Estado y que pasarían a ser administrados o gestionados por la comunidad.

El presente Modelo de Gestión Financiero se enfoca a la sostenibilidad financiera del Infocentro, y para ello se utiliza como herramienta de evaluación el Flujo de Fondos, el cual contiene aquellos rubros necesarios, que servirán de base para el respectivo análisis de ingresos y gastos operativos anuales y como indicador principal el Valor Actual del periodo.

A continuación se presenta Tabla No. 31 en donde se puede evidenciar, los datos iniciales para la elaboración del Modelo Financiero, esta tabla contiene todos los insumos iniciales, que ayudarán a retroalimentar, actualizar y entregar información acerca de la gestión financiera del Infocentro.

Tabla 30 – Datos Iniciales para el Modelo Financiero de los Infocentros.

CAPACIDAD DEL INFOCENTRO TIPO ESTANDAR:					
Número de PC	4,00				
Horas de atención diarias	8,00				
Días de Atención	20,00				
Tiempo de uso por persona (horas)	0,50				
Número de personas por hora	2,00				
Número de horas utilizadas al mes	640,00				
Usuarios al mes capacidad máxima	1.280,00				

FACTORES DE UTILIZACION:					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Factor de Utilización en Internet	30%	55%	60%	70%	80%
Factor de Utilización en uso de computador	30%	60%	65%	75%	85%

TARIFAS:	
Por hora uso de Internet	\$ 0,50
Por hora uso de computador	\$ 0,25
Usuarios promedios al mes de cada sitio:	10
Horas de uso servicio de Internet al mes	2
TASA DE DESCUENTO:	3,50%

APORTACIONES DE LA COMUNIDAD:	
SERVICIOS BASICOS	\$ -
AGUA:	\$ -
LUZ:	\$ -
TELEFONO:	\$ -
OTROS COMUNIDAD	\$ 520,00
DONACIONES:	\$ -
RIFAS:	\$ -
APORTACIONES VOLUNTARIAS:	\$ 100,00
OTROS:	\$ -
REMUNERACION ADMINISTRADOR	\$ 420,00

OTROS INGRESOS:	
OTROS INGRESOS	\$ -

OTROS GASTOS:	
ARRENDAMIENTO LOCAL	\$ -
VARIOS:	\$ 150,00

SUELDOS:	
Remuneración Facilitador Costo Corporate	\$ -

TARIFAS COPIAS E IMPRESIONES:	
# DE RESMAS MENSUALES	1,00
# DE HOJAS MENSUALES	500,00
PRECIO DE RESMA UNITARIO	\$ 3,50
# DE TONER ANUALES	2,00
PRECIO UNITARIO TONER	\$ 70,00
# DE HOJAS QUE ALCANZA UN TONER	8.500,00
CUANTAS HOJAS SE PROYECTA SACAR COPIAS MENSUALMENTE?	1000
CUANTAS HOJAS SE PROYECTA SACAR IMPRESIONES MENSUALMENTE?	600
TARIFA COPIAS	\$ 0,05
TARIFA POR IMPRESIONES	\$ 0,20

INTERNET CORPORATIVO 2F	TARIFA DE INSCRIPCIÓN USD.	TARIFA MENSUAL PISO USD
ADSL CORPORATIVO PLUS 1024X512	\$ 80,00	\$ 44,20

Elaborado por: Los Autores.

Fuente: Encuestas realizadas a Infocentros en estudio Agosto-2012, ("Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2010)

En base a la Tabla 32, se adjuntan los resultados de sostenibilidad financiera con los datos iniciales planteados en la Tabla 31, para el cálculo del VNA se utilizó la tasa del 3,5% anual, que es la tasa de descuento para proyectos sociales en el Ecuador.

Tabla 31 – Flujo de caja de los Infocentros para un periodo de cinco años y el VAN

CASH FLOW - INFOCENTROS						
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
SALDO INICIAL DE CAJA		\$ 2.194,78	\$ 5.925,57	\$ 4.974,51	\$ 9.569,30	\$ 22.664,16
VENTAS-SERVICIOS						
INGRESOS OPERATIVOS	\$ 10.008,00	\$ 11.544,00	\$ 11.832,00	\$ 12.408,00	\$ 12.984,00	\$ 58.776,00
POR HORA INTERNET	\$ 1.152,00	\$ 2.112,00	\$ 2.304,00	\$ 2.688,00	\$ 3.072,00	\$ 11.328,00
APORTES COMUNIDAD	\$ 6.240,00	\$ 6.240,00	\$ 6.240,00	\$ 6.240,00	\$ 6.240,00	\$ 31.200,00
COPIAS	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 3.000,00
IMPRESIONES	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 7.200,00
USO DE COMPUTADORES	\$ 576,00	\$ 1.152,00	\$ 1.248,00	\$ 1.440,00	\$ 1.632,00	\$ 6.048,00
SERVICIOS BASICOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
OTROS INGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
EGRESOS OPERATIVOS	\$ 7.813,22	\$ 7.813,22	\$ 7.813,22	\$ 7.813,22	\$ 7.813,22	\$ 39.066,08
COSTOS INFOCENTRO	\$ 4.325,19	\$ 4.325,19	\$ 4.325,19	\$ 4.325,19	\$ 4.325,19	\$ 21.625,96
COSTOS POR SERVICIO DE CONECTIVIDAD	\$ 530,40	\$ 530,40	\$ 530,40	\$ 530,40	\$ 530,40	\$ 2.652,00
SERVICIOS BASICOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SUELDOS Y REMUNERACIONES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO DE IMPRESIONES	\$ 881,63	\$ 881,63	\$ 881,63	\$ 881,63	\$ 881,63	\$ 4.408,13
COSTO DE COPIAS	\$ 276,00	\$ 276,00	\$ 276,00	\$ 276,00	\$ 276,00	\$ 1.379,99
ARRENDAMIENTO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
OTROS GASTOS	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 9.000,00
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	\$ 2.194,78	\$ 3.730,78	\$ 4.018,78	\$ 4.594,78	\$ 5.170,78	\$ 19.709,92
INVERSIONES	\$ -	\$ -	\$ (4.969,84)	\$ -	\$ (2.278,00)	\$ (7.247,84)
Compra de Mobiliario	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.278,00	\$ 2.278,00
Compra de Equipamiento	\$ -	\$ -	\$ 4.969,84	\$ -	\$ -	\$ 4.969,84
Infraestructura	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversiones de Corto Plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO DE CAJA DEL PERÍODO	\$ 2.194,78	\$ 3.730,78	\$ (951,06)	\$ 4.594,78	\$ 2.892,78	\$ 12.462,08
SALDO FINAL DE CAJA	\$ 2.194,78	\$ 5.925,57	\$ 4.974,51	\$ 9.569,30	\$ 12.462,08	

Elaborado por: Los Autores

Valor Actual: \$ 11.576,71

Elaborado por: Los Autores

La Tabla 32 refleja que lo planteado o propuesto como datos iniciales en la Tabla 31 mantiene un Valor Actual positivo, en tal sentido los datos iniciales planteados cumplen con el objetivo principal del Modelo de Gestión que es la Sostenibilidad Financiera del Infocentro y puede ser utilizado para cualquier Infocentro del caso en estudio.

Para poder visualizar la flexibilidad del Modelo de Gestión Financiero, se elaboró un Análisis de Sensibilidad y/o Puntos de Equilibrio, con la finalidad de evidenciar que el Modelo en mención servirá como un factor estratégico, en la toma de decisiones referidas a tarifas, costos, gastos, incluso de las aportaciones mínimas que se deben de percibir por parte de la Comunidad y/o de otras personerías jurídicas o naturales. Se planteó 3 escenarios posibles cuyos resultados se muestran a continuación los cuales mantienen el valor actual igual a cero, con lo cual los Infocentros siguen siendo sostenibles, esto

se lo realizó con la ayuda de la herramienta de Excel, Buscar Objetivo donde se selecciona para que el VAN sea igual a cero y se escoge el rubro que se desea que varíe para cada de los siguientes escenarios:

Tabla 32 – Análisis de Sensibilidad Modelo de Gestión Financiero Variando las tarifas de uso del Internet y del computador

ANALISIS DE SENSIBILIDAD		
	SUPUESTO- ACTUAL	OPTIMO Y/O EQUILIBRIO
TARIFAS:		
Por hora uso de Internet	\$ 0,50	\$ -
Por hora uso de computador	\$ 0,25	\$ -

Elaborado por: Los Autores

Como se puede observar en la tabla anterior el uso del computador y del Internet podría seguir siendo gratis para los usuarios del Infocentro, sin que esto afecte a la sostenibilidad del mismo, siempre y cuando se cumpla con los demás supuestos del modelo.

Tabla 33 – Análisis de Sensibilidad Modelo de Gestión Financiero Variando las aportaciones de la comunidad

ANALISIS DE SENSIBILIDAD		
	SUPUESTO- ACTUAL	OPTIMO Y/O EQUILIBRIO
APORTACIONES DE LA COMUNIDAD:	\$ 520,00	\$ 313,56
DONACIONES:	\$ -	
RIFAS:	\$ -	
APORTACIONES VOLUNTARIAS:	\$ 100,00	\$ 100,00
OTROS:	\$ -	
REMUNERACION ADMINISTRADOR	\$ 420,00	\$ 213,56

Elaborado por: Los Autores

Como se puede observar en la tabla anterior las aportaciones de la Comunidad para el Infocentro de \$520 podemos reducirlas a \$313,56, sin que esto afecte a la sostenibilidad del mismo, siempre y cuando se cumpla con los demás supuestos del modelo.

Tabla 34 – Análisis de Sensibilidad Modelo de Gestión Financiero Variando las tarifas en la copias e Impresiones

ANALISIS DE SENSIBILIDAD		
	SUPUESTO- ACTUAL	OPTIMO Y/O EQUILIBRIO
TARIFAS COPIAS E IMPRESIONES:		
CUANTAS HOJAS SE PROYECTA SACAR COPIAS MENSUALMENTE?	1.000,00	200,00
CUANTAS HOJAS SE PROYECTA SACAR IMPRESIONES MENSUALMENTE?	600,00	50,00
TARIFA COPIAS	\$ 0,05	\$ 0,04
TARIFA POR IMPRESIONES	\$ 0,20	\$ 0,16

Elaborado por: Los Autores

Como se puede observar en la tabla 35 las tarifas en las copias e impresiones las podemos reducir considerablemente, sin que esto afecte a la sostenibilidad del Infocentro, siempre y cuando se cumpla con los demás supuestos del modelo.

En cada uno de los escenarios el VAN es igual a cero, y el Infocentro sigue siendo sostenibles, es con éstos valores o posibles escenarios, que se deben manejar la administración de los Infocentros para que puedan determinar los limites dentro de los cuales se pueden manejar.

Una vez que los Infocentros pasen a ser administrados por la Comunidad, es necesario de que se conozca una proforma de Balance Inicial con el cuál arrancarían operaciones administrativas y financieras, este se detalla a continuación:

Tabla 35 – Balance de Situación Inicial - Infocentro

PROFORMA DE BALANCE INICIAL INFOCENTRO			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS FIJOS:		PASIVOS A CORTO PLAZO:	
MOBILIARIO	\$ 2.278,00	CUENTA POR PAGAR CONECTIVIDAD	\$ 44,20
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 4.969,84	CUENTAS POR PAGAR OTROS	\$ 150,00
INFRAESTRUCTURA- INFOCENTRO	\$ 21.625,38	TOTAL PASIVOS:	\$ 194,20
		TOTAL PATRIMONIO:	\$ 28.679,02
TOTAL ACTIVOS:	\$ 28.873,22	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 28.873,22

Elaborado por: Los Autores

Esta Proforma de Balance de Situación Inicial del Infocentro ayudará a visualizar a estos centros y conocer el patrimonio que formará parte de sus Administración y Gestión Financiera.

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Al culminar el presente trabajo Investigativo se puede determinar que se cumplió con los objetivos planteados, para la realización de un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero, que servirá para la sostenibilidad de los Infocentros en estudio.
- Las dos Parroquias que fueron objeto del presente estudio, aún no visualizan la magnitud del problema que representaría para los Infocentros, el no contar con una adecuada gestión Administrativa y Financiera, para cuando la administración de estos pasen a sus manos, como se indica en el análisis de sensibilidad del Modelo Financiero, los márgenes dentro de los cuales el Infocentro puede ser Sostenible.
- Los usuarios de los Infocentros de las dos parroquias objeto de estudio, se encuentran complacidos de cómo estos centros han ayudado y apoyado a los miembros de la comunidad, como se puede evidenciar en las respuestas a las encuestas realizadas a los usuarios en la parte pertinente a social, ya que han podido involucrarse y conocer acerca de las TIC'S y tenerlas a su servicio, a un precio prácticamente de cero dólares.
- Las respuestas en las encuestas realizadas de usuarios y administradores, de los dos Infocentros de las parroquias en estudio, no tienen mayor variación en sus resultados, motivo por el cual se procedió a consolidar sus resultados, y sobre éstas se procedió a elaborar los modelos de gestión tanto administrativo como financiero.
- Con la aplicación del presente trabajo Investigativo, no se puede garantizar que los Infocentros vayan a ser sostenibles, ya que siempre existirán externalidades que se salgan de control o estén fuera del presente estudio, pero si se puede garantizar que con la aplicación del

presente trabajo investigativo, los Infocentros van a aumentar considerablemente las probabilidades de que puedan ser sostenibles y mantenerse en el tiempo dotando de un servicio social hacia la comunidad.

- Es necesario que exista una “apropiación comunitaria del Infocentro”, ya que éste será un factor estratégico que dé verdadera propiedad y valor a estos centros y por ende dónde pueda primar la “voluntad colectiva” y de esta manera lograr que todas las actividades planificadas para el efecto, puedan ser sostenibles incluyendo la financiera, en tal sentido la aportación económica que exista por parte de la comunidad, es primordial para que coexista una continuidad de servicio a estos centros, y puedan seguir ofreciendo un servicio social a la comunidad.
- Uno de los principales problemas de los Infocentros es que no cuentan con estudios implementados, acerca de cómo administrarlos. Por tal motivo, es necesario conocer cómo estos centros pueden ser sostenibles financieramente, con el fin de que las comunidades puedan seguir manteniendo estos espacios, y tener una mejor visión de desarrollo y crecimiento para su población y de ésta manera puedan crear y fomentar la producción, productividad y conocimiento.
- Si los ingresos de los Infocentros no cubren gastos operativos y de mantenimiento, no existirá otra opción que cerrar el centro, y si no existe una adecuada administración financiera, el cierre ocurrirá aún más rápido.
- Los modelos de Gestión, tanto el Administrativo como el Financiero propuestos, son un esfuerzo por sistematizar y modelar cuantitativamente la gestión administrativa y financiera, en miras de identificar soluciones de sostenibilidad de los Infocentros en estudio.
- Se diseñó el modelo de gestión administrativo, lo más sencillo y entendible posible, ya que quienes lo van a utilizar, no cuentan con

muchos conocimientos de administración; Para los Infocentros va a ser una herramienta de control en base a indicadores con la finalidad de obtener una administración técnica y eficiente, que optimice el manejo y administración de los recursos humanos y tecnológicos, con lo cual los grandes beneficiarios van a ser los usuarios de los Infocentros, y por ende la comunidad.

- Los resultados financieros reflejan que lo planteado o propuesto, en el Modelo de Gestión Financiero, mantiene un Valor Actual positivo, en tal sentido los supuestos planteados, cumplen con el objetivo principal del Modelo de Gestión, que es la Sostenibilidad Financiera del Infocentro y, puede ser utilizado para cualquier Infocentro del caso en estudio.
- Para poder visualizar la flexibilidad del Modelo de Gestión Financiero se elaboró un Análisis de Sensibilidad, y/o Puntos de Equilibrio, con la finalidad de evidenciar que el Modelo en mención servirá como un factor estratégico en la toma de decisiones, referidas a tarifas, costos, gastos; incluso de las aportaciones mínimas que se deben de percibir por parte de la Comunidad, y/o de otras personerías jurídicas o naturales.

4.2 RECOMENDACIONES

- Implementar los dos modelos, el administrativo y el financiero del presente trabajo Investigativo, para los dos Infocentros de las parroquias objeto de estudio; Para luego, como las comunidades de la Sierra Centro Norte del Ecuador viven realidades similares, hacerlos extensivos a los demás Infocentros de la Sierra Centro-Norte del Ecuador, siempre y cuando cumplan con los supuestos establecidos, ya que los dos se complementan mutuamente.
- Se recomienda a las comunidades, involucrase en todas las tareas y actividades de los Infocentros, ya que el apoyo de las mismas es de vital importancia, y juegan un papel muy importante en el modelo

Administrativo, y de su apoyo depende que los Infocentros puedan ser sostenibles.

- El papel del Ministerio de Telecomunicación y de la Sociedad de la Información y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT EP como brazo ejecutor, en conjunto con otros organismos del Estado, ha sido de vital importancia, y ayuda, tanto para las comunidades donde se han implementado los Infocentros; Cumpliendo los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir con respecto a las TIC'S, en tal sentido se recomienda, que cuando cedan el 100% de la Administración de los Infocentros a las comunidades, realicen monitoreos y/o seguimientos, con el fin de analizar, el cómo está siendo administrado cada Infocentro por la comunidad a cargo; y de ser necesario brindarle ayuda o asesoría a quien lo requiera, ya que por parte del Estado se genera inversiones para un fin social y de desarrollo para las comunidades, el mismo que tiene que ser productivo y de aporte a la sociedad.
- De ser requerida, una actualización o ajuste a los presentes Modelos Administrativo y Financiero, se recomienda un adecuado análisis y simulaciones en su conjunto, previo a consultas y asesoramientos de las posibles repercusiones a cualquier tipo de cambio, ya que todos los rubros, indicadores, etc. están íntimamente relacionados, y se requiere que funcionen tal y cómo fueron diseñados, para de esta manera obtener óptimos resultados y que contribuyan a la sostenibilidad de los Infocentros.
- Se recomienda a las autoridades de turno de las parroquias objeto de estudio, apoyar las actividades que se ejecuten en los Infocentros, ya que las mismas contribuirán al desarrollo de las parroquias y de sus pobladores.
- Mantener una visión clara de la función de los Infocentros, y si en un futuro, surgen nuevas necesidades, se recomienda implementar nuevos

servicios que satisfagan las nuevas necesidades, y /o demanda, ya que esto beneficiará a la comunidad.

- Se recomienda a los administradores, autoridades locales y miembros de la comunidad, que exista una constante capacitación al personal local, ya que deben poseer habilidades que van más allá del manejo de la tecnología, como gestión y relación con la comunidad; es decir que tenga cierto grado de formación administrativo y financiero.
- En cualquier comunidad, inclusive en aquellas donde pudiera decirse que predomina la «voluntad colectiva», puede que hayan, o no, personas u organizaciones que estén dispuestas a comprometerse y a llevar a cabo en forma sostenida las diferentes actividades que son indispensables para lograr viabilidad financiera de un Infocentro, en tal sentido se recomienda, que los Infocentros cuenten con una arquitectura organizacional y de administración acertados y dirigidos hacia la sostenibilidad del mismo.
- Se recomienda que para alcanzar la sostenibilidad, los Infocentros requieren de recursos financieros, humanos, técnicos, administrativos, desarrollar capacidades locales, conseguir participación y compromiso de los actores sociales clave, seleccionar la tecnología adecuada, que les permita desarrollarse, cumplir con las leyes y reglamentos que correspondan, buscar apoyo del Estado; es decir los Infocentros deben trabajar en estrategias para cada uno de los aspectos mencionados, con la finalidad de que consigan su objetivo principal de sostenibilidad, y de servicio social.
- Se recomienda a las comunidades objeto de estudio, aprovechar la tecnología con la que cuentan en los Infocentros, para difundir el turismo e impulsar el desarrollo de las mismas, y de sus pobladores.

REFERENCIAS

- "Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, M. y. (2010). *Adendum Modificatorio al "Convenio con Operadores entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, MINTEL, y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP"*. Quito.
- Alonso, J., Arenal, S. B., & Suarez, S. (2005). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Mexico D.F.: Alfaomega Grupo Editor.
- Amador, J. P. (s.f.). Recuperado el 07 de 03 de 2012, de El Prisma-Portal para Investigadores y Profesionales:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/definicionadministracion/
- Bossio, J. F. (2007). *Manual de Estrategias de Sostenibilidad para taller TRICALCAR*. Proyecto TRICALCAR.
- CENSOS, I. N. (2012).
- Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría, Procesos y Práctica*. Mexico: Mc Graw Hill.
- CNT. (2012). *CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*. Ecuador.
- Contreras, E., Varas, S., & Jogman, D. (1999). *Telecentros Comunitarios: Una propuesta de desarrollo para zonas rurales*. Santiago de Chile.
- Cuaderno de propuestas por el siglo XXI. (2009). *Finanzas Solidarias*. Charles Leopoldo Mayer.
- Cuadernos de Propuestas por el Siglo XXI. (2009). *FINANZAS SOLIDARIAS*. CHARLES LEOPOLDO MAYER.
- De Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. Editores International Thomson S.A de C.V.
- Desarrollo, I. I. (2011). *Telecentros*. Recuperado el 12 de 09 de 2012, de http://www.imaginar.org/iicd/fichas/07_Telecentros.pdf
- Eduardo, C. (1999). *Telecentros Comunitarios: una propuesta de desarrollo para zonas rurales*. Recuperado el 15 de 04 de 2012, de http://www.academia.edu/1067944/Telecentros_Comunitarios_una_propuesta_de_desarrollo_para_zonas_rurales
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo. (03 de 01 de 2011). *Guano Capital Artesanal del Ecuador*. Recuperado el 10 de 02 de 2012, de http://www.chimborazo.gob.ec/chimborazo/index.php?option=com_content&task=view&id=586&Itemid=15
- Gobierno Municipal de Antonio Ante. (s.f.). *Parroquias - Chatura*. Recuperado el 25 de 01 de 2012, de <http://www.antonioante.gob.ec/>
- Google. (2012). *Mapa Satelital Google Earth*. Recuperado el 19 de 11 de 2012, de http://es.mapatlas.org/Ecuador/Lugar_habitado/San_Isidro_de_Patul%C3%BA/2863/Mapa_tridimensional_de_la_Tierra
- Gutierrez, J. (2007). *Finanzas Estrategicas Modelo para la planeación de la Estrategia Financiera*. Bogota: Ediciones Financieras Corporativas.
- Ibañez Jiménez, J. W. (2004). *Responsabilidad Social de la Empresa y Finanzas Sociales*. Ediciones Akol.

- INEC. (12 de 2006). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado el 10 de 02 de 2012, de http://www.inec.gov.ec/cpv/?TB_iframe=true&height=450&width=800%20rel=slbox
- inec. (2010). *censo de poblacion*. Recuperado el 2012, de http://www.inec.gov.ec/cpv/?TB_iframe=true&height=450&width=800%20rel=slbox
- Instituto Aragonés de Fomento. (2004). *Modelos Y Sistemas De Gestion Excelente*. Recuperado el 07 de 02 de 2012, de <http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/paginas/282C490F1A86ED08C125702D0036FCF3?OpenDocument>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. Editorial McGraw-Hill Interamericana 12a. Edición.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (30 de 01 de 2012). *Mintel e Inec informaron sobre indicadores de las telecomunicaciones y de las TIC en el Ecuador*. Recuperado el 10 de 02 de 2012, de http://www.mintel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1107:mintel-e-inec-informaron-sobre-indicadores-de-las-telecomunicaciones-y-de-las-tic-en-el-ecuador&catid=171:histabril-2011&Itemid=115
- Municipio de Guano. (30 de 01 de 2011). *Antecedentes*. Recuperado el 10 de 02 de 2012, de http://www.municipiodeguano.gob.ec/2011/index.php?option=com_content&view=article&id=132&Itemid=6
- Proenza, F. J. (2003). *La Sustentabilidad de los Telecentros*. Centro de Inversiones, Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).
- Russell, N., Lee, W. M., & Richard Jay, S. (1999). *The Gordian Knot: Political Gridlock on the Information Highway*. Massachusetts: MIT Press.
- Scott Besley, E. F. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Cenage Learning.
- Senplades. (2010). 6.6 Conectividad y Telecomunicaciones para la sociedad de la información y el conocimiento. En Senplades, *Plan Nacional para el buen vivir 2009-2013* (págs. 16-118). Quito.
- Slocum, D. H. (1998). *Administracion*. En D. H. Slocum, *Administracion*. Madrid: McGraw Hill.
- Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J. (2008). *Tecnologías de la Información para la Administración*. New York: CECSA.
- Unesco. (2007). *Informe Situacional de Privacidad y Acceso a la Información en América Latina*. Lima: ONG Alfa Redi.
- UTPL. (s.f.). *Presentación TIC's en Ecuador*. Recuperado el 21 de 07 de 2012, de blogs.utpl.edu.ec/sociedaddelainformacion2008/.../presentacion.ppt
- Villarruel, N. (2010). *Monografía de la parroquia de San José de Chaltura*. Quito: Graficas Vasquez.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones*. Chile: Editorial Universitaria.
- Wikipedia. (19 de 11 de 2012). *Wikipedia*. Recuperado el 17 de 12 de 2012, de http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_informaci%C3%B3n_y_del_conocimiento
- WordPress. (2008). *Definición.de*. Recuperado el 12 de 07 de 2012, de <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>

ANEXOS

ANEXO A- Formato de Encuesta dirigida a los usuarios de los Infocentros

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)						
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?					
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?					
1.3	El espacio físico utilizado por su persona es cómodo					
1.4	La espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)					

2. TECNOLOGIA

2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?					
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)					
2.3	Los programas o paquetes informáticos del Infocentro son los necesarios y están actualizados?					
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?					

3. OPERACIONAL

3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?					
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?					
3.3	Conoce Ud. todos los servicios que brinda el Infocentro.?					

4. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO

4.1	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.?(Infraestructura)					
4.2	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro?.(mobiliario)					
4.3	Cuando un computador o parte del computador se daña se la repara rapidamente.?					
4.4	Cuando falta suministros o partes de computador estos son adquiridos rápidamente.?					

5. ATENCION AL CLIENTE EN EL INFOCENTRO

5.1	El Administrador responde oportunamente a las consultas o necesidades?					
5.2	El Administrador se preocupa por informar de los servicios que se ofrecen.?					
5.3	El Administrador atiende a los usuarios de una manera cordial.?					

6.SOCIAL

6.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?					
6.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?					
6.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?					
6.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?					
6.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros.?					

7. COSTOS

7.1	Las tarifas puesta para los diferentes servicios son:?					
7.2	Conoce Ud., que en 2 años todos los servicios del Infocentro tendrán un costo.?					
7.3	Esta dispuesto a pagar por los servicios que presta el Infocentro?					

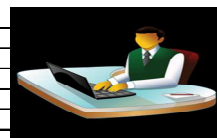
8. SERVICIOS

8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?	SI:	NO:	
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?	SI:	NO:	
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?	SI:	NO:	
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?	SI:	NO:	
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija.?	SI:	NO:	
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado.?	SI:	NO:	
8.7	Con cuál de los servicios que no cuenta o algún adicional le gustaría que cuente el Infocentro.?			

ANEXO B- Formato de Encuesta dirigida a los Administradores de los Infocentros

ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20 %)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)						
1.1	Considera adecuada la infraestructura existente para el Infocentro ?					
1.2	En el caso de que el infocentro crezca la infraestructura actual es suficiente?					
1.3	La infraestructura actual cuenta con los servicios basicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)					
2. TECNOLOGIA						
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?					
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)					
2.3	Los programas o paquetes informaticos del Infocentro son los necesarios y estan actualizados ?					
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?					
3. OPERACIONAL						
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?					
3.2	Existe flexibilidad de intercambio de horario de acuerdo a las necesidades?					
3.3	Existe demanda para la utilizacion de los servicios del Infocentro?					
4. FINANCIERO						
4.1	El nivel de gastos del Infocentro se lo puede considerar normal?					
4.2	El infocentro genera ingresos?					
4.3	La población a la cual pertenece el infocentro tiene capacidad de pago por los servicios?					
4.4	La población se muestra conforme con los precios actuales del Infocentro?					
4.5	Existen procesos referentes a lo Financiero del Infocentro.?					
4.6	Considera Ud. que pueda ser rentable el Infocentro.?					
5. ADMINISTRACION DEL INFOCENTRO						
5.1	Existe algún nivel de Administración del Infocentro.?					
5.2	Existen procesos para la Administración del Infocentro.?					
5.3	Está dispuesto a utilizar herramientas como excel para una administración adecuada.?					
5.4	Esta dispuesto a utilizar procedimientos y herramientas para mejorar la Administración.?					
5.5	Sabe Ud. que en 2 años todos los servicios del infocentro tendran un costo.?					
5.6	Considera Ud. que el Infocentro pueda ser Sostenible.?					
6. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO						
6.1	Se cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos del Infocentro?					
6.2	Los equipos o partes de equipos dañadas son repuestas rapidamente?					
6.3	Se tiene un plan de actualización de los equipos del infocentro?					
6.4	Considera que son elevados los costos del mantenimiento del Infocentro?					
7.SOCIAL						
7.1	Cree Ud. que ha existido una mejora economica en su sector con la ubicación de un Infocentro?					
7.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?					
7.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?					
7.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros??					
7.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros??					
7.6	Existe interes de la comunidad por la tecnologia.?					
7.7	La comunidad tiene interes en utilizar los servicios del Infocentro.?					
7.8	Sabe la comunidad que en 2 años todos los servicios del infocentro tendran un costo.?					
7.9	La comunidad estaria dispuesta a pagar por los servicios del Infocentro.?					
7. SERVICIOS						
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?					
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?					
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?					
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet					
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija					
9. APOYO						
9.1	Los jefes Politicos de la Localidad apoyan la iniciativa de los Infocentros?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
9.2	La comunidad apoya al Infocentro?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
9.3	Existe algún tipo de ingreso adicional que no sea por parte del estado para el infocentro?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Cúal?
9.4	Existen Administradores voluntarios.?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Cuántos?
9.5	Los costos adicionales que se genera en el Infocentro lo pagan:	Comunidad:	<input type="checkbox"/>			
		Administrador:	<input type="checkbox"/>			
		Estado:	<input type="checkbox"/>			
		Voluntarios:	<input type="checkbox"/>			
9.6	Que costos considera que son los mas elevados en el Infocentro.?	Computadores	<input type="checkbox"/>			
		Mant. Computadores.	<input type="checkbox"/>			
		Copiadora	<input type="checkbox"/>			
		Mant. Copiadora	<input type="checkbox"/>			
		Servicios Básicos	<input type="checkbox"/>			
		Internet	<input type="checkbox"/>			
		Sueldos.	<input type="checkbox"/>			
		Otros	<input type="checkbox"/>			

ANEXO C- Tabulación de Encuestas Usuarios Provincia de Chimborazo

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Buena, mediana, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy buena, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMX PRE	PROMXCATE
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)									
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?	3	7	23	33	32	98	3,85714286	3,79591837
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?	18	29	13	13	25	98	2,97959184	
1.3	El espacio físico utilizado por su persona es cómodo	3	4	12	40	39	98	4,10204082	
1.4	La espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)	3	2	9	38	46	98	4,24489796	
2. TECNOLOGIA									
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?	16	31	20	15	16	98	2,83673469	3,625
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)	3	20	35	17	23	98	3,37755102	
2.3	Los programas o paquetes informáticos del Infocentro son los necesarios y están actualizados?	2	5	28	33	30	98	3,85714286	
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?		3	7	33	55	98	4,42857143	
3. OPERACIONAL									
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?	1	4	6	35	52	98	4,35714286	4,16326531
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?	4	6	12	42	34	98	3,97959184	
3.3	Conoce Ud. todos los servicios que brinda el Infocentro.?	2	9	6	36	45	98	4,15306122	
4. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO									
4.1	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.? (Infraestructura)	2		9	28	59	98	4,44897959	4,30102041
4.2	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.?(mobiliario)	1	1	13	25	58	98	4,40816327	
4.3	Cuando un computador o parte del computador se daña se la repara rapidamente.?	1	3	15	39	40	98	4,16326531	
4.4	Cuando falta suministros o partes de computador estos son adquiridos rápidamente.?		6	11	40	41	98	4,18367347	
5. ATENCION AL CLIENTE EN EL INFOCENTRO									
5.1	El Administrador responde oportunamente a las consultas o necesidades?	3	2	1	27	65	98	4,52040816	4,55782313
5.2	El Administrador se preocupa por informar de los servicios que se ofrecen.?	1	2	7	24	64	98	4,51020408	
5.3	El Administrador atiende a los usuarios de una manera cordial.?	1	1	2	24	70	98	4,64285714	
6. SOCIAL									
6.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?	1		8	39	50	98	4,39795918	4,24081633
6.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?	2	4	19	49	24	98	3,90816327	
6.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?			8	40	50	98	4,42857143	
6.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?		2	16	35	45	98	4,25510204	
6.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros.?		1	13	48	36	98	4,21428571	
7. COSTOS									
7.1	Las tarifas puesta para los diferentes servicios son:?	48	7	9	16	18	98	2,47959184	2,77891156
7.2	Conoce Ud., que en 2 años todos los servicios del Infocentro tendrán un costo.?	32	10	12	25	19	98	2,8877551	
7.3	Esta dispuesto a pagar por los servicios que presta el Infocentro?	24	9	30	16	19	98	2,96938776	
8. SERVICIOS									
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?	SI:	93	NO:	2		95		
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?	SI:	88	NO:	7		95		
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?	SI:	24	NO:	71		95		
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?	SI:	90	NO:	5		95		
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija.?	SI:	74	NO:	21		95		
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado.?	SI:	57	NO:	38		95		

ANEXO D- Tabulación de Encuestas Usuarios Provincia de Imbabura

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMX PRE	PROMXCATE
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)									
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?	21	37	19	6	2	85	2,18823529	2,70588235
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?	25	15	24	15	6	85	2,55294118	
1.3	El espacio físico utilizado por su persona es cómodo	13	21	17	25	9	85	2,95294118	
1.4	La espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)	13	15	22	18	17	85	3,12941176	
2. TECNOLOGIA									
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?	32	25	20	7	1	85	2,05882353	3,00294118
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)	19	31	17	13	5	85	2,45882353	
2.3	Los programas o paquetes informáticos del Infocentro son los necesarios y están actualizados?	1	6	40	30	8	85	3,44705882	
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?	1	6	19	21	38	85	4,04705882	
3. OPERACIONAL									
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?	10	6	13	17	39	85	3,81176471	3,5372549
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?	7	17	23	17	21	85	3,32941176	
3.3	Conoce Ud. todos los servicios que brinda el Infocentro.?	7	15	20	17	26	85	3,47058824	
4. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO									
4.1	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.?(Infraestructura)	4	4	20	14	43	85	4,03529412	3,72058824
4.2	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.?(mobiliario)	2	6	18	12	47	85	4,12941176	
4.3	Cuando un computador o parte del computador se daña se la repara rápidamente.?	6	14	22	24	19	85	3,42352941	
4.4	Cuando falta suministros o partes de computador estos son adquiridos rápidamente.?	11	11	24	20	19	85	3,29411765	
5. ATENCION AL CLIENTE EN EL INFOCENTRO									
5.1	El Administrador responde oportunamente a las consultas o necesidades?	5	4	20	11	45	85	4,02352941	4,14509804
5.2	El Administrador se preocupa por informar de los servicios que se ofrecen.?	3	7	15	18	42	85	4,04705882	
5.3	El Administrador atiende a los usuarios de una manera cordial.?	3	4	6	18	54	85	4,36470588	
6.SOCIAL									
6.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?	9	10	19	18	29	85	3,56470588	3,70588235
6.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?	14	7	10	29	25	85	3,51764706	
6.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?	2	4	27	22	30	85	3,87058824	
6.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?	3	5	22	28	27	85	3,83529412	
6.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros.?	3	9	24	20	29	85	3,74117647	
7. COSTOS									
7.1	Las tarifas puesta para los diferentes servicios son:?	12	7	21	15	30	85	3,51764706	2,74901961
7.2	Conoce Ud., que en 2 años todos los servicios del Infocentro tendrán un costo.?	46	12	15	7	5	85	1,97647059	
7.3	Esta dispuesto a pagar por los servicios que presta el Infocentro?	27	11	15	20	12	85	2,75294118	
8. SERVICIOS									
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?	Si: 83	NO: 2				85		
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?	Si: 76	NO: 9				85		
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?	Si: 13	NO: 72				85		
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?	Si: 83	NO: 2				85		
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija.?	Si: 36	NO: 49				85		
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado.?	Si: 24	NO: 61				85		
8.7	Con cuál de los servicios que no cuenta o algún adicional le gustaría que cuente el Infocentro.?								

ANEXO E- Tabulación de Encuestas Usuarios Consolidada

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20 %)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMXPRE	PROMXCATEG	
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)										
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?	24	44	42	39	34	183	3,08196721	3,289617486	
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?	43	44	37	28	31	183	2,78142077		
1.3	El espacio físico utilizado por su persona es cómodo	16	25	29	65	48	183	3,56830601		
1.4	La espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)	16	17	31	56	63	183	3,72677596		
2. TECNOLOGIA										
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro	48	56	40	22	17	183	2,47540984	3,336065574	
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)	22	51	52	30	28	183	2,95081967		
2.3	Los programas o paquetes informáticos del Infocentro son los necesarios y están actualizados	3	11	68	63	38	183	3,66666667		
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?	1	9	26	54	93	183	4,25136612		
3. OPERACIONAL										
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?	11	10	19	52	91	183	4,10382514	3,872495446	
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?	11	23	35	59	55	183	3,67759563		
3.3	Conoce Ud. todos los servicios que brinda el Infocentro.?	9	24	26	53	71	183	3,83606557		
4. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO										
4.1	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.? (Infraestructura)	6	4	29	42	102	183	4,2568306	4,031420765	
4.2	El Administrador se preocupa por mantener en optimas condiciones el infocentro.?(mobiliario)	3	7	31	37	105	183	4,27868852		
4.3	Cuando un computador o parte del computador se daña se la repara rapidamente.?	7	17	37	63	59	183	3,81967213		
4.4	Cuando falta suministros o partes de computador estos son adquiridos rápidamente.?	11	17	35	60	60	183	3,7704918		
5. ATENCION AL CUENTE EN EL INFOCENTRO										
5.1	El Administrador responde oportunamente a las consultas o necesidades?	8	6	21	38	110	183	4,28961749	4,366120219	
5.2	El Administrador se preocupa por informar de los servicios que se ofrecen.?	4	9	22	42	106	183	4,29508197		
5.3	El Administrador atiende a los usuarios de una manera cordial.?	4	5	8	42	124	183	4,5136612		
6.SOCIAL										
6.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?	10	10	27	57	79	183	4,01092896	3,992349727	
6.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?	16	11	29	78	49	183	3,72677596		
6.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?	2	4	35	62	80	183	4,16939891		
6.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?	3	7	38	63	72	183	4,06010929		
6.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros.?	3	10	37	68	65	183	3,99453552		
7. COSTOS										
7.1	Las tarifas puesta para los diferentes servicios son:?	60	14	30	31	48	183	2,96174863	2,765027322	
7.2	Conoce Ud., que en 2 años todos los servicios del Infocentro tendrán un costo.?	78	22	27	32	24	183	2,46448087		
7.3	Esta dispuesto a pagar por los servicios que presta el Infocentro?	51	20	45	36	31	183	2,86885246		
8. SERVICIOS										
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?	SI: 176	NO: 4							180
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?	SI: 164	NO: 16							180
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?	SI: 37	NO: 143							180
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?	SI: 173	NO: 7							180
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija.?	SI: 110	NO: 70							180
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado.?	SI: 81	NO: 99							180
8.7	Con cuál de los servicios que no cuenta o algún adicional le gustaría que cuente el Infocentro.?									

ANEXO F- Tabulación de Encuestas Administradores Provincia de Chimborazo

ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

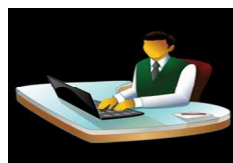
Nro.	TEMA	1	2	3	4	5	TOTAL ENC	PROMX PREG	PROMXCATEG
1. INFRAESTRUCTURA (Acercas de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)									
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?			7		1	8	3,25	2,91666667
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?	4	2	2			8	1,75	
1.3	El espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)		1	2	3	2	8	3,75	
2. TECNOLOGIA									
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?		5	2			8	1,75	3,09375
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)		4	1	3		8	1,875	
2.3	Los programas o paquetes informáticos del Infocentro son los necesarios y están actualizados?				1	6	8	4	
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?					2	8	4,75	
3. OPERACIONAL									
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?			1		3	8	4,25	4,03125
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?		1			6	8	3,75	
3.3	Existe demanda para la utilización de los servicios del Infocentro?			1	1	6	8	4,375	
3.4	Existe demanda de capacitación?			1	2	3	8	3,75	
4. FINANCIERO									
4.1	El nivel de gastos total del Infocentro se lo puede considerar normal?				5	3	8	3,375	1,79166667
4.2	El infocentro genera ingresos?		8				8	1	
4.3	La población a la cuál pertenece el infocentro tiene capacidad de pago por los servicios?		6	1	1		8	1,375	
4.4	La población se muestra conforme con los precios actuales del Infocentro?		7			1	8	1,5	
4.5	Existen registros referentes a lo Financiero del Infocentro?		8				8	1	
4.6	Considera Ud. que pueda ser rentable el Infocentro?		3	1	2	1	8	2,5	
5. ADMINISTRACION DEL INFOCENTRO									
5.1	Existe algún nivel de Administración del Infocentro?		1	1		5	8	3,5	3,91666667
5.2	Existen registros para la Administración del Infocentro?			1		5	8	4	
5.3	Está dispuesto a utilizar herramientas como Excel para una administración adecuada?					4	8	4,5	
5.4	Esta dispuesto a utilizar procedimientos y herramientas para mejorar la Administración?					6	8	4,25	
5.5	Sabe Ud. que en 2 años todos los servicios del infocentro tendrán un costo?		2			4	8	3,5	
5.6	Considera Ud. que el Infocentro pueda ser Sostenible.?				4	2	8	3,75	
6. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO									
6.1	Se cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos del Infocentro?		3		4		8	2,5	2,6875
6.2	Los equipos o partes de equipos dañadas son repuestos rápidamente?				6	1	8	3,375	
6.3	Se tiene un plan de actualización de los equipos del infocentro?		2	2	2	1	8	2,625	
6.4	Considera que son elevados los costos del mantenimiento del Infocentro?		3		5		8	2,25	
7.SOCIAL									
7.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?		1		1	3	8	3,875	3,44444444
7.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?		1	4	1	1	8	2,625	
7.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?				2	5	8	3,875	
7.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?			1	1	4	8	3,875	
7.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros?				1	6	8	4	
7.6	Existe interés de la comunidad por la tecnología?				1	4	8	4,25	
7.7	La comunidad tiene interes en utilizar los servicios del Infocentro?					7	8	4,125	
7.8	Sabe la comunidad que en 2 años todos los servicios del infocentro tendrán un costo?		3	3		1	8	2,25	
7.9	La comunidad estaría dispuesta a pagar por los servicios del Infocentro?		3	3	1	1	8	2,125	
8. SERVICIOS									
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?				1	5	8	4,125	3,02083333
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?				1	5	8	3,125	
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?		5		1	1	8	2,125	
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?		1		1	4	8	3,75	
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija?		1	2	1	2	8	3,25	
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado?		6		1	1	8	1,75	
9. APOYO									
9.1	Los jefes Políticos de la Localidad apoyan la iniciativa de los Infocentros?	SI		7	NO		1		
9.2	La comunidad apoya al Infocentro?	SI		8	NO				
9.3	Existe algún tipo de ingreso adicional que no sea por parte del estado para el infocentro?	SI			NO		8	Cúal?	
9.4	Existen Administradores voluntarios?	SI			NO		8	Cuántos?	
9.5	Los costos adicionales que se genera en el Infocentro lo pagan:?	Comunidad:		1					
		Administrador:		1					
		Estado:		6					
		Voluntarios							
9.6	Qué costos considera que son los más elevados en el Infocentro.?	Computadores				8			
		Mant. Computadores.				1			
		Copiadora				1			
		Mant. Copiadora							
		Servicios Básicos				1			
		Internet							
		Sueldos.							
		Otros, Especifique.							

ANEXO G- Tabulación de Encuestas Administradores Imbabura

ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL INFOCENTRO

VALOR CORRESPONDENCIA

1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



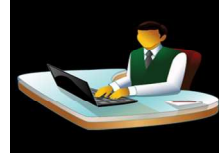
Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMX	PROMX	PROMX	CATEG
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)											
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?	1					1	1			2,33333333
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?	1					1	1			
1.3	El espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)					1	1	5			
2. TECNOLOGIA											
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?		1				1	2			3,25
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)			1			1	3			
2.3	Los programas o paquetes informáticos del infocentro son los necesarios y están actualizados?				1		1	4			
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?				1		1	4			
3. OPERACIONAL											
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?				1		1	4			4
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?					1	1	5			
3.3	Existe demanda para la utilización de los servicios del Infocentro?				1		1	4			
3.4	Existe demanda de capacitación?			1			1	3			
4. FINANCIERO											
4.1	El nivel de gastos total del Infocentro se lo puede considerar normal?		1				1	2			2,33333333
4.2	El infocentro genera ingresos?	1					1	1			
4.3	La población a la cual pertenece el infocentro tiene capacidad de pago por los servicios?		1				1	2			
4.4	La población se muestra conforme con los precios actuales del Infocentro?					1	1	5			
4.5	Existen registros referentes a lo Financiero del Infocentro?	1					1	1			
4.6	Considera Ud. que pueda ser rentable el Infocentro?			1			1	3			
5. ADMINISTRACION DEL INFOCENTRO											
5.1	Existe algún nivel de Administración del Infocentro?					1	1	5			4,16666667
5.2	Existen registros para la Administración del Infocentro?					1	1	5			
5.3	Está dispuesto a utilizar herramientas como Excel para una administración adecuada?					1	1	5			
5.4	Esta dispuesto a utilizar procedimientos y herramientas para mejorar la Administración?					1	1	5			
5.5	Sabe Ud. que en 2 años todos los servicios del infocentro tendrán un costo?			1			1	3			
5.6	Considera Ud. que el Infocentro pueda ser Sostenible.?		1				1	2			
6. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO											
6.1	Se cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos del Infocentro?			1			1	3			3,25
6.2	Los equipos o partes de equipos dañadas son repuestos rápidamente?			1			1	3			
6.3	Se tiene un plan de actualización de los equipos del infocentro?				1		1	4			
6.4	Considera que son elevados los costos del mantenimiento del Infocentro?			1			1	3			
7.SOCIAL											
7.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?	1					1	1			2,55555556
7.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?	1					1	1			
7.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?					1	1	5			
7.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?		1				1	2			
7.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros?			1			1	3			
7.6	Existe interés de la comunidad por la tecnología?			1			1	3			
7.7	La comunidad tiene interes en utilizar los servicios del Infocentro?				1		1	4			
7.8	Sabe la comunidad que en 2 años todos los servicios del infocentro tendran un costo?		1				1	2			
7.9	La comunidad estaría dispuesta a pagar por los servicios del Infocentro?		1				1	2			
8. SERVICIOS											
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?					1	1	5			2,66666667
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?					1	1	5			
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?	1					1	1			
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?			1			1	3			
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija?	1					1	1			
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado?	1					1	1			
9. APOYO											
9.1	Los jefes Políticos de la Localidad apoyan la iniciativa de los Infocentros?	SI	1	NO							
9.2	La comunidad apoya al Infocentro?	SI		NO							
9.3	Existe algún tipo de ingreso adicional que no sea por parte del estado para el infocentro?	SI		NO	1	Cúal?					
9.4	Existen Administradores voluntarios?	SI		NO	1	Cuántos?					
9.5	Los costos adicionales que se genera en el Infocentro lo pagan:?	Comunidad: <input type="checkbox"/>									
		Administrador: <input type="checkbox"/> 1									
		Estado: <input type="checkbox"/> 1									
		Voluntarios: <input type="checkbox"/>									
9.6	Qué costos considera que son los más elevados en el infocentro.?	Computadores <input type="checkbox"/> 1									
		Mant. Computadores. <input type="checkbox"/> 1									
		Copiadora <input type="checkbox"/>									
		Mant. Copiadora <input type="checkbox"/> 1									
		Servicios Básicos <input type="checkbox"/>									
		Internet <input type="checkbox"/>									
		Sueldos. <input type="checkbox"/>									
		Otros, Especifique. <input type="checkbox"/>									

ANEXO H- Tabulación de Encuestas Administradores consolidada

ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL INFOCENTRO

VALOR	CORRESPONDENCIA
1	Deficiente, nada, nunca, confuso, muy barato, muy bajo (menor al 20%)
2	Regular, poco, rara vez, a medias, bajo, barato (20% al 40%)
3	Bueno, mediano, a menudo, claro, regular, normal, accesible (40% al 60%)
4	Muy bueno, bastante, usualmente, fluido, caro, alto (60% al 80%)
5	Excelente, muchísimo, siempre, preciso, muy caro, muy alto (mayor al 80%)



Escriba una X de acuerdo a la correspondencia que usted crea adecuada

Nro.	TEMA	1	2	3	4	5	TOTAL ENC	PROMX PREG	PROMXCATEG
1. INFRAESTRUCTURA (Acerca de las Instalaciones donde funciona el Infocentro)									
1.1	Considera adecuado el espacio físico existente para el Infocentro ?	1	0	7	0	1	9	3	2,851851852
1.2	En el caso de que el infocentro crezca el espacio físico actual es suficiente?	5	2	2	0	0	9	1,666666667	
1.3	El espacio físico actual cuenta con los servicios básicos? (Agua, Luz, Alcantarillado)	0	1	2	3	3	9	3,888888889	
2. TECNOLOGIA									
2.1	La cantidad y tipo de computadoras es suficiente para las personas que llegan al infocentro?	5	3	0	0	1	9	1,777777778	3,111111111
2.2	La Conectividad es la adecuada ? (Velocidad para el Internet)	4	1	4	0	0	9	2	
2.3	Los programas o paquetes informáticos del Infocentro son los necesarios y están actualizados?	0	0	1	7	1	9	4	
2.4	Considera usted que su sector se interesa en el uso del internet?	0	0	0	3	6	9	4,666666667	
3. OPERACIONAL									
3.1	Los horarios de atención del infocentro son adecuados?	0	1	0	4	4	9	4,222222222	4,027777778
3.2	Existe flexibilidad de cambio de horario de acuerdo a las necesidades?	1	0	0	6	2	9	3,888888889	
3.3	Existe demanda para la utilización de los servicios del Infocentro?	0	1	1	1	6	9	4,333333333	
3.4	Existe demanda de capacitación?	0	1	3	3	2	9	3,666666667	
4. FINANCIERO									
4.1	El nivel de gastos total del Infocentro se lo puede considerar normal?	0	1	5	3	0	9	3,222222222	1,851851852
4.2	El infocentro genera ingresos?	9	0	0	0	0	9	1	
4.3	La población a la cuál pertenece el Infocentro tiene capacidad de pago por los servicios?	6	2	1	0	0	9	1,444444444	
4.4	La población se muestra conforme con los precios actuales del Infocentro?	7	0	0	0	2	9	1,888888889	
4.5	Existen registros referentes a lo Financiero del Infocentro?	9	0	0	0	0	9	1	
4.6	Considera Ud. que pueda ser rentable el Infocentro?	3	1	3	1	1	9	2,555555556	
5. ADMINISTRACION DEL INFOCENTRO									
5.1	Existe algún nivel de Administración del Infocentro?	1	1	0	5	2	9	3,666666667	3,944444444
5.2	Existen registros para la Administración del Infocentro?	0	1	0	5	3	9	4,111111111	
5.3	Está dispuesto a utilizar herramientas como Excel para una administración adecuada?	0	0	0	4	5	9	4,555555556	
5.4	Esta dispuesto a utilizar procedimientos y herramientas para mejorar la Administración?	0	0	0	6	3	9	4,333333333	
5.5	Sabe Ud. que en 2 años todos los servicios del infocentro tendrán un costo?	2	0	1	4	2	9	3,444444444	
5.6	Considera Ud. que el Infocentro pueda ser Sostenible.?	0	1	4	2	2	9	3,555555556	
6. MANTENIMIENTO DEL INFOCENTRO									
6.1	Se cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos del Infocentro?	3	0	5	0	1	9	2,555555556	2,75
6.2	Los equipos o partes de equipos dañadas son repuestos rápidamente?	0	0	7	1	1	9	3,333333333	
6.3	Se tiene un plan de actualización de los equipos del infocentro?	2	2	2	2	1	9	2,777777778	
6.4	Considera que son elevados los costos del mantenimiento del Infocentro?	3	0	6	0	0	9	2,333333333	
7.SOCIAL									
7.1	Cree Ud. que ha existido una mejora económica en su sector con la ubicación de un Infocentro?	2	0	1	3	3	9	3,555555556	3,345679012
7.2	Cree Ud. que ha existido un mejoramiento de la salud de su sector con la ubicación de un Infocentro?	2	4	1	1	1	9	2,444444444	
7.3	Cree Ud. que ha existido una mejora en la educación de su sector con la ubicación de un Infocentro?	0	0	2	5	2	9	4	
7.4	Existe por parte de las autoridades de su sector motivación para el uso de los Infocentros?	0	2	1	4	2	9	3,666666667	
7.5	Existe por parte de las personas que integran su comunidad apoyo hacia los Infocentros?	0	0	2	6	1	9	3,888888889	
7.6	Existe interés de la comunidad por la tecnología?	0	0	2	4	3	9	4,111111111	
7.7	La comunidad tiene interes en utilizar los servicios del Infocentro?	0	0	0	8	1	9	4,111111111	
7.8	Sabe la comunidad que en 2 años todos los servicios del infocentro tendran un costo?	3	4	0	1	1	9	2,222222222	
7.9	La comunidad estaría dispuesta a pagar por los servicios del Infocentro?	3	4	1	0	1	9	2,111111111	
8. SERVICIOS									
8.1	El infocentro cuenta con servicios de capacitación?	0	0	1	5	3	9	4,222222222	2,981481481
8.2	El infocentro cuenta con servicios de asesoría?	2	0	1	5	1	9	3,333333333	
8.3	El infocentro cuenta con servicios de impresiones?	6	0	1	1	1	9	2	
8.4	El infocentro cuenta con servicios de internet?	1	0	2	4	2	9	3,666666667	
8.5	El infocentro cuenta con servicios de telefonía fija?	2	2	1	2	2	9	3	
8.6	El infocentro cuenta con servicios de fotocopiado?	7	0	1	0	1	9	1,666666667	
9. APOYO									
9.1	Los jefes Políticos de la Localidad apoyan la iniciativa de los Infocentros?	SI	8	NO	1				
9.2	La comunidad apoya al Infocentro?	SI	8	NO	0				
9.3	Existe algún tipo de ingreso adicional que no sea por parte del estado para el infocentro?	SI	0	NO	9	Cuál?			
9.4	Existen Administradores voluntarios?	SI	0	NO	9	Cuántos?			
9.5	Los costos adicionales que se genera en el Infocentro lo pagan:?	Comunidad:	1						
		Administrador:	2						
		Estado:	7						
		Voluntarios	0						
9.6	Qué costos considera que son los más elevados en el Infocentro.?	Computadores	9						
		Mant. Computadores.	2						
		Copiadora	1						
		Mant. Copiadora	1						
		Servicios Básicos	1						
		Internet	0						
		Sueldos.	0						
		Otros, Especifique.	0						