

Internet como servicio público

Topón Salinas María Gabriela¹

¹Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ingeniería Ciencias Físicas y Matemática, Instituto de Investigación y Posgrado, Quito, Ecuador
e-mail: mgtopon@uce.edu.ec

Información del artículo

Recibido: Julio 2018 — Aceptado: Octubre 2018

Resumen

La siguiente investigación tiene como objetivo principal, el análisis de la utilización del internet como servicio público; esta herramienta tecnológica ha ido creciendo de manera inimaginable en la humanidad con el paso del tiempo. Se realiza un análisis en el Ecuador para determinar si a este medio de comunicación se lo puede considerar como de primera necesidad y si incide en el desarrollo de la población como tal. Todos los sectores a nivel mundial se han visto influenciados por el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación dentro de las cuales circula un gran flujo de información y conocimiento que cambia los procesos de producción y por los que a su vez la sociedad se mantiene intercomunicada. Como consecuencia de este análisis se quiere determinar si es o no pertinente la creación de una empresa de servicio público dentro de la cual se establecerán definiciones que sirvan como guía para la creación de una empresa con objetivos definidos y políticas claramente establecidas para la municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito.

Palabras clave: Internet, servicio público, empresa, políticas, tecnologías, pertinente.

Abstract

The following research has at its main objective, the analysis of the use of the internet as a public service, the technological tool has grown unimaginably in humanity through the passage of time an analysis is carried out in Ecuador to determine whether this media it can be considered as basic necessities and if affects the development of the population as such, all sectors worldwide have been influenced by the development of information technology and communication within which circulates a large knowledge that change production processes and in turn society remains intercom, as a result of this analysis to determine whether or not relevant the creation of a company public service within the definitions which serve as a guide for creating a company with clearly defined objectives and established for the municipality of the Metropolitan District of Quito policies will be established.

Keywords: Internet, relevant, public service, company, policies, technologies.

1. Presentación del problema

En la actualidad en el mundo en general, se ha visualizado un desarrollo progresivo de la ciencia y la tecnología.

Esta evolución constante de la sociedad ha provocado que se planteen nuevas necesidades en cuanto al uso de servicios públicos, desde los más básicos hasta plantear el problema de considerar **al internet como un servicio público**.

Con el desarrollo del tiempo hemos ido notando que el uso de internet se ha vuelto indispensable y esencial para el desarrollo de algunas actividades en la sociedad.

Alrededor del mundo se ha generado la controversia de si el internet se puede regular como servicio público y de si es o no un tema de carácter político y económico, a muchas de las empresas que actualmente ofertan el servicio de internet les parece que, crear empresas de servicios públicos que den accesibilidad de internet, frenaría la competencia en el mercado y el surgimiento de emprendedores además defienden la temática de que si un usuario está interesado en este servicio pagará sin ningún inconveniente.

Por otro lado, existe la postura planteada por algunos países sobre la neutralidad en la Red, la cual defiende totalmente el hecho de que toda la población tiene derecho al acceso a la conectividad del internet de manera igualitaria y regulada como a un servicio público más. Evitando la discriminación, interferencia y restricción por parte de las empresas privadas a los sectores que no podrían contratar los servicios con los precios actuales.

Se han creado muchas interrogantes en cuanto al manejo de los servicios públicos en el Ecuador, y si el marco normativo de este permitirá crear un proyecto en el cual un Municipio (DMQ), tenga la capacidad de crear una empresa de servicio público para proveer de internet a la comunidad.

Se han planteado dudas ya que al contar con el servicio de internet en nuestra sociedad implicará costos por adquisición de equipos, pago por conexiones, capacitación en algunos casos.

Por tanto, se analizarán los pros y contras de implementar dentro de nuestra sociedad el servicio de internet como servicio público, siempre pensando que en toda acción que se realice se buscará mejorar las condiciones de vida de una sociedad y llevarla al desarrollo de las nuevas tecnologías las cuales serán de gran utilidad para las generaciones futuras.

2. Desarrollo del Caso

2.1 Concepto de servicio público

Definiremos al servicio público como toda actividad desarrollada por el Estado para ofrecer un bien o servicio a fin de satisfacer las necesidades básicas de una población.

Todo servicio público se caracteriza por:

- Manejarse con un criterio totalmente gerencial, ser planificado, coordinado, regulado, evaluado estableciendo una verdadera organización empresarial.
- Garantizar continuidad, es decir, debe funcionar de manera permanente, con el fin de satisfacer las necesidades de todos los usuarios.
- Sus intereses siempre deben ser en beneficio de los usuarios, no debe trabajar la empresa con fines de lucro sino pensando en el bienestar de la sociedad a la que presta el servicio.

2.2 Marco normativo ecuatoriano

“Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al estado”¹

Cabe aclarar que el servicio público no debe ser monopolizado en un país porque si bien es cierto que lo provee el Estado puede trabajar una empresa privada bajo el modo de concesión.

Características primordiales del servicio público domiciliario:

- **Eficiencia:** Esta variable busca que el servicio que se presta continuamente sea excelente, siempre basándose en los principios de planificación que se hayan fijado dentro de una empresa.
- **Responsabilidad:** Al ser un derecho otorgado por la Constitución del Ecuador es responsabilidad del Estado, dotar a la comunidad de servicios con el carácter de públicos.
- **Universalidad:** Todo servicio prestado con el fundamento de público debe ser para todos, es decir, no realiza distinción entre sectores, en consecuencia, todos los habitantes pueden exigir determinados servicios.
- **Accesibilidad:** Todas las personas pueden usar los servicios públicos con ciertas facilidades en todos los ámbitos posibles.

¹Ley de empresas Públicas del Ecuador Art. 315, 16 octubre 2009

- **Continuidad:** Un servicio público, sin importar la característica de este, debe garantizar la prestación del mismo de manera ininterrumpida.

2.3 Uso del servicio de Internet en el Ecuador

Internet.- Es un nuevo espacio de comunicación que permite la interacción de los seres humanos a través de computadoras principalmente. Sin dejar de tener presente que también permite la comunicación entre otros accesorios tecnológicos.

La Constitución ecuatoriana determina que un servicio público siempre estará relacionado directamente con una finalidad social, es decir, se procurará asegurar que el servicio que presta el Estado cumpla con las competencias y responsabilidades que implica el dotar de un servicio a la población.

Siempre teniendo en cuenta los criterios que requiere un servicio público domiciliario, como la cobertura, calidad, financiamiento, accesibilidad y continuidad.

Tabla 1. Utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en el Ecuador

ITEM	AÑOS			
	2010	2011	2012	2013
Computadora en el hogar	24%	25%	26%	28%
Personas que han utilizado el internet el último año	29%	31,40%	35,10%	40,40%
	Zona urbana			
	37,60%	39,80%	43,90%	47,60%
Zona rural				
	12%	14,60%	17,80%	25,30%
Frecuencia del uso del internet	51,80%	54,50%	59,90%	64,00%
Analfabetismo digital	29,20%	25,10%	21,40%	20,00%

Fuente: INEC

Elaborado por: Autora

Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el porcentaje de utilización de una computadora en el hogar fue del 24% en el año 2010, pero al 2013 incrementa a un 28%, como último dato tenemos que para el año 2015 se estableció un porcentaje de 48.5%, por lo que podemos observar que la problemática en cuestión del acceso a una computadora en casa va cambiando debido a que la innovación tecnológica, ha provocado que en el mercado los precios se vuelvan más accesibles.

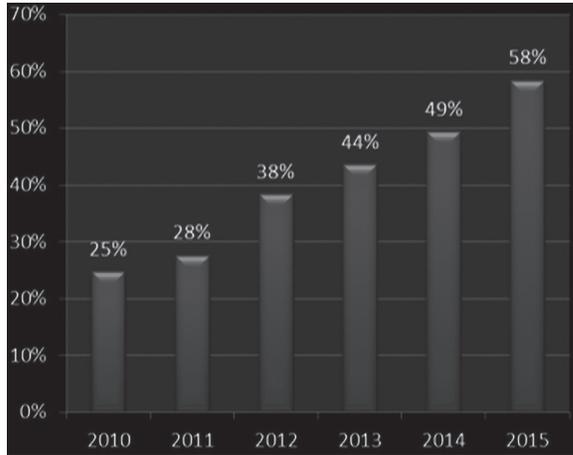
La frecuencia de uso del internet al menos una vez al día es de 64% en los hogares del Ecuador para el año 2013, en comparación con el año 2010 que es de 51.80%, en consecuencia, del análisis de estas variables el uso del internet en los hogares ecuatorianos es de necesidad básica.

Un inconveniente que a la par va mejorando es el analfabetismo digital que del 29% en el año 2010 va disminuyendo hasta el último dato proporcionado del 2013 que es de 20%.

Los usuarios que utilizan con frecuencia el servicio de internet se incrementaron del 29% en el 2010 al 40.40% en el 2013, es decir, el porcentaje de utilización del internet casi se ha duplicado, también es notorio que las zonas urbanas son las que más hacen uso de este servicio, pero no se debe desconocer el hecho de que en las zonas rurales crece el porcentaje del 12% en el 2010 al 25.3% en el 2013.

En consecuencia, por todos los casos que se analiza sobre la utilización de las tecnologías de información y comunicación, se observa que va en aumento el uso de ellas a nivel nacional.

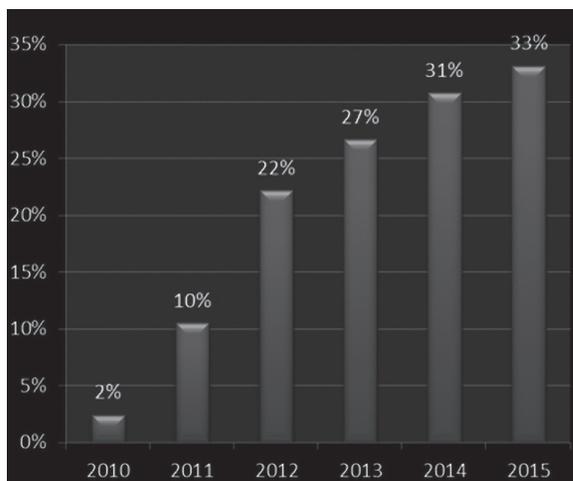
Gráfico 1. Uso del internet fijo por cada 100 habitantes



Fuente: SIETEL- ARCOTEL /Autora

El uso del servicio de internet móvil también entra en estudio ya que este tipo de tendencia se suma a la necesidad de la población del uso de esta herramienta tecnológica y debido a que del total que tiene acceso a la telefonía móvil, el 69.8% tiene acceso a internet, teniendo presente que, en la actualidad, para tener el servicio se paga por un plan con carácter de privado.

Gráfico 2. Uso del internet móvil por cada 100 habitantes.



Fuente: SIETEL- ARCOTEL /Autora

Analizando la evolución del uso del internet en el país a partir del período comprendido entre los años 2010-2015, podemos observar que el uso del internet fijo en el año 2010 tiene un porcentaje de 25% de utilización de cuentas, con el transcurso del tiempo va aumentando progresivamente hasta llegar al año 2015 con un porcentaje de 58% por lo que ha superado en el doble al número de usuarios con relación al primer año de estudio, más aún, los porcentajes de utilización del internet móvil que tiene un valor de 2% en el año 2010, en el año 2015 llega a un porcentaje de 33% por lo que se va haciendo notoria la necesidad que ha generado el uso de este servicio.

Al realizar un análisis del uso de internet en el país, también podemos notar que además del internet en el hogar y la telefonía móvil con acceso a internet, también se ha creado la tendencia de cibercafés que son los sitios destinados para los clientes que deseen utilizar la conectividad del internet, la cual, en el transcurso del año 2009, de un número de 1.355 registrados aumentó considerablemente al año 2016, con corte en el mes de enero del 2016, a un total de 2.677 locales registrados por la ARCOTEL. Sin mencionar los sitios de alquiler de internet en cada ciudad que no se encuentran dentro de estos datos estadísticos.

Por tal motivo se va haciendo muy notorio que el uso del internet en la sociedad ecuatoriana tiene una importancia muy relevante dentro del desarrollo de la población, tanto para educación, información, trabajo y como medio de comunicación principalmente.

3. Hipótesis

El crecimiento y avance tecnológico de la sociedad nos ha llevado a formular un debate que necesita ser estudiado en función de las características y normativas que definen a un servicio público, el uso del internet podría ser considerado como servicio público.

4. Analisis del caso: ventajas y desventajas sobre el uso del internet como servicio público

Para lograr tomar una acertada decisión sobre el servicio de internet como servicio público nos vemos en la necesidad de conocerlo en detalle, comprender sus inconvenientes y lograr definir soluciones.

Es de conocimiento general que el uso del internet generará oportunidades dentro de los rangos: buenas, regulares y malas.

VENTAJAS

- Comunicación.- Permite mantener un foro de conversación que comunica al mismo tiempo a millones de personas, y de la misma manera disminuir los gastos de comunicación.
- Agilidad de trámites.- Los trámites en línea permitirán un ahorro significativo de tiempo en los procesos, de esta manera se darán soluciones a problemas con mayor eficiencia.
- Garantiza la igualdad de acceso en la población.- Al igual que los demás servicios públicos en el Ecuador toda la población tendría derecho a la utilización del internet sin importar el estrato social. Se reduciría el distanciamiento entre estratos ya que todos tendrían libre acceso.
- Regulación de tarifas.- El servicio de internet tendría regulación sobre el cobro de tarifas.
- Servicio gratuito.- Todo servicio público es considerado gratuito por lo que tendrá una tarifa básica, como si tratáramos de los servicios de agua, luz, teléfono.
- Se tiene una gran nube de información.- Al tener acceso al internet en el domicilio los usuarios tendrán acceso a un sinnúmero de información.
- Fortalecimiento de conocimientos tecnológicos.- En este aspecto el uso del internet facilita a todo nivel educativo el conocimiento sobre los nuevos avances tecnológicos. Permite solucionar problemas en todos los ámbitos profesionales.

- Ayuda pedagógica y estudiantil.- El uso del internet es una buena forma de estimular el aprendizaje, ya que se puede navegar por un universo inmenso de páginas que nos permiten realizar prácticas educativas.
- Herramienta del futuro.- Debemos tener conciencia que esta herramienta permite la evolución total de la sociedad por lo que no es recomendable hacerla a un lado ya que permitirá el desarrollo de la sociedad en general.

DESVENTAJAS

- Seguridad informática.- El uso del internet a nivel general provoca el plagio y estafa mediante redes sociales.
- Generación de dependencia.- La facilidad del uso del internet en los estudios académicos permite la mala costumbre de copia y pega. Además, que no toda la información que encontramos es verdadera.
- Falta de cultura de uso.- Existe un grupo de pobladores que no tienen acceso a una computadora o no la saben usar por lo que les resultaría difícil hacer uso de este servicio, en cambio otros usuarios no aprovechan en su totalidad los recursos que implican el uso de esta tecnología.
- Servicio dependiente.- El internet es un servicio que en la actualidad lo recibe el país de fuentes externas.
- Empresa privada.- Actualmente la empresa privada es la que distribuye este servicio.
- Saturación del servicio.- El uso del internet a grandes escalas en la población puede producir saturación en la información que se transmite y saturación en el trabajo.
- Virus informáticos.- El mal uso de un computador con internet provoca que al abrir páginas con virus, estas contaminen al equipo o a su vez encontrar mucha propaganda no deseada. Lo que llevaría a que se necesite de mayor mantenimiento a los equipos computacionales.

- **Sedentarismo.**- El uso del internet en la sociedad está provocando que las personas: jóvenes, niños y adultos realicen menos actividad física que corresponde a cada etapa de desarrollo físico.

Como resultado del análisis de ventajas y desventajas del uso del internet, además de los datos estadísticos proporcionados podemos responder a la hipótesis planteada de que si al servicio de internet se lo puede considerar como un servicio público, y si es factible proponer un servicio de internet público.

La Constitución del Ecuador en su capítulo quinto art. 313 establece que los sectores considerados como estratégicos son de decisión y exclusivo control del estado, y dentro de los sectores estratégicos se encuentra el servicio de telecomunicaciones en el cual se incluye al servicio de internet.

Como consecuencia de esto en el art. 314 de la misma constitución, atribuye al Estado ecuatoriano la responsabilidad en cuanto a la provisión de los servicios de telecomunicaciones garantizando cumplir con todos los principios que genera una empresa de servicio público.

Con la evolución de la tecnología actual, es imposible no definir al internet como un servicio de gran necesidad y básico, porque se estaría interviniendo en el desarrollo de la sociedad como tal.

Porque se ha vuelto una herramienta de desarrollo social de gran importancia, en las zonas rurales del país superando barreras económicas ya que se ha vuelto imprescindible el uso del internet para el desempeño tanto en lo social como en lo laboral.

Si bien es cierto por la situación geográfica del país a las empresas privadas no les ha resultado rentable acceder a muchos sitios alejados del país, en la actualidad se han creado para los sectores alejados y marginados por parte del gobierno Infocentros, que son espacios dentro de los cuales pueden participar las poblaciones rurales en el acceso al internet y a la capacitación sobre el mismo. Se tiene dentro de la planeación incrementar su número de 491 centros que existen en el país en 291 más para este año, pero debemos

tener presente que estos planes están en función del gobierno actual lo que no garantizaría que al culminar el período gubernamental estos desaparezcan, se han realizado cuantiosas inversiones con respecto a este tema porque el impacto del internet afecta a todos los estratos.

Por tal razón es viable la creación de una empresa que se encargue de la dotación de este servicio a la población, teniendo en cuenta que la inversión inicial tendrá un monto considerable pero que a su vez se puede apoyar en los planes gubernamentales que se están trabajando actualmente enfocados en la ayuda social que al momento no genera ganancias, pero que al implementarla como una empresa de servicio público se cobrarían las tarifas básicas en función de la utilización del servicio como se lo hace en la actualidad con el agua, luz, telefonía fija. Y se llegaría a toda la población en general.

Existen muchas complicaciones con la incertidumbre que genera este tema en cuestión al sector privado, lo cual hasta el momento no ha permitido proponer la creación de una empresa de servicio público.

Debemos tener presente que implementar por medio de una empresa pública la distribución de internet a una población es un reto muy interesante ya que implica la adquisición de nuevos equipos y personal capacitado y con vasto conocimiento para introducir todos estos conceptos dentro de una empresa municipal.

Implementar este concepto de servicio implicará la creación de nuevos conocimientos, se desarrollarán nuevas habilidades, capacidades, productos, servicios, y metodologías de trabajo.

Del análisis anterior, podemos resaltar que el internet tiene un gran beneficio para la comunidad el cual es la eficiencia de los procesos internos, este es el mayor impacto que está teniendo el uso del internet en la sociedad porque influye en hacerlos más ágiles, se disminuye en su gran mayoría los trámites y la ubicación física de las personas que en muchos de los casos no es necesaria.

Pero no debemos desconocer que, si se asume el reto de la creación de una empresa de servicio

público de internet, se debe trabajar puntualmente en la problemática que presenta el internet que es la de seguridad informática, y la saturación, además de implementar campañas de cultura de uso tanto para los usuarios que no saben utilizar las nuevas tendencias tecnológicas como para el buen uso de la información y redes sociales.

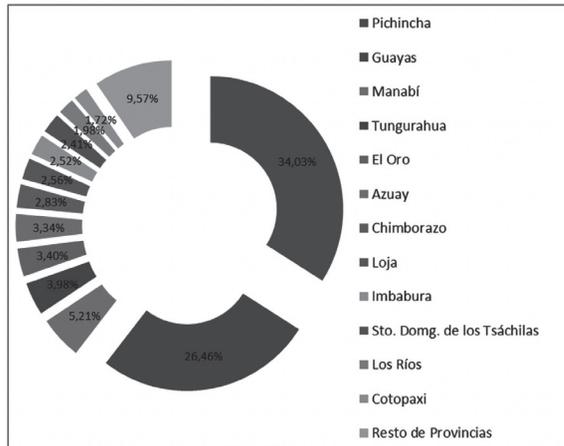


Gráfico 3. Uso del internet por provincias.

Fuente: SIETEL- ARCOTEL /Autora

Podemos visualizar en el cuadro por provincias que la provincia que mayor uso de internet fijo tiene es la provincia de Pichincha con un 34.03%, seguida de la provincia del Guayas con un 26.46% por tanto si se desea plantear la creación un nuevo modelo de empresa de servicio público de internet sería adecuado implementarlo en un municipio de esta provincia.

5. Desarrollo de la propuesta para crear la empresa pública de internet en el cantón Quito

5.1 Normativas para la empresa

En el país existen los lineamientos de creación de las empresas públicas los cuales se rigen por el Decreto Ejecutivo N° 1064 art. 1, que solicita de manera puntual que toda empresa de carácter público debe cumplir antes de su inicio con un Informe de Pertinencia el cual solamente la Secretaría Nacional de planificación lo puede emitir.

A su vez este decreto delega a la SENPLADES la creación de la Norma técnica para todas las empresas, las cuales deberán presentar obligatoriamente los siguientes requisitos:

- Objetivos de creación de la empresa.- En el cual se debe establecer la base fundamental de por qué se crea la empresa. (Objetivo principal).
- Datos generales de la propuesta de creación.- Definir el nombre que llevará la empresa, tiempo de planificación del proyecto, análisis en general accesibilidad, cobertura y localización, presupuesto inicial, con cronograma de actividades y delegación de actividades y responsables.
- Articulación normativa e institucional.- Debe poseer lineamientos y políticas institucionales, metas a alcanzar y objetivos, que tengan relación directa con el Plan Nacional para el Buen Vivir.
- Diagnóstico institucional del área a intervenir.- Establecer sectores de influencia mediante mapas, encuestas, límites de cobertura, análisis de amenazas y perspectivas al futuro en función de las condiciones presentes.
- Análisis de la rentabilidad.- La empresa establecerá si es de carácter económico o financiero, señalando indicadores en función de los valores a ganar.
- Estimación de beneficios previsible que generará la creación de la empresa.- Indicar beneficiarios directos e indirectos, en qué ayuda al desarrollo de la sociedad y del país.
- Propuestas de modelo de gestión.- Se deben presentar los respectivos organigramas organizacionales de la empresa.

Para esto la propuesta de creación debe basarse primeramente en un diagnóstico eficiente en el cual podamos identificar claramente la incidencia de factores estratégicos y críticos para beneficiar o perjudicar en un futuro a la empresa.

6. Planificación estratégica

6.1. Antecedentes

El término planificación en nuestro país no es nuevo, con el pasar del tiempo este concepto ha ido mejorando con el surgimiento de nuevas expectativas que buscan la mejora de las empresas

comenzando en nuestro país con la Junta Nacional de Planificación y Coordinación Económica (Junapla), creada en el año 1954, para luego ser reemplazada por el Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE) y sus respectivas entidades adscritas. En el año 1998 cambia el nombre para convertirse en la oficina de planificación ODEPLAN que finalmente lleva el nombre de SENPLADES creada en el año 2004, a la que en el año 2007 se adhieren el Consejo de Modernización del Estado (CONAM), y la Secretaría Nacional de Objetivos del Milenio (SODEM), a partir del 2014 se crea dentro de la SENPLADES la Coordinación General de Empresas Públicas.

El término planeación se justifica totalmente para la realización de un buen gobierno, debemos desarrollar pensamientos estratégicos, buscar los recursos que nos permitan determinar proyectos factibles y los pasos a seguir, en nuestro caso proponemos desarrollar la planificación estratégica para proponer una empresa de servicio público de internet la cual cumpla con objetivos

6.2. Definiciones

Planificación.- Es el proceso mediante el cual establecemos objetivos empresariales para así escoger el mejor mecanismo antes de emprender acciones.

Estrategia empresarial.- Nos permite contestar una interrogante: ¿En qué soy diferente de mis competidores? Para lo cual une conceptos y lineamientos con el fin de lograr el desarrollo de una empresa, con buenas directrices, objetivos y proyectos empresariales.

Planificación estratégica.- Es un proceso por el cual se definen los parámetros de una organización con previsión al futuro, desarrollando estrategias óptimas para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Existen tres tipos de planificación:

- Planificación tradicional o normativa
- Planificación situacional
- Planificación estratégica

Dentro de las cuales trabajaremos con la planificación estratégica, ya que esta permite que es-

tablezcamos con claridad la misión, objetivos y valores de la empresa como eje principal, y se preocupa de tres grandes componentes: el usuario, la propia empresa y los competidores. También permite plantear objetivos específicos y así alcanzar las metas, para así luego evaluar el desempeño institucional.

Por otra parte, la planificación normativa se basa principalmente en parámetros existentes ya establecidos por el gobierno. La planificación situacional se genera por cálculos, discusiones y análisis de los actores de una empresa.

6.3. Planificación estratégica para la empresa pública de internet – en Quito

La municipalidad de Quito ha desarrollado una política que le ha permitido transformar la administración municipal en un gobierno local, que no solo se enfoca en proveer y administrar los servicios públicos y sus infraestructuras, sino que tiene un gobierno facilitador, iniciador, regulador y político del Distrito.

Con el avance actual de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), todos los sectores se han visto en la necesidad de modificar sus organizaciones para estar acorde con los nuevos desarrollos y descubrimientos tecnológicos.



Gráfico 3. Mapa del cantón Quito

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Distrito+Metropolitano+de+Quito>

6.3.1 Datos del cantón Quito

Tabla 2. Ubicación geográfica y características de Quito

ITEM	DESCRIPCIÓN
Ubicación	Centro Norte de la Provincia de Pichincha
Altura	2.850 m.s.n.m.
Clima	Templado
Temperatura	8° A 24° (PROMEDIO15°)
Límites	Norte: provincia de Imbabura, Sur: cantones Rumiñahui y Mejía, Este: cantón Pedro Moncayo y Provincia de Napo, Oeste: cantones Pedro Vicente Maldonado, Los Bancos y provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.
Extensión	4.215 km ²
Población	2'239.121 habitantes.
Cantonización	25 de junio de 1824

Fuente: INEN

Elaborado por: Autora

Actualmente cuenta con 8 Administraciones Zonales:

- 1.- La Delicia
- 2.- Calderón
- 3.- Eugenio Espejo (al norte)
- 4.- Manuela Sáenz (Centro)
- 5.- Eloy Alfaro (al Sur)
- 6.- Tumbaco
- 7.- Los Chillos
- 8.- Quitumbe

Dentro de la cuales se dividen en 32 parroquias urbanas, 33 rurales.

6.3.2 Misión

Misión.- Proporcionar el servicio de internet de calidad a todos los sectores sociales del cantón Quito.

6.3.3 Visión

Visión.- Mediante la prestación de un servicio de internet que cumpla con condiciones de calidad, continuidad, eficiencia ser una empresa de gobierno promotor y facilitador en búsqueda de la excelencia, y estar a la vanguardia de los avances tecnológicos.

6.3.4 Valores corporativos

Los valores corporativos son elementos propios de una empresa, que se dan según los requerimientos organizacionales de la empresa, es decir, clientes, empleados y junta directiva según el entorno en el que se desarrollen.

Liderazgo

Creamos una empresa que sirva como referente para los demás cantones a nivel nacional.

Vocación de servicio

Generamos satisfacción en el servicio, dando una respuesta ágil a las necesidades de los usuarios.

Transparencia

Comunicar de forma clara y completa las acciones de la empresa.

Respeto

Toda queja y observación será tomada en cuenta y valorado su aporte.

El trato hacia el personal será justo y con buenas relaciones

Responsabilidad

Se cumple con los compromisos de cobertura continua, procurando siempre dar lo mejor de sí.

6.3.5 Objetivos estratégicos

Son aquellos que describen los propósitos a ser alcanzados a través de indicadores y las respectivas metas que se desarrollarán en un período de tiempo determinado.

- ◇ Garantizar la calidad del servicio técnico y la organización de sus instalaciones.
- ◇ Permitir el acceso universal del servicio de internet en todo el territorio.

- ◇ Conseguir la modernización de los sistemas y redes de la empresa garantizando siempre, liderazgo en calidad, cobertura y mercado.
- ◇ Consolidar a la empresa como eficiente y ordenada que se orienta siempre hacia los usuarios con el recurso humano necesario.
- ◇ Establecer procesos ágiles siempre orientados a la investigación e innovación de los mismos.
- ◇ Tomar decisiones en beneficio exclusivo de los clientes.
- ◇ Fomentar el respeto y calidad humana de nuestro personal para satisfacer las expectativas de los clientes.

6.4 Matriz FODA

El análisis de la matriz FODA nos ayuda a establecer un diagnóstico detallado y así determinar los factores críticos tanto positivos como negativos, los cuales sirven para tomar decisiones estratégicas en bien de la empresa, los usuarios y el personal que labora en la misma.

Es decir, buscaremos minimizar las debilidades y amenazas, con base en las fortalezas y oportunidades.

Esta matriz nos permite realizar un análisis de la empresa tomando en cuenta factores internos y además externos.

6.4.1 Diagnóstico Interno



Grafico 4. Diagnóstico interno/ Autora

Fortalezas

- Infraestructura.- El municipio de Quito cuenta con el espacio que se podría destinar para que funcione la nueva empresa.
- Recurso humano.- El personal con el que cuentan en la municipalidad de Quito ya tie-

ne conocimiento y experiencia en el manejo de las empresas de servicio público.

- Leyes ya existentes.- Las leyes ya aprobadas y que rigen a las demás empresas en el Ecuador son aplicables para la nueva empresa propuesta.
- Crecimiento laboral.- La política de obra pública que tiene genera empleo y por ende es la ciudad de mayor movimiento económico.

Debilidades

- Inestabilidad política.- El cambio de autoridades genera desestabilidad en una empresa pública, más aún en una que está comenzando a consolidarse.
- Inversión.- Toda empresa pública depende de la inversión del estado, por tanto en crisis económica se reflejaría el problema también en la empresa hasta que en un futuro se consolide.
- Planificación.- El introducir el servicio de internet a una sociedad implica que se desarrolle una buena estrategia de comunicación ya que si no lo distribuimos bien puede resultar muy costoso.
- Credibilidad.- Las empresas municipales por lo general en la ciudad no cuentan con la confiabilidad total de los usuarios porque en ciertos sectores han denotado su fragilidad.

6.4.2 Diagnóstico externo:

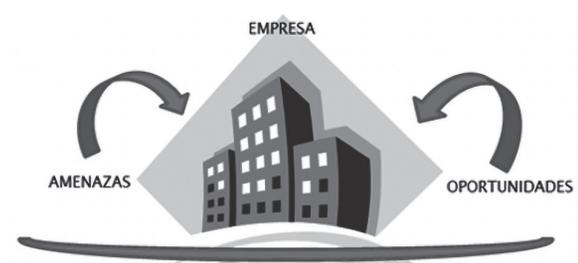


Grafico 5. Diagnóstico externo / Autora

Oportunidades.-

- Cuenta con el apoyo del Estado.- Al ser una empresa de servicio público el estado le asig-

naría el presupuesto para el desarrollo de la empresa.

- Alianzas estratégicas.- Es posible la realización de alianzas con otras empresas ya sean dentro del municipio o a nivel nacional.
- Avance tecnológico.- Desde un inicio la empresa al ser servidora de internet mantendrá todos sus procedimientos actualizados.
- Universalidad del conocimiento, permite el intercambio de conocimientos en todas las áreas sociales.

Amenazas.-

- Saturación.- El servicio de internet tiene a saturarse debido a algunos factores entre ellos al ancho de banda.
- Cobertura.- La cobertura será condicionada en un inicio a que esta empresa provea de internet a los usuarios con servicio telefónico fijo.
- Seguridad en la información.- Se debe evitar la pérdida de información ya que se puede divulgar a terceras personas alterarlas o modificarlas.
- Geografía accidentada.- La topografía de Quito es muy irregular por lo que es difícil el acceso para la colocación de infraestructuras.

Tabla 3. Matriz FODA

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS:	OPORTUNIDADES
*Infraestructura	*Apoyo del estado
*Recurso humano	*Alianzas estratégicas
*Leyes ya existentes	*Universalidad del conocimiento.
*Crecimiento laboral.	*Avance tecnológico
DEBILIDADES	AMENAZAS
*Inestabilidad política	*Saturación
*Inversión	*Cobertura
*Planificación	*Seguridad en la información
*Credibilidad	*Geografía accidentada

Fuente: Autora.

6.4.3.- Evaluación de los factores internos y externos (TI)

Esta metodología establece un rango de calificación de los factores internos clave y los factores externos clave, dentro del cual valoramos el peso del factor que será un total de 1 por lo que optamos por un estimado de 0.2, el impacto se mide en una escala de 1 a 10, siendo 1 un impacto muy bajo y 10 el valor para un impacto muy alto dentro de la empresa.

Tabla 4. Determinantes del éxito - Internos

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	Impacto	VALOR POND.
Fortalezas			
1 Infraestructura	0,2	9	1,8
2 Recurso humano	0,2	7	1,4
3 Leyes ya existentes	0,2	9	1,8
4 Crecimiento laboral	0,2	9	1,8
5			
Total	0,8		6,8
Debilidades			
1 Inestabilidad Política	0,2	6	1,2
2 Inversión	0,2	8	1,6
3 Planificación	0,2	5	1
4 Credibilidad	0,2	3	0,6
5			
Total	0,8		4,4

Fuente: Dr. Banda Gamboa Hugo A.

Elaborado por: Autora.

Tabla 5. Determinantes del éxito - Externos

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	Impacto	VALOR POND.
Oportunidades			
1 Apoyo del estado	0,2	9	1,8
2 Alianzas estratégicas	0,2	7	1,4
3 Universalidad del conocimiento	0,2	8	1,6
4 Avance Tecnológico	0,2	9	1,8
5			
Total	0,8		6,6
Amenazas			
1 Saturación del servicio	0,2	8	1,6
2 Cobertura	0,2	7	1,4
3 Seguridad de la información	0,2	5	1
4 Geografía accidentada	0,2	4	0,8
5			
Total	0,8		4,8

Fuente: Dr. Banda Gamboa Hugo A.

Elaborado por: Autora.

En función de los factores determinantes del éxito realizamos la Matriz de Correlación FODA la cual valora la correlación de cada factor en: Alta - 9, Media - 3, Baja - 1, Nula - 0

Tabla 6. Matriz de Correlación FODA

MATRIZ DE CORRELACIÓN FODA										
Correlación		FORTALEZAS				DEBILIDADES				
		1,8	1,4	1,8	1,8	1,2	1,6	1,7	0,6	
		Infraestructura	Recurso humano	Leyes y existentes	Crecimiento laboral	Inestabilidad Política	Inversión	Planificación	Credibilidad	
		Alta 9	Media 3	Baja 1	Nula 0					
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS - FO				ESTRATEGIAS - DO				
O1	1,8	Apoyo del estado	9	9	9	9	9	9	9	36
O2	1,4	Alianzas estratégicas	3	9	9	3	9	3	9	24
O3	1,6	Universalidad del conocimiento	9	9	9	9	3	3	3	12
O4	1,8	Avance Tecnológico	9	3	9	9	3	3	9	18
O5	0									0
			30	30	36	30				
							18	24	18	30
AMENAZAS		ESTRATEGIAS - FA				ESTRATEGIAS - DA				
A1	1,6	Saturación del servicio	3	3	0	3	0	3	0	12
A2	1,4	Cobertura	3	9	3	9	9	9	9	30
A3	1	Seguridad de la información	0	9	0	0	9	3	3	24
A4	0,8	Geografía accidentada	9	3	0	0	0	9	9	18
			15	24	3	12				
							18	18	36	12

Fuente: Dr. Banda Gamboa Hugo A.

Elaborado por: Autora.

Gráfico 6. Matriz de Correlación FODA

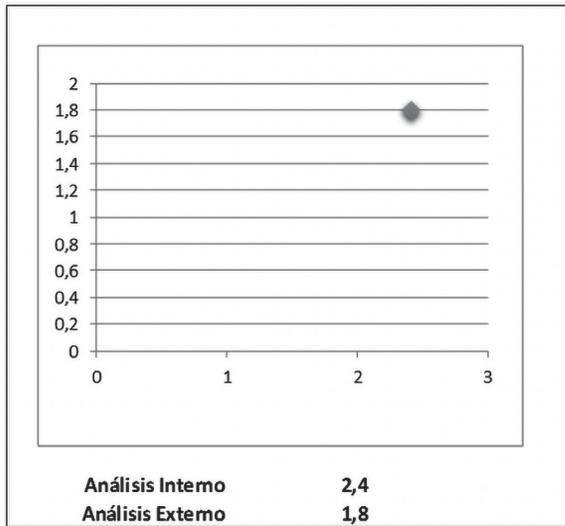


Tabla 7. Matriz de estrategias.

ESTRATEGIAS	
Estrategias FO	
1	Adecuar las instalaciones para que todo guarde la debida distribución por áreas de trabajo.
2	Establecer una tarifa accesible a todos los estratos sociales.
3	Mantener siempre al personal capacitado y actualizado en los nuevos proyectos de redes.
4	Contratar personal capacitado.
5	Introducir programas de motivación investigativo al personal de la empresa
Estrategias DO	
1	Distribuir el servicio de internet a los usuarios de telefonía fija
2	Desarrollar proyectos de investigación acerca de las nuevas metodologías internacionales para la distribución del internet.

Fuente:

3	Realizar cursos motivacionales y de relaciones humanas para el personal de la empresa
4	Se deben actualizar las políticas y reglamentos internos de la empresa en función de la satisfacción de los clientes y personal de la empresa
Estrategias FA	
1	Contratar personal técnico especializado en el servicio de internet.
2	Elaborar encuestas periódicas sobre la cobertura y calidad del servicio.
3	Realizar encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes.
4	Debemos concientizar al personal de la empresa a que las labores realizadas en la empresa son encaminadas al beneficio de toda la población a la que prestamos en servicio.
Estrategias DA	
1	Aplicar metodologías de investigación para crear nuevas formas de distribución a los sectores apartados del cantón.
2	Siempre mantener reuniones para establecer una metodología de trabajo.

Fuente: Autora.

6.5 Plan de acción estratégico

Tabla 8. Matriz de Correlación FODA

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Garantizar la calidad del servicio técnico y la organización de sus instalaciones.	*Contratar personal técnico especializado en el servicio de internet. *Adecuar las instalaciones para que todo guarde la debida distribución por áreas de trabajo.
Permitir el acceso universal del servicio de internet en todo el territorio.	*Distribuir el servicio de internet a los usuarios de telefonía fija. *Aplicar metodologías de investigación para crear nuevas formas de distribución a los sectores apartados del cantón. *Establecer una tarifa accesible a todos los estratos sociales.
Conseguir la modernización de los sistemas y redes de la empresa garantizando siempre, liderazgo en calidad, cobertura y mercado.	*Mantener siempre al personal capacitado y actualizado en los nuevos proyectos de redes. *Elaborar encuestas periódicas sobre la cobertura y calidad del servicio. *desarrollar proyectos de investigación acerca de las nuevas metodologías internacionales para la distribución del internet.
Consolidar a la empresa como eficiente y ordenada que se orienta siempre hacia los usuarios con el recurso humano necesario.	*Contratar personal capacitado. *Realizar cursos motivacionales y de relaciones humanas para el personal de la empresa.

Establecer procesos ágiles siempre orientados a la investigación e innovación de los mismos.	*Siempre mantener reuniones para establecer una metodología de trabajo. *Introducir programas de motivación investigativo al personal de la empresa
Tomar decisiones en beneficio exclusivo de los clientes	*Se deben actualizar las políticas y reglamentos internos de la empresa en función de la satisfacción de los clientes y personal de la empresa
Fomentar el respeto y calidad humana de nuestro personal para satisfacer las expectativas de los clientes.	*Realizar encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes. *Debemos concientizar al personal de la empresa a que las labores realizadas en la empresa son encaminadas al beneficio de toda la población a la que prestamos en servicio.

Fuente: Autora.

7. Políticas organizacionales

Las políticas organizacionales son aquellas que permiten cumplir y hacer más operativas las estrategias trazadas y de esta manera cumplir con los objetivos planteados. Es decir, ayudan a encaminar al plan de desarrollo estratégico.

Dentro de la propuesta expuesta y en base a la misión y visión del presente proyecto se han desarrollado principalmente las siguientes políticas para la empresa.



Gráfico 7. Esquema de políticas organizacionales/ Autora

❖ Estructurales y financieras:

- Los planes estratégicos se realizarán con el personal capacitado y se evaluarán los planes

y procedimientos periódicamente para mantenerlos o mejorarlos.

- Tener bien definidos los planes de acción con un buen sistema informático y detalle de los procesos que se realicen.
- Se deben optimizar los recursos mediante el departamento de finanzas.
- Realizar convenios y planes de inversión externa para aumentar la rentabilidad y mejorar el servicio.
- Invertir en el sector tecnológico para tener servicio de calidad.

❖ De calidad:

- Toda labor que se cumpla se la debe realizar en función de la satisfacción del usuario.
- Mantener el servicio prestado óptimo, mediante la creación de sistemas de gestión de calidad y su mejora continua.
- Contar con equipo calificado que garantice el buen uso de la tecnología.
- Toda actividad y proceso que se realice en la empresa y en favor de los usuarios debe direccionarse a mantener constantemente calidad y eficiencia.

❖ Procesos internos:

- Realizar evaluaciones periódicas para cada proceso operativo obteniendo además tiempos de entrega y demoras.
- Contar con información actualizada sobre el personal de la empresa y sus funciones, además de los recursos asignados.
- Procurar dar solución a todo inconveniente tomando en cuenta tiempos de demora y soluciones posibles y ejecutables.

❖ Recursos humanos:

- Mantener un plan de evaluación periódica del personal para medir la eficiencia con la que dan solución a los problemas.
- Todo el personal de la empresa debe realizar las funciones delegadas. Contar con perfiles

ocupacionales direccionados a la contratación de personal calificado para cada área de trabajo

❖ Políticas de seguridad informática:

- Establecer metodologías para evitar que la información que circula a través de la red sea usada de mala manera o que a su vez invada la privacidad de los usuarios.
- Instaurar normas en base a la definición de ciberseguridad, que es utilizada para proteger los activos de una empresa y garantizar la seguridad de los usuarios.
- Desarrollar planes de seguridad en función de las normas establecidas como: COBIT4.1, ISO 27002 e ITIL.

8. Diseño de la red

En el Ecuador existen 21 empresas operadoras que distribuyen el servicio de internet, de las cuales se desprende el siguiente cuadro gráfico.

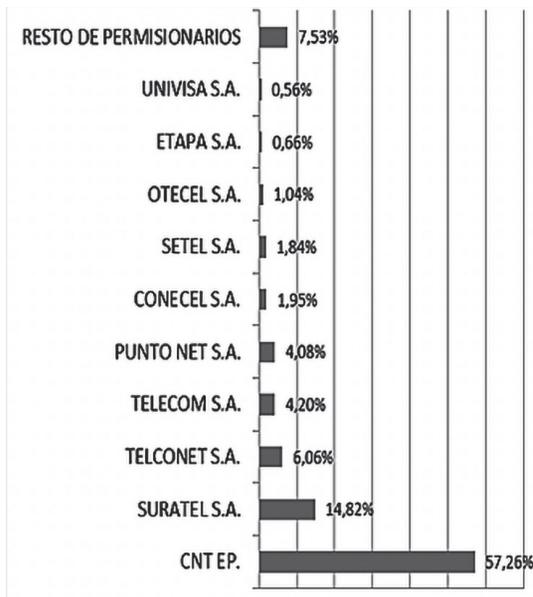


Gráfico 8. Distribución de cuentas de internet fijo por prestador.
Fuente: SIETEL- ARCOTEL /Autora

Como podemos observar la mayor prestación de internet fijo en nuestro país la presenta la operadora de la Corporación Nacional de Operaciones (CNT).

Al ser una empresa de servicio público la CNT brinda el servicio de internet en la actualidad de manera privada, pero al ser el proveedor con mayor porcentaje de prestación de servicio se puede utilizar su experiencia para la creación de una empresa en la ciudad de Quito.

En el Ecuador la entidad encargada de la regulación y control del servicio de internet es la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)

La ARCOTEL es la entidad encargada de establecer los parámetros que se deben cumplir para la prestación de servicio de internet.

Los permisos se los obtiene presentando los formularios técnicos establecidos por el CONATEL y se los puede encontrar en la página web de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Se deben presentar los formularios técnicos para el otorgamiento de Título Habilitante de Prestación de Servicios de Acceso a Internet. Dentro de los cuales tenemos:

- SAI-T-01. Donde describimos en detalle el servicio que se desea prestar y la cobertura para lo cual se debe marcar la provincia a la que se desea llegar con el servicio, en nuestro caso marcaremos la provincia de Pichincha.
- SAI-T-02. Se debe describir los nodos y el equipo a ser utilizado, software y diagramas específicos del servicio.
- SAI-T-03. Describimos todos los enlaces entre nodos que tienen que ser provistos por una empresa legalmente autorizada.
- SAI-T-04. Se deben describir todos los enlaces a conexión internacional
- SAI-T-05. Se ingresa y describe toda la información de los enlaces de la red hacia los abonados con cada una de sus descripciones. Junto con el formulario SAI-T-05-01 en el cual describiremos los tipos de medios de transmisión de enlace físicos, es decir características de la fibra óptica, características del cable y del equipo terminal de línea.

- SAI-T-06. Se entregará un diagrama esquemático de cómo se utilizará la red para la prestación del servicio donde detallamos diagrama de cada nodo y velocidades de conexión.
- SAI-T-07. Este último formulario debe tener el Plan tarifario propuesto que para el caso de una empresa de servicio público estará normado y será universal en el cobro.

9. Conclusiones

- El internet en la actualidad se ha vuelto una herramienta de primera necesidad, sin la cual la sociedad actual no puede competir debido a los altos índices de utilización que se han dado con el pasar del tiempo.
- Si bien el servicio de internet se mantiene en la actualidad con una política de que es de acceso público, esta aseveración no es cierta porque para tener acceso a este servicio actualmente se debe cancelar una tarifa a la cual muchos sectores no pueden acceder de manera directa.
- Al no poder cancelar un servicio de internet en su totalidad, muchos sectores han optado por el alquiler de este servicio dependiendo el tiempo que lo requieran, lo que denota que es necesario para el buen desarrollo de las actividades diarias.
- Con esta investigación se ha determinado que a nivel mundial cada país está consciente de la necesidad primordial del internet como servicio básico, es por esto que en determinados países se ha impulsado el concepto de neutralidad en la red que no es más que tratar la regulación de tarifas y servicio de internet como público. Evitando así el abuso de tarifas y trato de las empresas privadas al consumidor.
- Dentro de la Constitución ecuatoriana está establecido en sus artículos que el servicio de telecomunicaciones es parte de los sectores estratégicos de los cuales el Estado tiene

total obligación de distribuirlo como servicio público.

- Existen políticas a nivel gubernamental por las que el servicio de internet en la actualidad no se ha tratado como público, pero también es cierto que a nivel del país inicialmente implicaría un costo muy elevado para el estado implementar este servicio en todo el territorio nacional.
- Si bien es cierto que no podemos iniciar un servicio público de internet a nivel nacional, podemos concluir también que sí es viable ejecutar un proyecto de servicio público de internet a nivel cantonal, y que la ciudad de Quito está en la capacidad de iniciar un proyecto que en el futuro puede extenderse a las demás provincias.
- Es necesario establecer un proyecto con bases bien estructuradas para implementar el servicio de internet en la ciudad de Quito, llevar a cabo los procedimientos de manera eficiente para garantizar un servicio de calidad.
- Uno de los mayores inconvenientes para el desarrollo de la empresa de servicio público de internet es la asignación de presupuesto del Estado para la empresa, pero este es un tema del cual se tiene claridad de la problemática por lo que si se ha impulsado proyectos como el de los infocentros se puede destinar estos fondos para implementar la empresa propuesta.
- Con la implementación de la empresa de servicio público de internet se garantizará la dotación de este servicio a toda la población quiteña que lo requiera, teniendo presente que se cancelará una tarifa básica que permita el acceso de este servicio tal como se lo hace en la actualidad con el servicio de telefonía fija.
- La planificación estratégica es de vital importancia el momento de crear una empresa ya que esta nos da una visión clara y concisa de los objetivos, valores, políticas y estrategias que serán necesarios para que la empresa se

maneje bajo lineamientos de calidad y productividad.

- Se deben establecer políticas organizacionales que garanticen que la empresa generará rentabilidad y buena provisión del servicio que brinda, cumpliendo con las características fundamentales de un servicio público como son calidad, cobertura, eficiencia, accesibilidad y universalidad.
- La empresa debe contemplar a la seguridad informática como un problema que no puede descuidar, por lo que debe desarrollar medidas preventivas al interior, que garanticen a los clientes salvaguardar la información que se está transmitiendo. Al tratar de la seguridad informática no solo estamos hablando de la seguridad en las redes, es decir, el buen manejo de las páginas web, sino que vamos un poco más allá buscando profesionales que se encargan de todo el universo de la seguridad cuando se utiliza el servicio de internet y es ese personal con el que la empresa debe combatir esta amenaza.

10. Referencias

- Mares A. I., "Introducción a las finanzas públicas", 1ra ed., Colombia, 2009, pp. 38-48.
- Andreu, Ricard & Valor, "Estrategia y sistemas de información", Madrid, 2013, pp. 13-14
- Cabrero, "Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones", España, 2008.
- Constitución de la República del Ecuador Art. 313-314-315, 2013
- Mora F. A., Servicio público, Universidad de los Andes. http://webdelprofesor.ula.ve/economia/fremoba/docs/diplomado_dcho_administrati_iii.pdf
- Medina G. V., "Análisis y diseño de servicios municipales apoyado en ITIL- Ficha Catastral-M.D.M.Q." M.S., Universidad Central del Ecuador, 2015.
- Guía práctica para el análisis de alternativas de gestión de servicios públicos domiciliarios, Quito-Ecuador, julio-2000.
- Gerencia en Acción, "La re-evolución de las empresas", Ch. Páez <http://www.gerenciaenaccion.com.ve/>
- Salto H. E., "La responsabilidad del Estado por la prestación deficiente de servicios públicos o por los actos de sus funcionarios y el ejercicio del derecho de repetición", M.S., Universidad Andina Simón Bolívar, 2007.
- Patiño I., Ceja J., Herrera C., (2013, enero), "Contribuciones a las ciencias sociales". <http://www.eumed.net/rev/cccss/23/tecnologias-informacion-comunicacion-mexico.html>
- Goodstein L.D., Noland T.M., Pfeiffer J.W., "Planeación estratégica aplicada" 1ra ed., Colombia, 2008, pp. 1-8.
- Ley Orgánica de Comunicación, Quito-Ecuador, 2013.
- Álvarez M.G. y Rocano M. A., "Modelo para la creación de una empresa pública de telecomunicaciones para los gobiernos autónomos descentralizados municipales del Ecuador, caso de estudio Municipalidad de Paute" M.S., Tesis Universidad Politécnica Salesiana Cuenca- Ecuador, 2015.
- Pérez M. V., "Uso consciente del internet sus pros y contras", octubre - 2008. <http://internetproy-contrablogspot.com/>
- Kemly Camacho, Manual para el uso del internet en organizaciones sociales, 1ra Ed., 2004, pp. 5-8.
- Registro oficial N°290 SENPLADES, Quito-Ecuador, 2012.