



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

*"El uso del internet y la  
secretaria ejecutiva en la UIDE."*

Tesis previa a la obtención del título de  
Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**AUTOR:**

VIVANCO COLLANTES CARMEN GABRIELA

**DIRECTOR:**

LCDA. CAJAMARCA RIVERA MÓNICA DEL CARMEN

Quito – Ecuador

**Lcda. Cajamarca Rivera Mónica del Carmen**, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la egresada Carmen Gabriela Vivanco Collantes, ha sido cuidadosamente revisado, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y forma establecidos por la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, por lo que autorizo su presentación.

Loja, 09 de marzo de 2011

Lcda. Cajamarca Rivera Mónica del Carmen

**DIRECTORA**

## AGRADECIMIENTO

Siento que el tiempo y el espacio, son muy cortos para nombrar a todas las personas a quienes agradezco por darme una palabra de aliento. Como trato de inculcar a mis pequeños, primero es Dios, pues sin su luz, no habría llegado a este punto, gracias por iluminar mi vida siempre, sobre todo cuando pensaba que no podía más y por enseñarme a ver las señales en el camino correcto. A mi familia entera, gracias por su fortaleza, han sido un pilar importante para que siga adelante, y no detenga mis proyectos, sobre todo, a mi esposo Guillermo, que ha estado conmigo, en cada paso que he dado, desde hace trece años. A mi madre y hermanos, por seguir aquí, a mi lado!!.

A la Universidad Internacional del Ecuador, por permitirme realizar este trabajo en sus instalaciones, a quienes colaboraron en las encuestas y entrevistas, y a los departamentos involucrados en el proceso, por brindarme la información necesaria.

A mi jefe, el Arq. Rómulo Idrovo, Director de la Facultad de Arquitectura, quien me ha presionado, para que finalice mi tesis y culmine mi carrera. A mis amigas (o) y compañeras (o) de trabajo, de quienes he aprendido que cuando haces las cosas con cariño y paciencia, por más pequeñas que sean, todo sale bien!!, gracias por el ánimo en todo momento, hoy me doy cuenta que Dios, sabe muy bien como hace las cosas, y a quien pone en nuestro camino, gracias de todo corazón!!!.

Finalmente, quiero agradecer a la Lcda. Mónica Abendaño, Directora de Relaciones Públicas y a la Lcda. Mónica Cajamarca, Directora de mi Tesis, quienes confiaron en mí, y supieron darme las herramientas necesarias, para culminar mi proyecto en el tiempo estipulado y cumpliendo con lo establecido. A la Universidad Técnica Particular de Loja, por los conocimientos impartidos durante mi carrera, mil gracias.

Gracias a mis maestros, a mis amigas de toda la vida, a todas las personas que he conocido, porque de una o de otra manera, han dejado su huella en mí y la certeza de que nada en esta vida se consigue fácilmente, sino a base de esfuerzo y trabajo duro, pero sobre todo de fe!!!!.

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo, a mis dos angelitos Cinthia y Guillermo, que son mi razón de ser, gracias por sus sonrisas, cada día aprendo algo nuevo por ustedes. A mi querido esposo Guillermo Eduardo Cisneros Quirola, por estar a mi lado aún en los momentos más difíciles y ser parte de mi vida,... a ustedes, les dedico este logro, y quiero que sepan que los amo.

A mis familias, Vivanco Collantes y Cisneros Quirola, estamos seguros de que todo se puede conseguir, nada es imposible!!.

Con cariño, quisiera dedicar este trabajo a mis amigas Doris Casco y Andreita Salinas, las extraño!!!.

*“Es justamente la posibilidad de realizar un sueño, lo que hace la vida interesante”.*  
*Paulo Coelho.*

## **AUTORÍA**

Yo, Carmen Gabriela Vivanco Collantes, soy responsable de los análisis, conclusiones y recomendaciones realizadas en el presente trabajo.

Vivanco Collantes Carmen Gabriela  
Egresada Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

## **CESIÓN DE DERECHOS**

“Yo, Carmen Gabriela Vivanco Collantes declaro expresamente ser autor (a) del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

F.....

Autor

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El internet es un medio de comunicación y conocimiento masivo, que brinda un apoyo importante a las actividades secretariales; sin embargo a pesar de su utilidad, se detectó dentro de la institución que un gran número de empleados realiza actividades dentro de la jornada laboral, no relacionadas con el trabajo, como: bajar canciones, videos y fotografías, ocasionando inconvenientes al servidor de la universidad, pues se congestiona y no rinde al máximo.

Después de conocer este particular, se emprendió un pequeño proyecto con estos objetivos:

- Concienciación del personal administrativo.
- Elaboración de un reglamento de uso del internet en horas de oficina.

También es necesario divulgar los riesgos que corre su salud, pues pueden presentar cuadros graves tanto físicos como neurales.

Finalmente se procedió a realizar una encuesta al personal implicado, para conocer de manera general el uso del internet. Con toda esta información se empezó a redactar un reglamento de uso de internet en horas de oficina, mismo que se dará a conocer a todo el personal para que sea aplicado al interior de la institución en poco tiempo.

## CONTENIDO

1	Contenido	
2	CAPÍTULO 1: EL INTERNET .....	10
	INTRODUCCIÓN:.....	10
	BREVE HISTORIA.....	11
	EL INTERNET Y LA EMPRESA ACTUAL .....	19
	EL INTERNET EN LA UIDE .....	24
3	CAPÍTULO 2: USO DEL INTERNET EN HORAS DE OFICINA .....	29
	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD .....	29
	LA SALUD .....	33
	LAS PÁGINAS MÁS VISITADAS EN JORNADA LABORAL .....	35
	LEYES Y REGLAMENTOS.....	37
	PUNTOS IMPORTANTES DE LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES .....	37
	INSTITUCIONES QUE CUENTAN Y NO CUENTAN CON UN REGLAMENTO INTERNO.....	39
4	CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	40
	METODOLOGÍA.....	40
	4.1.1    DISEÑO METODOLÓGICO.....	40
	4.1.2    ANÁLISIS: .....	40
	4.1.3    DELIMITACIÓN:.....	40
	4.1.4    SOBRE LA ENCUESTA:.....	40
	RESULTADOS Y GRÁFICOS .....	41
5	CAPÍTULO 5: PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....	53
	ANTECEDENTES .....	53
	LA SOLUCIÓN: RESTRICCIONES Y CONTROL.....	54
	PROPUESTA .....	55
	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	56
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:.....	59

CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	59
7 BIBLIOGRAFÍA .....	60
8 REFERENCIAS DE INTERNET .....	60
9 ANEXOS .....	61
ANEXO 1: Entrevistas .....	61
9.1.1 ENTREVISTA A ING. XAVIER PALACIOS .....	61
JEFE DEPARTAMENTO DE SISTEMAS UIDE .....	61
9.1.2 ENTREVISTA A ING. RAMIRO BRITO .....	63
DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS APLICADAS UIDE .....	63
INTERNET INSTITUCIONAL.....	63
ANEXO 2: REGLAMENTOS PARA USO DE INTERNET DE OTRAS UNIVERSIDADES .....	64
9.1.3 REGLAMENTO UNIVERSIDAD CENTRAL.....	64
9.1.4 REGLAMENTO UNIVERSIDAD JAVERIANA .....	66
9.1.5 REGLAMENTO UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA .....	70
ANEXO 3: INFORMACIÓN RELACIONADA CON INTERNET .....	74
9.1.6 ENTREVISTA A HUGO CARRIÓN GORDÓN.....	74
DIARIO EL COMERCIO.....	74
TEMA: EL INTERNET EN ECUADOR .....	74
9.1.7 ARTÍCULO EL COMERCIO.....	78
29 DE AGOSTO DE 2010 .....	78
ANEXO 5: ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE LA UIDE.....	79

## **2 CAPÍTULO 1: EL INTERNET**

### **INTRODUCCIÓN:**

El Internet es una herramienta muy útil, tanto a nivel personal como profesional, pues ayuda a realizar varias actividades como: pago de cuentas, transferencias bancarias, búsqueda de información, lo cual permite llevar a cabo todo lo que tenemos en mente, en menor tiempo. No obstante, su incorrecto y excesivo uso en horas de oficina afecta nuestra función profesional y esto, preocupa a las empresas.

Actualmente, varias instituciones, han implementado políticas sobre el uso del internet. Dentro de la UIDE, existe un control tanto de los e-mails que ingresan y salen de las cuentas de Outlook del personal administrativo, así como un acceso restringido a ciertas páginas de Internet, tales como: Hi-5, Yahoo y los respectivos horarios de uso de internet, que varían dependiendo del departamento. Por ejemplo, el departamento de Marketing, tiene acceso durante todo el día, pero Finanzas, no. Por lo que, este segundo departamento, no puede realizar varias tareas a tiempo: transferencias a proveedores, consultas de transferencias estudiantiles, etc.

En el caso de las facultades, el problema es aún mayor, pues comprobamos que la comunicación entre secretaria y estudiantes, se da con más facilidad por medio de internet, utilizando Messenger o Facebook, es mucho más factible encontrar a un estudiante conectado a cualquiera de estas páginas, a que conteste el teléfono.

Otro inconveniente, es la congestión del servidor y de la red, que se da por el envío de mails masivos, spam, publicidad, entre otros y al bajar contenidos del internet, innecesarios para la actividad, que llenan la memoria, por lo que el departamento de sistemas debe borrar los datos que no necesitamos, para guardar los respaldos de la información importante de nuestras computadoras.

Este proceso puede durar varias horas, lo que implica que por lo menos una persona, debe estar atenta a que el procedimiento se complete con éxito; por otro lado, dicho departamento tiene a su cargo varias responsabilidades (mantenimiento de equipos, revisión de computadoras de los laboratorios, virus, respaldos, capacitaciones al personal). Aunque existe la opción de contratar una compañía que apoye en la logística, esto representa un gasto significativo, que supera el presupuesto.

También se encontraron virus de todo tipo, desde niveles bajos (poco dañinos), hasta los que destruyen totalmente los discos duros y borran toda la información.

Lo antes dicho, no es lo más grave, pues se encuentra involucrada la salud, ya que se ha comprobado que el uso prolongado de la computadora provoca: adicción y ludopatía, falta de sueño, fatiga, mala circulación, y otros problemas, tales como: lesiones provocadas por un esfuerzo repetitivo, que ocurren cuando un exceso de presión se ejerce sobre una parte del cuerpo, resultando en inflamación (dolor e hinchazón), músculos lesionados o daños en tejidos.

## **BREVE HISTORIA**

**Orígenes:** su primer nombre fue ARPANET, una red de ordenadores creada por ARPA (Advanced Research Projects Agency), en 1969. Esta agencia fue fundada por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos en 1958, para trasladar recursos del ámbito universitario y lograr superioridad tecnológica sobre la Unión Soviética, que acababa de lanzar el Sputnik en 1957.

ARPANET, fue un programa menor del IPTO: Information Processing Technique Office, en base de uno ya existente, cuyo objetivo fundamental era estimular la investigación en el área de la información interactiva. Para justificar su creación, era necesario darle una tarea, entonces se lo dio a conocer como un medio de comunicación entre los ordenadores de centros de informática y grupos de investigación de dicha agencia.

Cabe mencionar, que para establecer esta red informática interactiva, IPTO se basó en una avanzada tecnología de transmisión de telecomunicaciones, la conmutación de paquetes (*package switching*), creación de Paul Baran de Rand Corporation y Donald Davies, del Laboratorio Nacional de Física.

Aunque en un principio se intentaba establecer un modelo de sistema de comunicación militar, capaz de soportar un ataque nuclear, finalmente fue enfocado a la investigación académica y comunicación entre varios ordenadores, sobre todo entre Universidades de Los Ángeles, Santa Bárbara, Utah y el Instituto de Investigación Standford.

Para 1971, había 15 nodos o computadores, la mayoría en centros de investigación universitaria. Su uso se quedó limitado a este ámbito, por varios años, hasta que en 1972, se realizó la primera demostración pública de ARPANET, en un Congreso Internacional en Washington. El siguiente paso, sería la conexión con otras redes de ordenadores, comenzando por PRNET y SATNET, redes de comunicación que ARPA gestionaba, así llegamos al concepto de: la red de redes.

Al año siguiente, 1973, los científicos Kahn (ARPA) y Cerf (Universidad de Standford), elaboraron su primer trabajo juntos, en el que trataban sobre la arquitectura del internet, basándose en los diseños de Network Working Group.

Para seguir adelante con este importante proyecto, se necesitaba de varios protocolos, lo que dio origen al TCP y posteriormente al TCP/IP, este último, es un estándar sobre el que sigue trabajando Internet hasta nuestros días, pero en ese entonces también utilizó un protocolo diferente, el NCP.

Tiempo después el ARPANET se convirtió en ARPA-INTERNET, y fue destinado a la investigación científica y académica. A partir de aquí, varias entidades crearon sus propias redes informáticas, entre las que destacan NSFNET y MILNET.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet*. España: resumen pgs 23-30

Para la década de los 90's, ARPANET es considerado obsoleto y se desmonta, liberándose finalmente del mando militar y cerrando así el primer capítulo de su historia y el inicio de una nueva era.

**Nuevos Inicios:** una vez sucedido esto, varias entidades militares, se vieron en la necesidad de encargar estas funciones informáticas, a otras redes, pero duró poco. Para entonces, la mayoría de los ordenadores en Estados Unidos, funcionaban en red, la primera base para iniciar la interconexión.

Sin duda, es en este preciso momento, cuando empieza el boom de Internet, pues varias empresas proveedoras construyeron sus propias redes y *gateways* con fines netamente comerciales, desarrollándose rápidamente como una red global de redes informáticas, todo esto en base a la desaparecida ARPANET; sin embargo, no es la única base de la moderna Internet. A continuación detallo varios elementos que influyeron en el Internet:

- **1970:** Tablones de Anuncios Electrónicos.
- **1972:** ese año se presentó masivamente el *correo electrónico*, del cual se desarrolló un software de envío-recepción de mensajes, para mejorar las comunicaciones, con un método sencillo de utilizar y de alcance general.
- **1974:** UNIX, creado por laboratorios Bell, lengua de la mayor parte de departamentos universitarios de informática.
- **1977:** dos estudiantes de Chicago, diseñaron el programa MODEM, para transferir archivos entre sus PC.
- **1978:** el Computer Bulletin Board System, que permitía archivar y transmitir mensajes.
- **1981:** se crea la red para usuarios de universidades de IBM, BITNET.
- **1983:** el programador Tom Jennings, creó su propio programa BBS, FIDO, y puso en marcha la red BBS, FIDONET.FIDONET, la red de comunicación más conocida hasta ahora, por ser la más barata y accesible del mundo.<sup>2</sup>

De UNIX, nació el llamado software de fuente abierta, que no es nada más que el acceso a toda la información sobre sistemas de software. Este programa, ha sido la base para la creación de varios sistemas y programas, como LINUX, que ha sido perfeccionado constantemente por usuarios y hackers, lo que lo convierte en uno de los sistemas más avanzados del mundo, sobre todo para procesar información bajada del internet.

Pero sin duda alguna, lo que consiguió sitiar al Internet en el lugar donde se encuentra y que se dé a conocer mundialmente, fue el World Wide Web (navegador / editor) creado en 1990, por *Tim Berners-Lee*, quien puso en línea el primer servidor Web en 1991 (NeXTcube), donde se podía encontrar los conceptos de lo que significa *Web*, y además un directorio de

---

<sup>2</sup> Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet*. España: pgs 26-27

páginas Web, que creció de veintiséis en 1992 a doscientas en 1995, es decir, su difusión alrededor del mundo fue un éxito rotundo, convirtiéndose en una *manía mundial*.<sup>3</sup>

Berners-Lee lo desconocía, pero su proyecto estaba relacionado con varios trabajos y diseños, desarrollados en los últimos 50 años, y que evolucionaron junto con Internet, como el Sistema On Line (1968), Xanadú, Hypercard, HTTP, HTML, URI (URL).

A raíz de esta creación, varios hackers empezaron a lanzar sus propios navegadores, como Mosaic, hoy conocida como Netscape Communications, que fue enviada al ciberespacio en 1995, y gratis. Su primer navegador comercial fue Netscape Navigator y tras su arrollador éxito, pusieron en red el primer software de tipo educativo gratis para el público en general y con un costo de \$39.00, para las empresas.

Finalmente, se encontró en el camino con Internet, lanzando junto con Windows 95, su propio navegador, *Internet Explorer*.

Ese mismo año, nació Java diseño de Sun Microsystems, consiste en un lenguaje de programación, que permite a los programas de aplicación, viajar de un ordenador a otro por internet.

Es innegable, la llegada impresionante que ha tenido el Internet hacia la sociedad, ahora forma parte de su diario vivir, y puede ser un medio para investigación y conocimiento de nuevos temas, relacionados con nuestra cotidianidad. Tampoco podemos desconocer la influencia que ha producido en la actual juventud y niñez, que están creciendo junto con esta tecnología, y a la par se van adaptando a este mundo de tecnología que también es una herramienta de aprendizaje.

Es una tecnología libre, creada sin el afán de limitar a nadie, sino más bien, con la única idea de integrar a las personas, mediante la información que comparten por Internet. No obstante, por esa misma libertad, es importante abrir más opciones para las personas que quieren acceder a su tecnología, pues ahora, no es necesario tener un computador en casa, también podemos acceder por el teléfono celular.

Aunque nadie puede establecer un número exacto de usuarios, pues como ya hemos dicho, el internet es un medio libre de controles y sin dueños, se calcula que está alrededor de los 6000 millones de usuarios, y sigue en aumento. En América Latina se ha reportado un crecimiento del 1037.8% desde el año 2000 hasta la fecha, y en Estados Unidos del 151.7%. Su uso no se limita a ciertos ámbitos, aunque muchos reconocen que el objetivo principal es obtener información de toda índole.<sup>4</sup>

Su historia es extensa y abarca más de cuatro décadas de proyectos y creaciones, sin embargo, para el público en general, las empresas y la sociedad, nació en 1995, con la World Wide Web.

---

<sup>3</sup> Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet*. España: pgs 29

<sup>4</sup> América Estadísticas Usuarios Internet. 2001-2012. Disponible en la Web: <http://www.exitoexportador.com/stats2.htm>

**Usuarios:** se han convertido en los principales contribuyentes para el avance del internet, y lo han hecho mediante la creación de herramientas y su puesta en marcha en tiempo real, lo que nos lleva a un proceso de aprendizaje-producción. A esto se debe su crecimiento acelerado, así como la variedad de herramientas, aplicaciones y redes de todo tipo, al alcance del mundo entero.

Los usuarios se clasifican en dos grupos:

- **Productores/usuarios:** que crean programas y software en red y le dan uso.
- **Consumidores/usuarios:** que utilizan las creaciones de los primeros, para un fin específico.<sup>5</sup>

Volvamos al año '95, en ese entonces, nadie le dijo a Berners-Lee que creara el WWW, incluso debió esconderlo por mucho tiempo, ya que estaba empleando su tiempo, para una labor, que no era de su competencia. Sin embargo, siguió adelante debido al gran apoyo que recibió por parte de los usuarios, y al haberse identificado desde un inicio como hacker, se ganó el respeto de sus iguales y un lugar en la historia.

Las universidades, también jugaron un papel primordial en el desarrollo y puesta en marcha de Internet, mediante el apoyo incondicional a las redes comunitarias, que se utilizaban al interior de sus instituciones.

También hay que destacar, que una de las mayores contribuciones, la realizaron las instituciones gubernamentales, bajo cuya tutela, pudieron trabajar con total seguridad y apertura, todos los técnicos, investigadores y científicos, que dieron vida a esta importante tecnología.

Y por supuesto, debido a que ARPA gozaba de libertad académica y flexibilidad, al igual que sus colaboradores, se presentaron condiciones oportunas, para el desarrollo de ARPANET, y posteriormente de internet.

**Cultura Hacker:** considerada equivocadamente la contraparte negativa de internet, conformada por los denominados "*Hackers*", no se trata de mentes ingeniosas, que buscan maneras de ingresar fraudulentamente a páginas web y direcciones de correo electrónico, con el fin de extraer información personal como claves de tarjetas, números telefónicos, entre otros, con los que, pueden llegar incluso, a cometer fraudes económicos, extorsión, y más. A este tipo de informáticos en realidad, se les denomina "*cracker*", pues ellos serían los verdaderos "*criminales del internet*", y no son reconocidos como parte de la comunidad hacker.<sup>6</sup>

El hacker, basa sus valores en la libertad de creación en Internet, se dedican a buscar falencias del sistema, sacarlas a la luz y resolverlas. Crean nuevos software y sistemas, que serán de utilidad a la comunidad internet, globalmente.

---

<sup>5</sup> Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet*. España: pg 51

<sup>6</sup> Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet*. España: pg 56

Es una sociedad informal, creada en base a valores y principios, pero sin reconocimiento de alguna institución de la sociedad en sí.

Su fin, es crear algo innovador y recibir un regalo a cambio, no se trata de un valor o de un pago, sino más bien del reconocimiento a su genialidad y talento. A la esencia del hacker propiamente dicho.

Se trata de personas con una vida normal, igual que nosotros, la gran mayoría se conoce por su nombre virtual, pero no porque quieran mantener su identidad oculta, sino porque se han conocido en línea, se desenvuelven dentro de un mundo virtual.

No nos equivoquemos pensando que se trata de personas que quieren robarnos o estafarnos, se han constituido más bien, en una de las culturas encargadas de que el Internet crezca y de perfeccionar sus funciones, para el bienestar del usuario común, es decir, de usted y yo.

**Aplicaciones:** como los foros de discusión, las páginas *Web* y el FTP (Transferencia de Archivos). Bien sabemos, que sus ventajas son múltiples, ya que a través de navegadores como: Mosaic, Netscape Navigator, Mozilla Firefox o Microsoft Internet Explorer, que aparecen entre los más conocidos, podemos tener acceso inmediato al infinito mundo de información que es la Web.

Nos facilitan la investigación de diferentes temas como política, economía, estadística, social, historia universal y nos permite explorar un sinfín de campos; antes, visitábamos la biblioteca en busca de respuestas a nuestras dudas o consultas, pero ahora, este es uno de los usos primordiales que le damos al Internet, a través de sus buscadores Google, Altavista, Ask, Yahoo; aunque a decir verdad, no es el único.

El *Correo electrónico*, es una de las aplicaciones más utilizadas, por su facilidad y la necesidad de estar informados en tiempo real, tanto a nivel personal como profesional, pues podemos establecer contacto con nuestros familiares en el extranjero o con ejecutivos, para cerrar negocios importantes en nuestras empresas.<sup>7</sup>

Accedemos a través de Hotmail, Yahoo, Latinmail, Gmail, Terra, Lycos, que sirven para intercambiar información, enviar datos, comunicarnos con otras personas. Se usa el carácter @, para separar el nombre del usuario de la página y del dominio (usuario@hotmail.com); uno de sus puntos fuertes, es que no es necesario estar conectado todo el tiempo, para recibir mensajes, estos llegan a tu cuenta y se guardan en buzones.

Goza de una acogida enorme, no solo en nuestro país, sino a nivel mundial, solo como dato, Hotmail tiene más de 300 millones de usuarios en todo el mundo, seguidas por Latinmail con alrededor de 220 millones, Yahoo con 185 millones y Gmail con 129 millones, este último es uno de los más nuevos, pues fue creado hace apenas 6 años, por lo que el número de adeptos, sigue en aumento.

---

<sup>7</sup> Ayala, Steven. (1997). Internet en los Negocios. Quito: pg 35

Con el paso de los años, van apareciendo novedosas creaciones o innovaciones a las herramientas ya existentes, como *chats*, el conocido Messenger, álbumes, redes de amigos, y lo mejor de todo, es que son gratuitas!!, creas una cuenta en 2 minutos y puede durar mucho tiempo, claro está, con un manejo consciente. Varios usuarios, tienen cuentas por más de 10 años, que han sido muy útiles en el aspecto personal y profesional, son de fácil manejo y acceso ilimitado.

**Redes Sociales:** Una creación, que ha tenido total aceptación, (Facebook, Hi5, Twitter, Netlog), tienen gran cantidad de usuarios que ingresan a diario en búsqueda de amistad o amor; también es el lugar propicio para que los demás conozcan nuestras causas personales, y las sigan, todo a través de la Web. En estos *blogs* se exhiben fotografías de personas de diferentes países y culturas, que cuentan además con información personal, gustos, hobbies, empleos, si buscan pareja y/o amigos.

Además incluyen varias opciones de acceso, a través de un navegador o del celular, en el caso particular de Facebook, puedes contestar a los mensajes que tus amigos escriben en tu muro, a través de un mensaje de correo electrónico, y la contestación llegará en tiempo real a tu perfil. Su número de usuarios, ya supera los 500 millones.

Incluye chat a través del que puedes mantenerte en contacto con tus amigos. Puedes subir videos y compartir enlaces de páginas que te parezcan interesantes. Otra opción muy usada, es la creación de álbumes de fotos; también puedes sugerir tus amigos a otros amigos, es decir, puedes formar una verdadera *cadena de amigos*, alrededor del mundo.

En sí mismo, tiene muchas aplicaciones adicionales: Me gusta, Compartir, Comentar, Etiquetar foto, Enviar mensajes. En la parte derecha de la pantalla, aparecen las últimas actualizaciones de noticias, amigos, causas sociales, y otros.

Por otro lado, Twitter, se trata de una herramienta básica de intercambio de información, un portal minimalista, que bordea los 300 millones de Twitteros, contiene una caja para mensajes en la parte superior, con espacio para 140 caracteres y en la parte inferior, puedes ver las publicaciones de otros Twitteros, y si quieres, responderles. Hacerlo es muy fácil, solo colocas el carácter @, seguido del nombre del usuario y tu mensaje “@ggvv26”. Puedes seguir a otras personas, pero no es necesariamente recíproco, y se deben conocer ciertas herramientas básicas, para que el uso sea más entendible:

- Siglas RT
- Links Abreviados
- Reenvío – CC
- El signo @
- Emoticones
- Abreviaturas

Otro acceso importante, son los llamados *portales de empleo*, que permiten ingresar datos, para crear una cuenta, y conocer posibilidades de trabajo, con diferentes condiciones, sueldos

y perfiles, para elegir la que más te convenga. Los más utilizados en Ecuador son Porfinempleo, Multitrabajos, Bumeran, Multitrabajos, Computrabajo.

Para ingresar, solo debes crear un nombre de usuario y clave, así como una cuenta de correo electrónico, con la diferencia de que debes ingresar toda tu información personal (de contacto), académica (estudios) y profesional (trabajo). Lo más importante, es la paciencia, pues el simple hecho de que ingreses tus datos, no significa que obtendrás una entrevista inmediata y un contrato, pues de los más de 72 millones de usuarios, por lo menos el 70% está desempleado, es decir la demanda supera a la oferta y la competencia es enorme.

**Banca Virtual:** que despegó a mediados de los '90 y con fuerza entre 1998 y 2000, cuando los bancos dieron un gran salto implementando el *Portal Financiero Horizontal*.<sup>8</sup>

Nos permite realizar varias transacciones a través de internet: consulta de saldos, transferencias a otras cuentas (de otros bancos nacionales e internacionales), pagar servicios básicos (agua, luz, y teléfono), compra de tiempo aire en servicios móviles, inversiones, solicitudes de crédito, información y más.

Se trata de un medio rápido y seguro (en muchas ocasiones), para realizar nuestras transacciones, personalmente lo considero una de las creaciones más útiles, que nos permite llevar nuestras finanzas desde el hogar, sin tener que visitar el banco, cada vez que necesitemos hacer un depósito o pagar cuentas.

La mecánica es la misma, aunque puede convertirse en un problema, y es que ningún servicio por Internet está a salvo de estafadores, por lo que debemos ser muy cuidadosos al momento de utilizar nuestra clave personal de acceso. Otra sugerencia, es que al momento de ingresar a las páginas de los bancos, nos fijemos que en la barra de la dirección aparezca un candado, el único objeto que autentifica la página, si no aparece esto, se trata de una página falsa.

Otros recursos de Internet, son:

- **Servidores Wais:** brindan otros tipos de búsqueda de información, regada por el Internet, tiene acceso a un gran número de bases de datos.
- **Servidores Gopher:** serie de menús desde los que se puede conseguir cualquier texto. Existen muchos tipos.
- **Directorio Páginas Blancas:** sirven para encontrar direcciones electrónicas, aunque no tiene toda la información, puede ser de mucha utilidad.<sup>9</sup>

Con el avance de la tecnología, Internet se ha vuelto más indispensable, sus cambios son impresionantes y los ámbitos en los que incursiona, no tienen límites.

**En Ecuador:** su historia aún sigue escribiéndose, pues llegó hace poco más de 17 años y muy lejos de desvanecerse, se ha ido consolidando como una de las tecnologías más utilizadas

---

<sup>8</sup> Innovación en el sistema financiero. Disponible en la web: <http://www.ebanking.cl/>

<sup>9</sup> Hahn, H. & Stour, R. (1994). *Internet, Manual de Referencia*. Madrid: Pgs 16-21.

por el público en general, pues sin necesidad de ser un gran empresario, todos, alguna vez, nos hemos beneficiado con las ventajas que ofrece: rapidez, variedad de información, acceso ilimitado a diversas fuentes, comunicación con todo del mundo, noticias actualizadas, correo electrónico, transferencias bancarias, bibliotecas virtuales, periódicos electrónicos, compra-venta de servicios, y más.

Pero en nuestro país, no toda la población tiene acceso a la *sociedad red*, de acuerdo a un censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en diciembre de 2009, se obtuvieron los siguientes resultados: solo el 7.7% de la población tiene acceso a Internet. El 23.4% se conecta por computadoras, 50.4% por cable o banda ancha y 6.3% por redes inalámbricas. El 34.6% lo hacen en lugares públicos y el 28.7% desde sus hogares. Finalmente, el 40.1% de los encuestados, admitió que se conecta a internet por educación y el 30% por obtener información.<sup>10</sup>

Al hablar de lugares públicos, nos referimos a los Cyber Cafés, que se encuentran establecidos mayoritariamente, en los alrededores de universidades o cualquier tipo de institución educativa. Así mismo los encontramos en la *Foch*, zona conocida por su afluencia de extranjeros, quienes utilizan esta herramienta constantemente, y en cualquier otro lugar donde quede espacio, en todo el país se han reportado unos 300 locales, sin embargo, no existe un dato verídico del número actual que opera con y sin permisos.

Estos lugares de conexión a Internet, llegan a gran parte de la población, no tienen un costo alto y muchos de ellos son acogedores. Se convierten en nuestro escape al mundo de la tecnología, en un momento en el que Internet, se vuelve indispensable para desarrollar nuestras actividades diarias de educación, empleo y hogar.

**Conexión y Costos:** conectarse a internet, no es el problema, la gran mayoría de personas que no pueden hacerlo, se limitan por costos, falta de recursos informáticos (computadores) y/o de conocimiento. La conexión es muy simple, se puede hacer desde casa de varias maneras y se necesita un ordenador con requisitos mínimos, como se explica a continuación:

TIPOS DE CONEXIÓN	REQUISITOS DEL ORDENADOR
Vía Módem	Procesador 486 con 16 o 23 megabytes
Fibra óptica	Disco duro de al menos 1 gigabyte
Línea telefónica	

A pesar de que los costos de proveedores en instalaciones y navegación, han variado mucho, tal vez sigue siendo inaccesible para familias pobres en nuestro país. Estos paquetes van desde \$19.00 el básico, hasta \$35.00 el Premium de manera general, y en diferentes proveedores (TVCable, Telmex, Univisa, Panchonet). Las operadoras móviles, también lo ofrecen, solo

<sup>10</sup> Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC. 2009-2011. Disponible en la web: <http://www.inec.gob.ec/>

con un *flash memory*, lo puede conectar en cualquier computadora y navega, el tiempo que requiera, con hasta 500 Megabytes de acceso y con un costo mínimo de hasta \$22.00, incluidos impuestos.

**Inclusión:** El trabajo más fuerte, se ha realizado en los últimos años, la idea principal, no es que la sociedad ecuatoriana se vea dividida por el Internet, sino más bien se trate de una tecnología que se distribuya a toda la sociedad ecuatoriana, algo difícil pero no imposible de lograr.

Según datos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones *CNT*, gracias al Plan Nacional de Conectividad Escolar desarrollado por dicha entidad, más de 670.000 niños y adolescentes se han beneficiado con Internet gratuito, en 1200 escuelas y colegios fiscales de provincias rezagadas en el ámbito de la educación, como son: Esmeraldas, Imbabura, Carchi y Sucumbíos, para que los estudiantes escolares y secundarios, de instituciones fiscales o públicas.

El objetivo principal de este plan de inclusión, es llegar a más de 9800 instituciones en todo el Ecuador, e incrementar así, su nivel educacional y de competencias académicas.

Podemos concluir entonces, que internet nació de ARPANET, de la ciencia, la tecnología y la cultura, que no se trataba de un proyecto netamente militar, sino de un detallado y bien pensado proyecto tecnológico, desarrollado por un grupo de expertos informáticos que se encargaron de pulirlo, hasta convertirlo en lo que es hoy, el Internet.

## **EL INTERNET Y LA EMPRESA ACTUAL**

Para la empresa actual, el Internet, se ha convertido en uno de los aliados más poderosos, debido a su inmensa llegada al territorio, tanto nacional como internacional, incluso a esos lugares llamados escondidos, que de a poco, se han ido insertando al mundo actual.

La empresa, como se la conocía en un principio, ha sufrido varios cambios, teniendo que adaptarse a lo que más le conviene y el internet es su principal medio de comunicación y contacto con el cliente de hoy en día, es un canal eficiente de información y distribución.

Esto no significa que el empresario conozca a fondo o sienta fascinación por la tecnología de la información (IT), no le interesa saber de Java o de las aplicaciones con las que cuenta, solo quiere recibir una buena propuesta y pagar lo convenido, es decir, hacer negocios.

En América Latina, ha sido difícil tratar de suplantar a la empresa tradicional, por aquellas que funcionan en Internet. Una estrategia que si funcionó, fue que las compañías ya existentes, se las ingeniaron para crear varias estrategias on-line o una empresa adjunta que funcione en la Web.

Y es que no cabe duda, que Internet está abarrotado de negocios, propuestas y diseños diferentes, por ello, hay que pensar en una idea nueva y fuerte, antes de que el competidor se nos adelante. Y no confiarnos, pues muchas veces la competencia está dentro de nuestra empresa, de ahí pueden salir las nuevas ideas, que nos podrían perjudicar en el futuro.

Pero cuando se trata de crear una empresa web, el problema más persistente, es que los ejecutivos se enamoran de la tecnología y olvidan el mercado, cuando debería ser todo lo contrario. Las compañías verdaderamente triunfadoras, estudian primero el mercado y después elaboran un diseño para página web, que vaya de acuerdo con sus objetivos y capital actual. A partir de esto, establecen si los ingresos serían lo suficientemente cuantiosos, para que la inversión valga la pena.

En consecuencia, para crear un portal Web, y que sea un éxito, aquí tenemos algunas sugerencias:

- Valorar el mercado.
- Asociarse para conseguir buenos resultados o mejorar los actuales.
- Mantener contacto permanente con el cliente.
- Contratar y conservar, personas inteligentes a nuestro alrededor.
- Reinventar la compañía aunque esto signifique que no sobreviva.<sup>11</sup>

Su creación no es complicada, de hecho es el paso más fácil de toda la cadena, lo realmente difícil es mantenerse y lograr utilidades económicas, principal objetivo de todo negocio.

Las herramientas que ofrece, en comunicación universal, se han convertido en una verdadera catapulta de negocios varios, unos con éxito y otros, no tanto. Por ello, establecemos, que los tres principales modelos de negocio por Internet, son:

1.- Comercio Electrónico

2.- Publicidad

3.- Contenidos, Suscripciones y Comunidad

Por lo general, están contenidos en una sola página Web, aunque lo recomendable es que se dividan y se establezcan parámetros específicos para cada tipo de negocio o actividad.

**El Comercio Electrónico:** uno de los negocios web, que más atención ha obtenido, por lo descomplicado y directo. Se trata de un sistema de distribución y ventas, de productos y/o servicios, que cuenta con un amplio territorio por explorar, y que va creciendo a medida que pasa el tiempo y avanza la tecnología.

Una de sus mayores ventajas, es el horario abierto, las páginas web, nunca cierran, están disponibles 24 horas al día, 365 días al año, hasta feriados. Mediante el link de Contáctenos, con un solo *click*, el cliente puede enviar sugerencias, hacer pedidos y solicitar información, otra opción es que ingrese sus datos para recibir una llamada de un agente que aclare todas sus dudas; o un mail, con las respuestas que necesita.

Todo esto, sumado al hecho de que puede ser manejado por una sola persona en un principio, representa un punto a su favor, además del poco espacio físico que utilizaría, no requiere de tiendas o locales. Una desventaja clara es la logística: devoluciones, inventarios, en el caso de

---

<sup>11</sup> Cohan, Peter: (2000). El negocio está en internet. México: pgs 90-104

quejas, las personas generalmente prefieren que las respuestas sean cara a cara, lo que en este caso se da vía mail.

El e-Commerce, es utilizado por muchas personas a nivel mundial, sin embargo, hay muchas otras que siguen prefiriendo los canales tradicionales de compra de productos y servicios, pues representan un medio seguro y conocido.

Una transacción de compra por internet, tiene tres pasos básicos: 1) Un cliente ingresa a la página web para buscar información sobre lo que necesita. 2) realiza el pago y 3) el vendedor receipta el pago, el pedido y despacha el producto.

Pero, ¿qué pasa cuando el cliente ingresa, recopila información, pero no compra a través de la Web?, tal vez no resulte un gran impacto, pues lo tendríamos como un potencial cliente, que puede volver por segunda vez y comprar. Por otro lado, en la medición del número de usuarios, no se contaría, por cuanto no realizó todo el proceso.

Fusiona lo que ya conocemos, con el internet, es una venta directa al cliente, sin más vueltas. Todo dependerá de la decisión del usuario, para que la transacción se realice de forma adecuada y rápida.

Aunque puede resultar un medio seguro, hay que estar prevenidos de las posibles estafas o páginas web poco serias, que ofrecen servicios, sin tenerlos y que receiptan los pagos, y nunca envían el pedido.

**Publicidad:** todos los sites tienen y aprovechan, la posibilidad de percibir ingresos, ofreciendo espacio publicitario dentro de sus páginas web. Y funciona muy bien, incluso hay contratos bilaterales, en los que se llega a acuerdos interesantes, que benefician tanto el cliente como el proveedor.

Estos negocios viven de la publicidad, aunque para otros, este rubro solo represente un ingreso marginal, puede ser porque no han podido explotarlo adecuadamente o que tal vez, la competencia es muy fuerte.

Su desarrollo como negocio en internet, se debe a que muchos portales web ofrecen sus servicios a empresas tradicionales, para encargarse de su publicidad, punto indispensable para su evolución y sobrevivencia en el mercado.

Les dan asesoría, en cuanto a precios, diseños, posibles campañas que se pueden lanzar por internet, además también realizan estudios de mercado, para conocer en qué territorio están ingresando con el producto o servicio que quieren lanzar. También entregan bases de datos que le servirá a la empresa, para enviar información vía mail, y así captar más posibles clientes.

El Marketing on-line, podemos dar rienda suelta a cualquier campaña publicitaria, y que se dé a conocer en todo el mundo. Lo interesante, es saber cómo.

Como ya lo hemos visto, una posibilidad puede ser, crear una página web, OJO, no se trata solo de una página bonita, significa mantenerla, hacerla crecer y difundirla entre sus clientes, lo que lleva tiempo, paciencia y sobre todo, dinero. Aunque su valor es relativamente más bajo, que los medios impresos o audiovisuales.

Los costos de una página web en Ecuador, varían entre \$99 y \$240 anual, con la libertad de realizar las modificaciones que requiera. En otros sitios web, le ofrecen los recursos necesarios, en un pequeño curso, para que Ud. cree la página por si solo; sin embargo, y sin poner en duda las habilidades de nadie, es recomendable, contratar los servicios de un profesional en diseño, que lo asesore y le entregue un trabajo hecho a su gusto.

También se pueden crear revistas virtuales o boletines de información, que les serán enviados a sus clientes por mail: semanal, quincenal, mensual o anual. Lo más recomendable es el envío mensual, porque hacerlo cada semana o dos semanas, resulta incómodo - en muchos casos - y cada año, provoca que el cliente nos olvide.

Hay que recordar que no es un gasto, es una inversión, pues las páginas web se han convertido, en uno de los medios de comunicación más usados, y con mejores resultados, en comparación a los medios tradicionales, en su mayoría, abarrotados por las grandes empresas, debido, en muchos casos a sus costos elevados.

Otra puede ser afiliarse a portales de empleo, o buscadores como Google, Altavista, Yahoo, páginas como Hotmail, Latinmail, Gmail, entre muchos otros, puede ser otra buena opción, y a más de ser un patrocinador, con los beneficios que esto conlleva, está ejerciendo publicidad constante para su empresa.

Las posibilidades no terminan ahí, Ud. puede crear una cuenta en Facebook, Twitter o Hi-5, que promocioe a su empresa, en este ámbito, Facebook es la página más utilizada por multinacionales a nivel mundial, porque es menos complicado al momento de ingresar datos, subir imágenes, noticias y demás. A más de eso, puede enviarlo a todos sus conocidos, clientes, amigos, parientes, para que sean fans de la página, generando publicidad para ambos.

Adicional, tiene la opción de publicar noticias actualizadas, en su página de inicio, información que se proporciona a todos los usuarios, sean o no, fans de su empresa. Internet significa todo en uno, para la empresa actual.

Mientras mayor sea la cantidad de visitas, mayor será el rubro de ingresos para su empresa, lo importante en Internet, es el contenido, si este no es interesante, el número de usuarios no registrará un incremento de importancia.

**Contenidos, Suscripciones y Comunidad:** también están vinculados con la publicidad. Generan ingresos, mediante la sindicación de contenidos, que significa la venta de información/servicios específicos a un determinado segmento de público.

A pesar de que producen información, han sido blancos de críticas, pues ninguna entidad específica, asegura que los datos publicados en estos portales web, sean del todo verídicos o que sus fuentes sean confiables.

También se critica, que el costo de producción de contenidos es alto y su distribución gratuita. Pero si no fuera así (gratis), no habría tenido éxito, cada fórmula que ha aparecido por Internet, con costo, simplemente ha desaparecido.

No obstante, a pesar de las críticas, el número de “portales horizontales” va en aumento y sus suscriptores incontables, por lo que no se puede establecer un número exacto.

Pero hay un aspecto cultural implícito, como es el idioma, los portales de contenido, no podían ser universales, si el usuario en general no lo entiende. De esta manera, el mercado creció a nivel de Latinoamérica, pero sobre todo en Brasil, pues no existían muchos portales web, en idioma portugués.

El mercado más interesante de captar, es el hispano americano, ya que existe una tendencia a preservar el idioma español dentro del entorno familiar, a pesar de que el 70% de los 34 millones de televidentes, prefieren la TV en inglés.<sup>12</sup>

Mantener contenidos actualizados, es lo más importante, pues de esto dependerá el número de visitantes, y como sabemos, mientras más visitas, más publicidad y más ingresos.

Otros ejemplos de portales de contenido pueden ser:

**e-learning:** educación por internet.

**Diarios digitales:** versiones en internet, de diarios de circulación nacional e internacional.

Algunas limitaciones que presenta, este modelo de negocio, son:

- Espacio físico en la red crece aceleradamente, por lo que no queda mucho campo para que las empresas pequeñas lo puedan aprovechar.
- Los formatos publicitarios han evolucionado, pero aún no son del todo eficientes.
- Demasiada concentración de la publicidad, no permite que los sites más pequeños, logren vivir de los ingresos publicitarios.
- Si se considera la audiencia real, en muchos casos, resulta más cara que la Televisión.

Aunque el tipo de negocios que podemos encontrar en internet, se resume en las tres clases que explicamos anteriormente, también existen muchos otros, que nacieron conforme se fue viendo la necesidad:

**Infraestructura de redes:** es un hardware que dirige el tránsito del internet. También provee de conmutadores, ejes, puentes y tarjetas de interfaz de red a sus clientes.

**Asesoría Web:** ayuda a las empresas a comprender y utilizar la Web, para mejorar sus posibilidades competitivas.

**Capital de riesgo de Internet:** proporcionan capital, reclutan administradores y ayudan a crecer a las compañías de internet, para que sus acciones también crezcan.

---

<sup>12</sup> J.P. Morgan Chase, Research Report.

**Seguridad en Internet:** producen software y servicios que ayudan a proteger las redes de información de las empresas, de posibles invasiones y manipulaciones sin autorización.

**Proveedores de servicio de internet:** proporcionan a personas e instituciones, conexiones por varios medios (modem, teléfono, TV Cable, televisión normal, satélite).<sup>13</sup>

En Ecuador, Internet ha llegado alto, al punto que todas las instituciones públicas, se han visto en la obligación de incluirse en este mundo de tecnología, para avanzar acorde a las exigencias y necesidades, del público actual. Por ello, todos los ministerios y varias entidades públicas ya tienen su portal web. El IESS, tiene una página agradable a la vista, ágil y con toda la información que los afiliados necesitan, además pueden solicitar sus créditos quirografarios por este medio, sin necesidad de hacer esas largas colas que parecían nunca acabar, pueden revisar sus aportaciones mensuales, fondos de cesantía e iniciar el trámite para crédito hipotecario, aunque en este caso, si deberán acercarse a la institución para continuar con el mismo, pero todo está automatizado, incluso realizar el trámite de jubilación.



1.- PÁGINA WEB IESS. [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

El INEC es otra de las instituciones que ha implementado un portal web para consultas e información en general sobre encuestas, con los estudios respectivos, y listos en archivo PDF para quien lo necesite.

A pesar de que en cierta medida, el cambio ha sido positivo de muchas maneras, porque se han creado más opciones de negocios y de entradas económicas, también hay un aspecto preocupante, y es que, al aparecer Internet, en las empresas se ha empezado a automatizar varios procesos, por lo que es probable, que varios puestos de trabajo sean innecesarios en un futuro.

## **EL INTERNET EN LA UIDE**

Según la historia de la UIDE, el internet se usa desde 1996, y de acuerdo a lo que indica el departamento de sistemas, era un sistema lento y con pocos seguidores; pero, con el paso del tiempo, se ha ido convirtiendo en la tecnología más utilizada, tanto a nivel académico (docentes, estudiantes), como administrativo (autoridades, empleados de todas las áreas).

<sup>13</sup> Cohan, Peter: (2000). *El negocio está en internet*. México: pgs 11-14

En la Universidad Internacional del Ecuador, el Internet es una herramienta importante para el trabajo y el desarrollo de las comunicaciones entre alumnos, docentes y personal administrativo.

Con tecnología de punta, nuestro internet es uno de los más rápidos, el llamado “*Internet 2*” y la conexión es por fibra óptica.

Universidad Internacional del Ecuador, está acorde con el avance tecnológico, es por ello que nuestros laboratorios de computación cuentan con internet durante todo el día, para uso de los estudiantes y docentes.

Pero también pueden tener acceso a internet en sus laptops, por medio del Wi Fi (Wireless Fidelity), que resulta de mucha utilidad, sobre todo para docentes y estudiantes, quienes las utilizan, para realizar investigaciones, deberes, revisar correos, en fin, muchas actividades.

El Wi Fi, generalmente se utiliza con una clave, sin embargo, en la Sede de Quito, se utiliza de manera abierta, debido a que nos encontramos en una zona aislada, donde nadie puede piratear la señal. No así en nuestra sede de Loja, que se encuentra en pleno centro, por lo que se han debido extremar seguridades, para evitar que el internet sea pirateado de zonas aledañas, en esta sede, solo las computadoras con clave y debidamente registradas, tienen acceso a Internet, por medio de Wi Fi.

Claro, con las debidas restricciones, no se les permite bajar música ni videos, por cuestiones de la banda ancha.

Sin duda alguna, la biblioteca, sigue siendo el punto estratégico de distribución de información, cuenta con 10 computadoras, con acceso a internet las 24 horas del día, destinadas a la consulta de material bibliográfico, particularmente, y a las *bibliotecas virtuales* con las que tenemos convenios, entre las que destacan: Lexis, Interscience, SpringerLink, GALE, Greenr, ProQuest, Biology Image Library, Ebsco, Md Consult, Unesco, Wiley Science.

En cuanto a los horarios de acceso para personal administrativo, existe la disposición de Vicecancillería Administrativa Financiera: “*queda restringido el uso de internet, únicamente a directores y decanos, autoridades en general, jefes de área. Asistentes tienen horario de 13:00 a 15:00 pm y de 7:00 am a 9:00 am*”<sup>14</sup>

Aún no existe un documento que sustente dicha orden, sin embargo, el Departamento a cargo, está trabajando en políticas de seguridad que regulen esta normativa, para ponerlo en conocimiento del personal de la universidad.

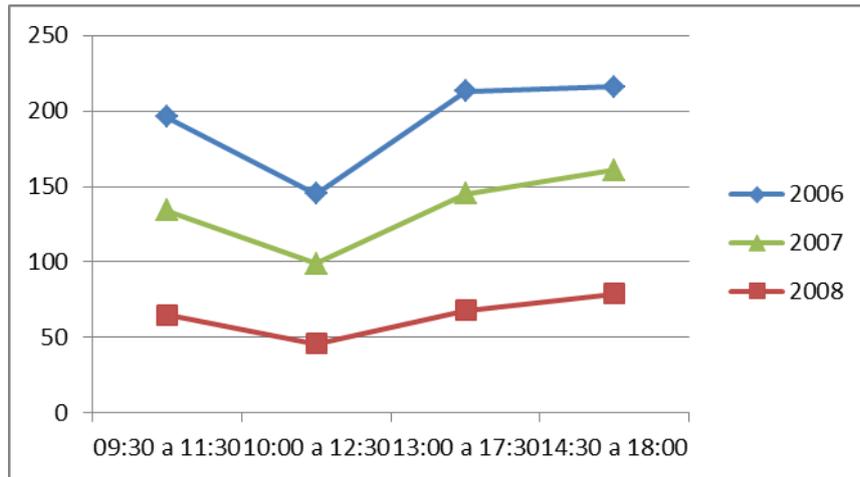
Aunque la medida es específica, hay departamentos que si necesitan de internet durante todo el día, el caso específico de Marketing, quienes manejan información importante de posibles alumnos nuevos y la reciben por correo electrónico, pero también por nuestro portal en Facebook, y al no tener acceso total, se han perdido varios contactos.

---

<sup>14</sup> Fuente: Ing. Xavier Palacios, Jefe Departamento de Sistemas. Universidad Internacional del Ecuador.

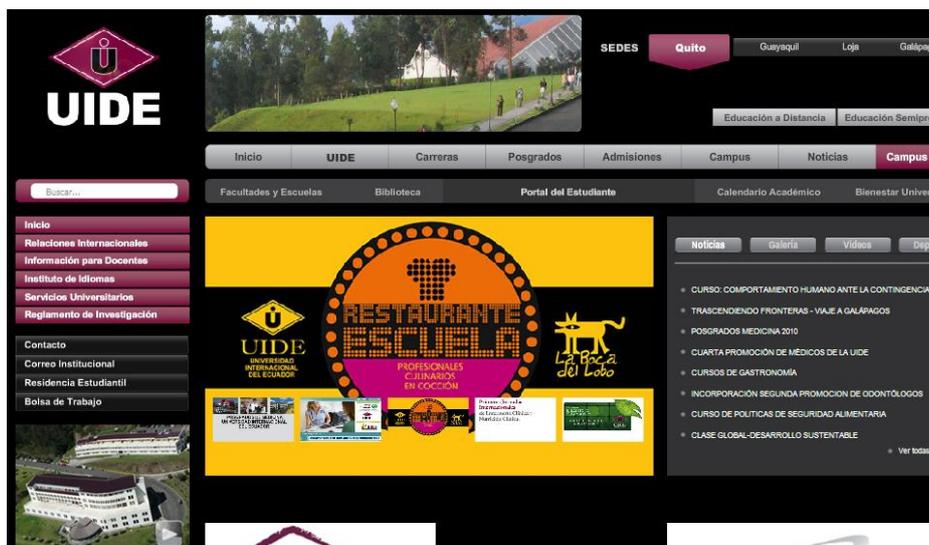
Pero nuestros accesos, no están del todo cerrados, contamos con Microsoft Outlook, durante todo el día. Además de la página web de la universidad, IESS y Produbanco (donde se acredita el sueldo al personal).

Según informes del Departamento de Sistemas, el uso de internet tuvo un incremento importante entre 2006 y 2008, esto se atribuye al hecho de que durante este tiempo, no había restricciones para ingresar al internet, así, se pudo establecer que habían horas pico, en las que el servidor se saturaba a tal punto, que no permitía que más usuarios se conectaran o siguieran utilizando el internet:



## 2.- USO DE INTERNET. Dpto. Sistemas UIDE

La UIDE, también cuenta con su propio portal web, [www.uide.edu.ec](http://www.uide.edu.ec), a través del que se da a conocer la oferta académica en pre-grado en sus modalidades: presencial y a distancia (carreras, pensum, docentes) y en posgrado modalidad: presencial. Se informa sobre actividades universitarias, visión, misión, decálogo, galería de fotos y videos; y cuenta con varios links, para que el estudiante y/o docente, pueda ingresar con facilidad, al espacio que necesite en ese momento: biblioteca, portal del estudiante, información para el docente, correo institucional, bolsa de trabajo, y otros.



## 3.- PÁGINA WEB UIDE. [www.uide.edu.ec](http://www.uide.edu.ec)

La información se actualiza constantemente, sobre todo lo referente a las actividades que realizan las diferentes facultades y escuelas de la universidad. Además, la gran mayoría, han creado sus propias páginas web, a las que se puede acceder, haciendo *click* en la escuela de interés.

Esta no es la primera página web, ha sufrido varios cambios, y se han creado cinco versiones diferentes, pero la más reciente, renovada en junio de 2010, ha obtenido el mayor grado de aceptación por parte del alumnado y docentes.

En palabras de los estudiantes, “es más asequible y fácil de entender”, “tiene links buenos y de interés común”, “fácil de descargar en casa, no se cuelga”.<sup>15</sup>

Pero no solo se encuentra información, también está habilitada la plataforma de *Educación Virtual o e-Learning*, al que le damos un uso muy importante para tomar cursos o ciertas materias, sobre todo en la modalidad a distancia. También la utilizamos en los cursos que se dicta al personal administrativo, como el módulo de informática, que se desarrolla actualmente. Su finalidad principal, es dar soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje y para permitir a quienes no puedan asistir a las tutorías presenciales, que se dictan en la Sede Distancia, que accedan por este medio.

Mientras más avanza la tecnología y el internet, vamos encontrando nuevas maneras de comunicación, sobre todo con nuestros alumnos y docentes, pilar esencial de nuestra universidad.

Como hemos comprendido, que esta tecnología puede estar a nuestro favor y no en contra, la Universidad Internacional del Ecuador, al igual que muchas otras universidades del país, ya creó su cuenta en *Facebook*, con noticias, fotos y amigos de todo el mundo.

Por medio de esta red, es mucho más fácil, establecer contacto con posibles nuevos ingresos, así como seguir de cerca lo que hacen nuestros alumnos actuales. Debido a su facilidad, y como se trata de una red social, conocida en todo el mundo, con más de 500 millones de usuarios, debemos darle el mejor uso posible.

El personal administrativo, no se queda atrás, de las 96 personas que trabajamos en la universidad, 37 tenemos cuentas activas en esta red de amigos.

Aunque hemos olvidado un aspecto muy importante, que no he tratado a fondo, y es la comunicación constante entre departamentos, que se puede establecer fácilmente por medio de Microsoft Outlook. Por medio de esta herramienta, todo el personal administrativo tiene creada una cuenta de correo electrónico, con el dominio de la universidad, ej.: [gvivanco@internacional.edu.ec](mailto:gvivanco@internacional.edu.ec), la conexión es durante el todo el día, y también se envían mails externos, a cuentas como Gmail y Hotmail.

Su capacidad máxima para enviar archivos adjuntos es de 10MB, sin embargo, pero se ha solicitado, no enviar videos o música por este medio, para evitar que el servidor se *in fle* con

---

<sup>15</sup> Fuente: Diario Institucional UIDEAS. Universidad Internacional del Ecuador

información innecesaria. Tampoco se debe utilizar esta cuenta, para inscribirnos en portales web de nuestro interés y recibir información, que pueda resultar un posible peligro para la seguridad del servidor.

Outlook, es una herramienta esencial en toda institución, pues representa uno de los medios de comunicación más eficaces. Es un correo electrónico, al que también podemos añadir agenda de actividades, carpetas para archivo de mensajes, contactos y tareas. Tiene muchas opciones de uso interesantes, como dar seguimientos a ciertos mensajes y avisos de reuniones o actos que no se deben olvidar.

En fin, Internet reúne muchas posibilidades, y representa el medio de comunicación más utilizado en las empresas. Resulta eficaz y rápido, pero podría seguir mejorando, en la medida en que hagamos conciencia de su correcto uso en el trabajo.

### 3 CAPÍTULO 2: USO DEL INTERNET EN HORAS DE OFICINA

#### EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD

No podemos negar, que las tecnologías han traído consigo, un cambio drástico dentro de las empresas, sin importar su tamaño o la actividad que realice, incluso hay muchas de ellas, que han concentrado en el internet, toda su estrategia comercial, llegando a niveles altos de productividad.

Cabe recalcar, que en nuestro país, uno de los más graves problemas es la baja productividad, y la falta de compromiso de muchos empresarios en trabajar por su incremento dentro de sus organizaciones.

Tampoco existen estudios verídicos de productividad o desempeño laboral a nivel de país, que demuestren si este se ha incrementado o no, en los últimos años y de qué manera influye internet en esos resultados.

Lo que sí está claro, es que la mayoría de personas, utilizan el internet en casa o en el trabajo; fácilmente se puede deducir, que el mayor tiempo se le dedica en horario de oficina.

**Desempeño Laboral:** El desempeño laboral, no es otra cosa que realizar tareas diarias en la jornada laboral.

Pero el desempeño, disminuye cuando se dedica el tiempo del trabajo, a otras actividades como chatear o revisar correo electrónico personal y responderlo. Además de navegar en las redes sociales, que se han convertido en la moda del momento.

Lamentablemente, a pesar de que internet debería ser un aliado en el trabajo, lo hemos convertido en un pasatiempo, y esto influye negativamente en el trabajo que realizamos.

Pero no todo está perdido, el desempeño de los empleados puede mejorar notablemente, estableciendo ciertas reglas y condiciones al uso del internet, uno de los objetivos primordiales de esta investigación.

De acuerdo a la evaluación anual que se realiza para calificar a los empleados en la UIDE, durante el año 2009, se pudo constatar que el 85% de los jefes de área, no están del todo satisfechos con el trabajo realizado por sus asistentes y demás personal de apoyo, y solicitaron el retiro inmediato de internet a este personal.

Esta petición, no pudo ser cumplida, ya que mucho personal de apoyo, sobre todo del área de marketing y finanzas, requiere del internet durante todo el día, bloquearlo, significaría quitarles su herramienta de trabajo, aunque esto dé como resultado, que en sus momentos libres se dediquen a chatear, bajar videos o escuchar música. Por ello, la necesidad de aplicar restricciones, tema que ampliaremos más adelante.

Además, dentro del ámbito académico, se trata de una excelente guía de aprendizaje y conocimiento, tanto para el estudiante como para el docente.

Cada facultad, dedica tiempo y recursos en varios aspectos: comunicación con los estudiantes y profesores, proyectos de vinculación con la comunidad, convenios interinstitucionales por cumplir, y mucho más, por estos motivos, internet juega un papel muy importante en nuestra universidad.

También se trata de ética profesional, el hecho de que se gana un sueldo, por realizar una labor específica, representa la responsabilidad de cumplir dicha tarea a cabalidad, y sin distraerse.

Siendo claros, nadie puede trabajar ocho horas de corrido y rendir el 100%, se necesita tomar un descanso, para retomar el trabajo con más ganas; está comprobado, que las personas que navegan por internet o toman un receso, durante unos minutos en la mañana o en la tarde, se sienten menos tensionadas, para volver a sus labores habituales, y lo hacen mejor. Aunque la realidad es otra, no nos pagan por distraernos, y el desempeño positivo, no se logra navegando por internet.

Pero pregunto, ¿quién puede creer que todo el personal de oficina, dedica todo su tiempo, únicamente al trabajo?, nadie. Y es que sin una supervisión adecuada, Internet, sí puede convertirse en un total asesino de nuestro desempeño.

Por un lado, está el rápido avance de la tecnología, pues se ha pasado de las cartas y el teléfono, al mail, el internet y el chat. Antes se abusaba del teléfono, y los jefes también se quejaban de eso, ahora es el internet.

Si bien es cierto, la secretaria ejecutiva debe conocer todas las tecnologías que existen, para estar actualizada y realizar su labor de mejor manera. Al estar capacitada también debe conocer sus límites en la oficina, para no cometer errores que le provoquen llamadas de atención o incluso, el despido, como ya se ha dado en países como Brasil y Colombia, donde se considera grave, el hecho de chatear o enviar correos electrónicos personales en horas de trabajo.<sup>16</sup>

**Productividad:** se define como la capacidad de la industria para generar bienes y no hay duda de que el trabajo, es la única fuente de productividad.

Sin productividad, ninguna empresa podría sobrevivir o competir en el mundo de los negocios, pues constituye una de las principales fuerzas creadoras de prosperidad, y una herramienta eficaz para mejorar el nivel de vida de las personas; sin embargo, en nuestro país, esta fórmula no funciona del todo.

Por esta, y muchas otras razones, mantener la productividad dentro de la universidad, en los niveles más altos, es una labor de todos. Parte de esta tarea, es la tecnología, sobre todo el internet, medio primordial de comunicación, hacia el exterior.

---

<sup>16</sup> Marck-Group/Tienda informática online en Paraguay. Disponible en la web: <http://www.marck-group.com/>

Pero queda la duda, ¿cómo medimos el nivel de productividad?, y según el departamento de recursos humanos, se lo puede hacer todo el tiempo, a través de las diferentes tareas realizadas por el empleado, tomando en cuenta el tiempo que se demora en hacerlo, en ponerlo en práctica y/o comunicarlo, esto depende de muchos factores, no existe un sistema de medición de productividad específico, aplicado dentro de la universidad, pero el más utilizado, es el de la entrevista al jefe o encuesta de rendimiento y productividad, aplicado por el departamento de recursos humanos.

Otro tipo de medición, que está más relacionada con nuestra actividad institucional, se da al inicio de matrículas, y se establece por el número de matriculados; obviamente, mientras más alto sea el número, mayor es el nivel de productividad logrado, es simple, pero no refleja totalmente si la productividad es alta o baja.

Tomando en cuenta esta medición, el crecimiento de la universidad, desde 2008, se establece de la siguiente manera, resultados que reflejan un crecimiento del 9.15% del 2010 en comparación al 2009:



#### 4.- CRECIMIENTO UIDE. Marketing

Para mantener este crecimiento, ha sido necesario introducir nuevas tecnologías, y tener en cuenta que se agotan y descontinúan, hasta que llega una nueva. Internet, es igual a productividad, o al menos ese es el concepto que debe aplicarse, en la práctica correcta.

La tecnología de punta, no es la única respuesta, lo ideal es complementarla con el personal adecuado, esta combinación, sumada al trabajo realizado a conciencia, daría un resultado positivo, y la productividad se mantendría.

Si bien es cierto, con la llegada de internet, se han facilitado muchas actividades, y se han acortado procesos, una señal positiva de avance; se han olvidado muchas otras, como el trabajo en equipo, las reuniones y la interacción con compañeros, este último, pienso que es un fundamento para el buen nivel de productividad, mantener contacto permanente con tu equipo.

Internet, que llegó para revolucionar la historia de la tecnología y la informática, se ha convertido en un aliado interesante, por la producción constante de información actualizada, pero también es parte del problema, pues ha provocado que muchas empresas, lo tomen como su principal enemigo, en la parte productiva y de desempeño.

Considero que este punto no es del todo cierto y que tal vez Internet se desarrolla incorrectamente, debido a varios factores:

- Inadecuada planificación, en el proceso de integración a Internet.
- Falta de personal calificado para esta área.
- Falta de capacitación al personal actual, en cuanto al uso y aplicaciones de internet, dentro de la empresa.

La productividad de la empresa, puede bajar drásticamente, por el uso incorrecto de Internet, en horas inadecuadas y por demasiado tiempo, o puede incrementarse, en la medida en que lo utilicemos correctamente, es decisión nuestra finalmente.

Debemos toma en cuenta, que el tiempo que empleamos en internet, resolviendo problemas personales o contestando mails de nuestros amigos, puede considerarse absentismo laboral, y a más del perjuicio provocado a nuestra empresa, porque no trabajar el horario completo, podríamos recibir sanciones.

**Pérdidas Económicas:** Existen varios estudios y encuestas sobre este tema, uno de ellos realizado en España, donde se consultó a 300.000 empleados, y se pudo constatar que el 30% de ellos, utiliza internet por 1 hora diaria para fines personales, como revisar el correo, pagar cuentas, visitar páginas de ocio. Estos resultados, solo confirman lo que ya sabíamos, se navega mucho tiempo en internet, pero no es nada relacionado con el trabajo.

El tiempo consumido en estas actividades, no es devuelto a las empresas, pero tampoco se descuenta al empleado en la mayoría de los casos, es que no existe una ley que sancione este tipo de actividades, al menos no, en nuestro país, cualquier tipo de multa o sanción, se considera, hasta cierto punto ilegal, pues no hay un reglamento que la ampare.

Aunque personalmente, conozco de varias empresas, que lo toman (al uso del internet en horas de oficina) como una falta menor en su reglamento, y lo sancionan, con llamadas de atención o descuentos mínimos en el rol.

Tal vez, muchos dirán, que una o dos horas al día, no significan nada para la empresa, pero en Estados Unidos, el costo por la navegación no productiva asciende a US\$ 54 billones y a un 40% en pérdida de productividad anual.

Estos son números, que reflejan una realidad a medias, pues los costos de internet varían, así como las horas del uso de internet, por parte de un empleado.

En la UIDE, se realizan reportes semestrales sobre el uso de internet, con un estudio sobre las páginas más visitadas, horas pico, actividades más realizadas, tiempo de navegación, entre otros.

Dichos reportes, son presentados en muchos casos a los jefes de área que los solicitan, quienes pueden o no, tomar medidas al respecto, ya queda a su criterio. En gran parte, solo se emiten llamados de atención interno, pero no hay sanciones aplicadas al respecto.

## **LA SALUD**

La salud, un tema importante a tomar en cuenta, cuando utilizamos el computador durante mucho tiempo, pero que sin embargo, lo pasamos por alto.

No solo se ve afectada la salud física, sino la salud mental, pues se ha comprobado, que se crean adicciones difíciles de controlar, que por lo general no se toman en cuenta como enfermedades peligrosas, sino como algo transitorio y sin importancia.

**Problemas físicos:** Según la Asociación Americana de Fisioterapia, todas las tecnologías que utilizamos hoy en día han provocado las llamadas Enfermedades del siglo XXI, entre los riesgos graves de enfermedades, se encuentran:

- Las relacionadas con la columna vertebral
- Contracturas musculares
- Procesos inflamatorios en articulaciones
- Tendinitis

Lesiones provocadas por un esfuerzo repetitivo, -ocurren cuando un exceso de presión se ejerce sobre una parte del cuerpo-, resultando en inflamación (dolor e hinchazón), músculos lesionados o daños en tejidos.

Otras más graves como: tensión ocular, producida por ojos reseca y mala visión, por tener fija la mirada en el computador durante horas; wititis, dolor en codos, muñecas y hombros por repetir movimientos durante horas.

Una de las lesiones más frecuentes, encontradas en varios pacientes, es la tendinitis, que se produce por el uso prolongado del ratón, también conocido como codo de tenista o del golfista, porque es una inflamación de los tendones que se pegan en el codo, tanto externa como internamente, que finalmente, genera dolor en los hombros.<sup>17</sup>

Se recomienda, que si el uso de la computadora es constante, por ejemplo: doce horas diarias, se deben hacer pausas cada tres horas y aplicarse hielo en la mano, para aliviar el cansancio provocado por el uso del ratón.

---

<sup>17</sup> El tema de Salud fue consultado en: Diario El Universo Suplemento Tecnología y Vida del 09 de junio de 2009.

El ejercicio, es muy importante para evitar todo tipo de malestares, caminar y nadar por lo menos tres veces por semana, es recomendable.

Adicción al Internet: En 1995, el psiquiatra Ivan Goldberg, presentó el diagnóstico de adicción al internet, basado en el hecho de que muchas personas necesitan un acceso permanente al internet, pues se les hace imposible, separarse de la red.

También se pudo constatar, que presentan cuadros de ansiedad y tensión, cuando por algún motivo su computador deja de funcionar o es apagado.

Aunque no existen datos actuales sobre la adicción a internet, se sostiene desde el año 2004, que 6 de cada 10 usuarios, son adictos, ubicándoles en tres grupos diferentes: <sup>18</sup>

***Los que navegan por horas, buscando programas para incorporar a sus equipos:*** chats, antivirus, versiones actualizadas de programas ya existentes, juegos.

***Los que se relacionan con otros usuarios:*** mediante el chat hacen amistades a la distancia o conocen a su otra mitad, de varios de estos encuentros virtuales, surgen relaciones verdaderas, lo cual es positivo, aunque muchas veces el chateador sufre desilusiones, al crear falsas expectativas de una relación.

***Los que padecen ludopatía:*** utilizan la red solo para jugar, a cualquier hora del día o de la noche. Generalmente, son jóvenes entre 18 y 25 años, con excepciones.

Todos los problemas relacionados con la adicción al internet, van mermando nuestra salud, no solo física, sino también mental, pues el cansancio provocado por navegar durante mucho tiempo, es perjudicial para nuestras labores diarias.

Además no podemos responder positivamente, si estamos mal dormidos, para rendir todo lo necesario, nuestro cuerpo y nuestra mente deben estar relajados y descansados.

La adicción al internet, también provoca:

- Desgaste mental
- Malestar anímico
- Sueño
- Fatiga
- Desórdenes alimenticios

Todo esto es preocupante y más aún, cuando la persona se lo provoca a sí misma, sin siquiera darse cuenta. Si no se detiene a tiempo, pudiera convertirse en un mal mayor.

---

<sup>18</sup> Estudio realizado por la Universidad de California, 2004. Jeffrey Heer.

Y es que, generalmente, las personas que sufren de cualquier tipo de adicción, no lo reconocen, niegan la posibilidad de ser adictos y se rehúsan a renunciar a su hobby, ya que lo consideran un medio de distracción de las tareas del diario vivir; sin embargo, no se dan cuenta que pasan horas de horas, sentados frente al computador, solo navegando, sin hacer nada de provecho.

### **LAS PÁGINAS MÁS VISITADAS EN JORNADA LABORAL**

De acuerdo a un estudio realizado en 2009 por Web@Marck, a nivel de Latinoamérica, se establecieron las páginas más visitadas por los empleados, de esta manera:

- Noticias y Medios de Comunicación
- Bancos y entidades financieras
- Sitios de Gobierno



5.- Fuente: Web@Marck, empresa de investigación de mercados y marketing.

El 99% de los empleados, admiten que visitan páginas Web no relacionadas con la actividad laboral, y el 72% de los encuestados, tiene el hábito de visitar por lo menos 5 páginas web diferentes, de tipo personal.

De este estudio, también se pudo concluir que el 61% de los empleados, se dedica a la mensajería instantánea, durante las horas de trabajo, lo que sigue siendo un dolor de cabeza para los jefes. De este porcentaje solo un 12%, admite que la usa para fines personales.

En la UIDE, también se realizó un pequeño sondeo por parte de los estudiantes, y estos son los resultados de las páginas más visitadas por parte del personal administrativo:

- Hotmail
- Facebook
- Produbanco en Línea
- Google
- IESS
- Gmail
- Banco Pichincha



6.- Informe UIDE, estudiantes de informática

Adicionalmente, debemos tomar en cuenta:

**-Horas Pico:** las que reportan más visitas, entre 2006 y 2008: es de de 13 a 18pm.

**-Días Pico:** martes, jueves y viernes.

**-Uso personal:** el 95% del personal, admite que utiliza internet para fines personales.

**-Páginas de bancos:** Produbanco, si bien está en el cuarto puesto, solo es visitada durante quincenas y fin de mes, por consulta de saldos.

**-Redes sociales:** Facebook ocupa el segundo lugar entre el personal administrativo, a nivel estudiantil, ocupa el primer lugar.

-En el sondeo de 2008, Google ocupaba el primer lugar, nos preguntamos cómo pudo caer cuatro puestos en un año y la respuesta es simple, se dejó de utilizar con frecuencia, cuando abrieron el permiso a Facebook.

**-Messenger:** también es uno de los más visitados y utilizados en la universidad, pero no le incluyo pues se toma como parte de Hotmail.

**-Microsoft Outlook:** es el más utilizado por el personal administrativo, pero de tipo laboral, por ello, no se le incluye en el listado anterior.

Uno de los puntos más interesantes a tomar en cuenta, es el porcentaje tan alto de personas, que admite su utilización para fines personales, cabe mencionar que esta encuesta se realizó a nivel de personal directivo y administrativo.

También debemos recalcar, que durante el primer semestre de 2010, estuvo bloqueado el acceso a Facebook, pero una vez comprobado, que lo podemos utilizar como herramienta académica, se restableció su apertura a todo el personal y estudiantes, desde el 01 de julio de este año.

Otro aspecto, es que el Hotmail, está abierto durante todo el día, debido a que es el administrador de los correos institucionales de alumnos y docentes de nuestra universidad, por ello el uso masivo.

## **LEYES Y REGLAMENTOS**

### **PUNTOS IMPORTANTES DE LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES**

Dicha ley, recoge varios aspectos importantes a destacar, a pesar de que está dividido en varios capítulos, secciones y consta de dos tomos, he tratado de recoger aquellos temas, relacionados directamente con esta tesis, que se trata de internet.

**Mensajes escritos:** se reconoce al mail como un documento legal, y con el mismo valor jurídico que uno escrito, incluso los archivos adjuntos.

Los mensajes electrónicos, son sometidos a las leyes internacionales de propiedad intelectual, además se consideran confidenciales y reservados, cualquier persona que atente contra estos principios, será sancionado de acuerdo a la ley.

En cuanto a protección de datos, establece que la transferencia de información para bases de datos, será autorizada directamente por el titular de la cuenta, quien puede escoger los datos que quiere compartir y con quien.

Pero en el caso de fuentes de datos públicas, no se requerirá del consentimiento de ninguna entidad o persona en particular.

Sobre la procedencia de los mensajes de datos, se entenderá que es de propiedad de quien lo envía y se identificará a tal persona como el emisor principal, que además autoriza a la persona que lo recibe, para actuar de acuerdo a su contenido.

La emisión y recepción de los mensajes, se da cuando el mensaje de datos, ingresa en un sistema de información o red electrónica, establecido por el emisor y por el destinatario.

El lugar de emisión, es el que consta en el mensaje, sea del domicilio o del trabajo.

De los derechos de usuarios o consumidores de medios electrónicos, se establece que el consumidor debe consentir la recepción de mensajes de datos y recibir toda la información, sobre los equipos y programas que requieren para ingresar a estos mensajes.

**Firma Electrónica:** en breves rasgos, reconoce que tiene igual validez y efectos jurídicos, que una firma manuscrita, y que será admitida como prueba en un juicio.

Es individual y se envía como parte de un mensaje de datos. El titular de la misma, debe ser diligente y tomar en cuenta las medidas de seguridad necesarias, para no perder su control, pues es su responsabilidad, responder por las obligaciones que deriven de su mal uso.

Tiene una duración indefinida, y caducará por pedido del titular, fallecimiento o incapacidad total, disolución o liquidación del titular y por causas declaradas judicialmente.

**Certificados de Sign @:** se emplea para certificar ID (identidad), firma electrónica y otros.

**Organismos de promoción, difusión y control:** se establece lo siguiente:

- Consejo de Comercio Exterior e Inversiones (organismo de promoción y difusión).
- CONATEL (organismo de regulación, autorización y registro de las entidades de certificación acreditadas).
- Superintendencia de Telecomunicaciones (organismo de control de entidades de certificaciones de información acreditadas).

Sus funciones en general serán: velar por el cumplimiento de la ley, controlar a las entidades que tienen designadas, realizar auditorías, imponer sanciones en caso de requerirlas, emitir los informes del caso y las demás que se establezcan en la ley.

En resumen, se trata de una ley que reconoce al internet, como parte vital de las tareas diarias, los mensajes electrónicos, son considerados iguales que los documentos escritos, así como las firmas digitales son iguales a las manuscritas.

En todo caso, queda claro, que la sociedad ecuatoriana, incluye al internet, por constituirse en una tecnología, que hoy por hoy, maneja gran parte de nuestras comunicaciones interpersonales.

Sin embargo, no trata a fondo el tema del internet dentro del trabajo, ni habla de la creación de reglamentos de control dentro de las instituciones públicas o privadas. Tal vez sea un tema, que se abordará en el futuro, conforme avancen las necesidades empresariales, sobre el control de sus recursos.

## INSTITUCIONES QUE CUENTAN Y NO CUENTAN CON UN REGLAMENTO INTERNO

De acuerdo a un sondeo realizado en las universidades más conocidas en Quito, presento los siguientes resultados:

UNIVERSIDADES	REGLAMENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1.- Universidad Católica del Ecuador		x	
2.- Universidad Central del Ecuador	x		Consta en la página web
3.- Universidad de las Américas		x	
4.- Universidad Internacional SEK		x	
5.- Universidad Metropolitana		x	
6.- Universidad OG Mandino		x	
7.- Universidad Politécnica Nacional		x	
8.- Universidad Politécnica Salesiana	x		Consta en la página web
9.- Universidad Santo Tomás		x	
10.- Universidad Tecnológica América		x	
11.- Universidad Tecnológica Equinoccial		x	
12.- Universidad de Especialidades Turísticas		x	
13.- Universidad Cristiana Latinoamericana		x	
14.- Universidad Tecnológica Israel		x	
15.- Universidad Politécnica Javeriana	x		Consta en la página web
16.- Universidad Autónoma de Quito		x	
17.- Universidad de los Hemisferios		x	
18.- Universidad del Pacífico		x	
19.- Universidad Iberoamericana		x	
20.- Universidad Internacional del Ecuador		x	
21.- Universidad San Francisco de Quito		x	

Cabe aclarar, que se revisaron las páginas web de cada institución, ya que constituye el primer medio de socialización y comunicación con el cliente externo. Además se realizaron llamadas a sus oficinas, para verificar dicha información.

De un total de 21 universidades, solo 3 cuentan con un reglamento interno que abarque el tema de internet, pero aclaramos, que algunas de las universidades, que no tienen reglamento, sí cuentan con un horario específico para uso de internet para el personal administrativo; de manera generalizada, son dos horas al día, al igual que en la UIDE.

Aunque no tienen un reglamento que regule el uso de internet en horas de oficina, y que sea aplicado para el personal académico, administrativo y estudiantes, la mayoría de estas instituciones cuenta con lineamientos, que controlan el uso de los centros de cómputo que tienen a disposición, tanto en horarios, como sanciones por su mal uso y/o daño.

Es importante que existan reglamentos compartidos, que traten sobre los cuidados de los equipos de computación, y a más de eso, sobre el riesgo que implicaría ingresar a ciertas páginas de internet o bajar un tipo específico de información, como música, videos y/o fotos.

El solo hecho de ser parte de una universidad, como alumno o empleado, debe ser motivo suficiente para tener conciencia de cómo utilizamos las tecnologías actuales a nuestra disposición, y cómo podríamos mejorar su uso para aplicarlo a nuestras tareas.

Los reglamentos de cualquier tipo, constituyen una herramienta de contingencia, que servirá para frenar los posibles inconvenientes que puedan presentarse en cualquier ámbito laboral.

En la Universidad Internacional del Ecuador, se está elaborando un plan de seguridad institucional y que contiene líneas generales sobre el uso del internet, a más de eso se establece, que las asistentes de área serán las encargadas de estar al tanto de dichas disposiciones y darlas a conocer en sus diferentes unidades.

En base a este plan de seguridad, se elaborará un reglamento interno de uso de internet que además, recogerá y analizará los resultados arrojados de este estudio, pues se considera un aporte valioso dentro de su planificación.

## **4 CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

Se utilizará el método científico, para organizar los resultados obtenidos. Dicha información será recogida a través de la técnica de la encuesta, que deriva de la investigación de campo para recolectar información.

#### **4.1.2 ANÁLISIS:**

Se realizará un análisis descriptivo de los datos, que consiste en transformar números y cifras en información de fácil manejo y comprensión.

#### **4.1.3 DELIMITACIÓN:**

El presente estudio, se concentrará en el personal administrativo de la Universidad Internacional del Ecuador, Sede Quito-Ecuador.

La encuesta será aplicada a 35 asistentes de área y a 10 autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores).

#### **4.1.4 SOBRE LA ENCUESTA:**

Consta de 17 preguntas, divididas en dos partes:

**Reglamento.-** la idea es recoger el mayor número de criterios, sobre la posibilidad de establecer un reglamento interno en este ámbito, y ponerlos en la práctica, al momento de elaborarlo.

**Internet.-** tiene preguntas relacionadas al uso de internet, para establecer cuáles son las actividades más realizadas por el empleado dentro de su jornada laboral, y si está relacionada con las responsabilidades asignadas a su cargo.

## RESULTADOS Y GRÁFICOS

**Pregunta 1.-** ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?

<b>Cuadro No 1</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
38	7	84.44%	15.56%

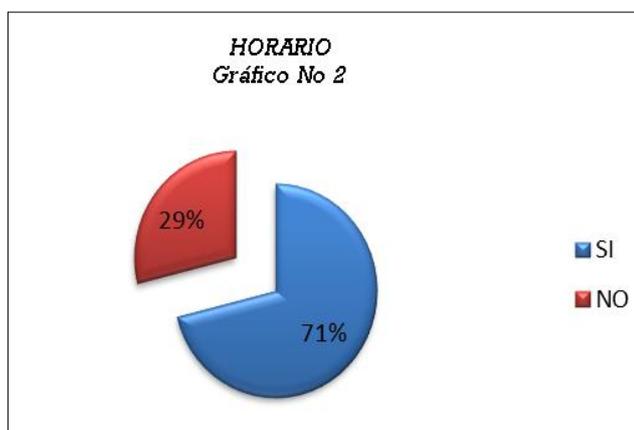


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

El 84.44% contestó Si, esto se debe a que el personal en general no cree que exista un control real de los mails, y que no hay sanciones para quienes mal utilizan este recurso de la institución.

**Pregunta 2.-** ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario?

<b>Cuadro No 2</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
32	13	71.11%	28.89%

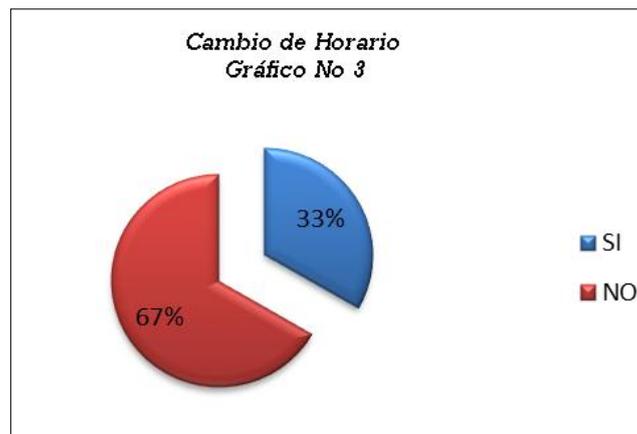


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

En efecto, un 71.11% del personal administrativo, cuenta con un horario específico para navegar por internet, pero está más enfocado en las asistentes. El resto de personal administrativo / académico como decanos, directores y coordinadores tienen acceso a internet todo el día.

**Pregunta 3.-** ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?

<b>Cuadro No 3</b>			
SI	NO	% SI	% NO
15	30	33.33%	66.67%

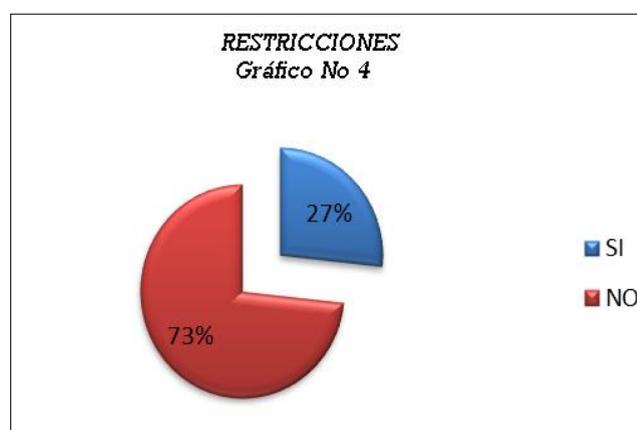


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

En cuanto al cambio de horario, para acceso a internet el 66.67% está de acuerdo en que NO quiere otro horario, tal vez se debe a que nos hemos adecuado al uso de esta herramienta, dentro de las horas establecidas para ello.

**Pregunta 4.-** ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?

<b>Cuadro No 4</b>			
SI	NO	% SI	% NO
12	33	26.67%	73.33%



ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

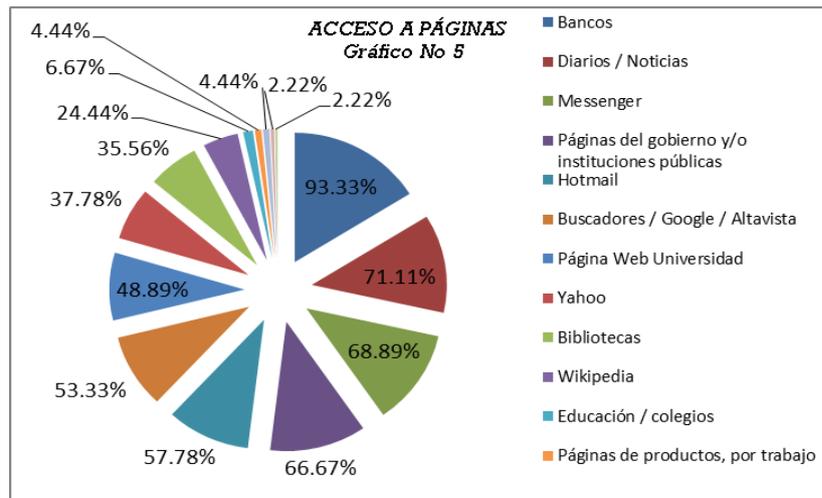
¿Por qué?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Es responsabilidad de las personas, las páginas que visitan.	7	15.56%
Tratándose de ciertas funciones de comunicación, la mayoría de páginas son indispensables para obtener información útil.	1	2.22%
Por seguridad, y para optimizar las horas de trabajo.	1	2.22%
Algunas no son necesarias	1	2.22%
Las que ya están restringidas	4	8.89%
Se controlaría el mal uso del tiempo	1	2.22%
Puede interrumpir las labores del trabajo	1	2.22%
No son útiles para el trabajo que desempeñamos	1	2.22%
En lugar de trabajar se dedican a jugar, chatear, etc.	3	6.67%
Seguridad informática	4	8.89%
Por alguna emergencia	1	2.22%
Páginas que entorpezcan o resten velocidad al internet	1	2.22%
Es necesario, para revisar la página web de la universidad y facultades	5	11.11%
Se necesita para controlar a los alumnos y docentes es más fácil por este medio a través de facebook, de correo electrónico o messenger	11	24.44%
Debemos tener la mayoría de páginas, sobre todo el correo para revisar nuestros mails, por lo general son de alumnos y docentes	4	8.89%

Sobre las restricciones de ciertas páginas, el 73% del personal respondió que No, por varias razones, sería importante revisar la posibilidad de abrir el acceso a más páginas, como las de Colegios, otras universidades, más bancos e instituciones públicas o privadas, con las que la universidad tenga convenios o relación laboral.

**Pregunta 5.-** ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

<b>Cuadro No 5</b>		
<b>PÁGINAS</b>	<b>Nº</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Bancos	42	93.33%
Diarios / Noticias	32	71.11%
Messenger	31	68.89%
Páginas del gobierno y/o instituciones públicas	30	66.67%
Hotmail	26	57.78%
Buscadores / Google / Altavista	24	53.33%
Página Web Universidad	22	48.89%
Yahoo	17	37.78%
Bibliotecas	16	35.56%
Wikipedia	11	24.44%
Educación / colegios	3	6.67%
Páginas de productos, por trabajo	2	4.44%
Todas	2	4.44%
Navegadores	1	2.22%
Páginas Médicas	1	2.22%

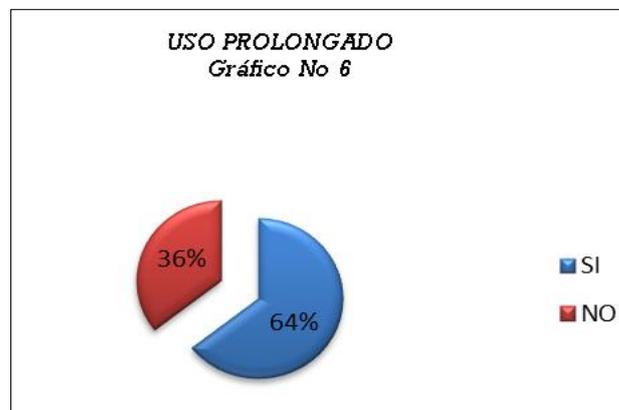


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

De las respuestas obtenidas, se extrae un listado de quince páginas, del cual se incluyó en el reglamento, en la parte I, literal 9, “El personal administrativo tendrá acceso total a las siguientes páginas: web UIDE, IESS, Produbanco, Banco Pichincha, Google, SRI, El Universo.”, pero se debería estudiar la posibilidad de abrir el acceso a más páginas que sean útiles para nuestro trabajo, tales como Wikipedia y algunas bibliotecas virtuales, esto se puede establecer dependiendo del área.

**Pregunta 6.-** ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?

<b>Cuadro No 6</b>			
SI	NO	% SI	% NO
29	16	64.44%	35.56%



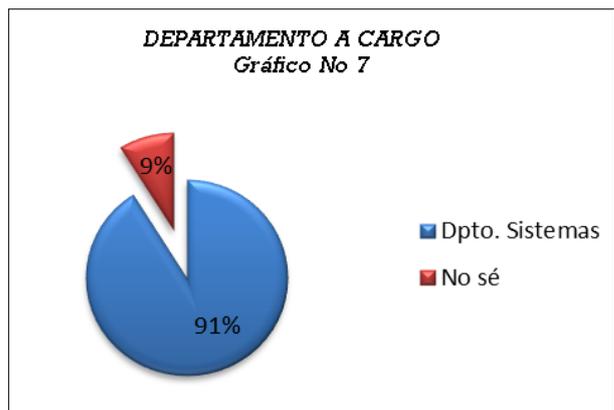
ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

En este caso, solo un 36% cree que Si, y el 64% restante cree que No. Por ello, se debería presentar un informe al personal administrativo, que indique las verdaderas consecuencias del

mal uso de Internet por varias horas, dentro de la jornada laboral. Como por ejemplo, los programas espía, virus, daños en los sistemas operativos, y otros.

**Pregunta 7.-** De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

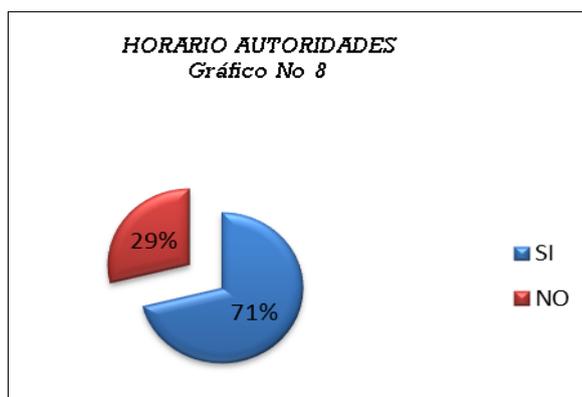
<b>Cuadro No 7</b>			
<b>Dpto. Sistemas</b>	<b>No sé</b>	<b>% Dpto. Sistemas</b>	<b>% No sé</b>
41	4	91.11%	8.89%



ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

**Pregunta 8.-** Está de acuerdo, en qué las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?

<b>Cuadro No 8</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
32	13	71.11%	28.89%

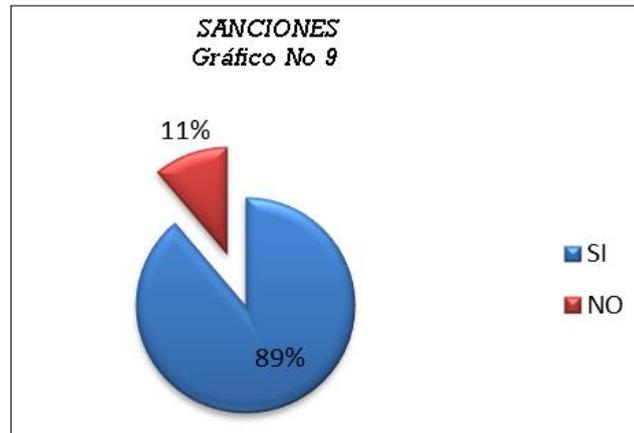


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

Sobre los horarios de Internet para autoridades académicas, el 71% piensa que Si debe existir un horario específico y el 29% dijo que No. Tal vez debe tomarse como sugerencia este resultado.

**Pregunta 9.-** ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?

<b>Cuadro No 9</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
40	5	88.89%	11.11%



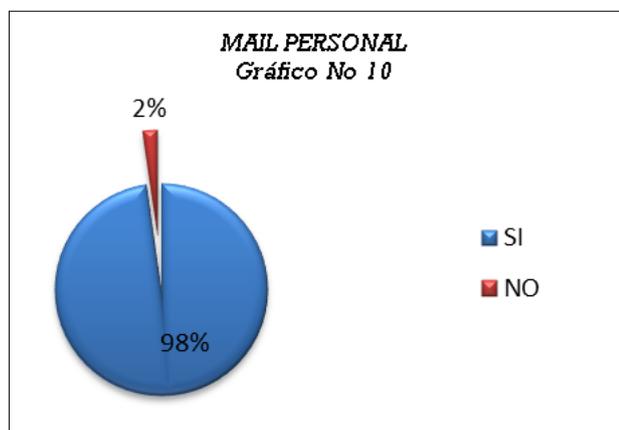
ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco

FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

El 89% respondió que Si deberían establecerse sanciones para quienes hagan mal uso de Internet; sin embargo, no existe un reglamento que indique que acciones se deben tomar cuando un empleado hace mal uso del internet, solo constan algunas sugerencias de lo que podría ser una sanción para el personal, pero debe ser revisado.

**Pregunta 10.-** ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?

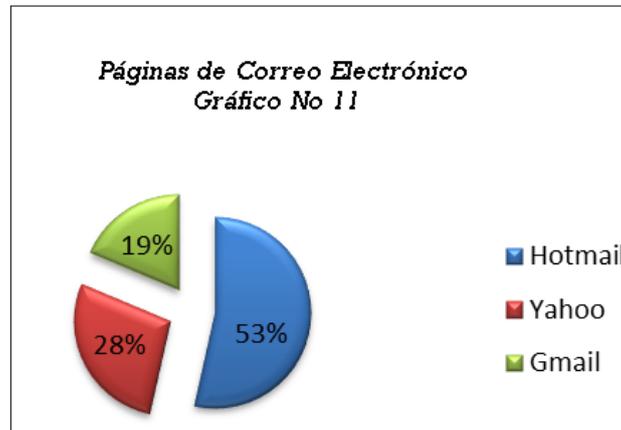
<b>Cuadro No 10</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
44	1	97.78%	2.22%



ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco

FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

Solo un 2.22% no tiene correo electrónico, esto nos demuestra que la gran mayoría del personal trabaja utilizando el mail, pues se trata de un medio muy útil para enviar comunicaciones, informes y todo tipo de información, además, es más rápido y eficaz.



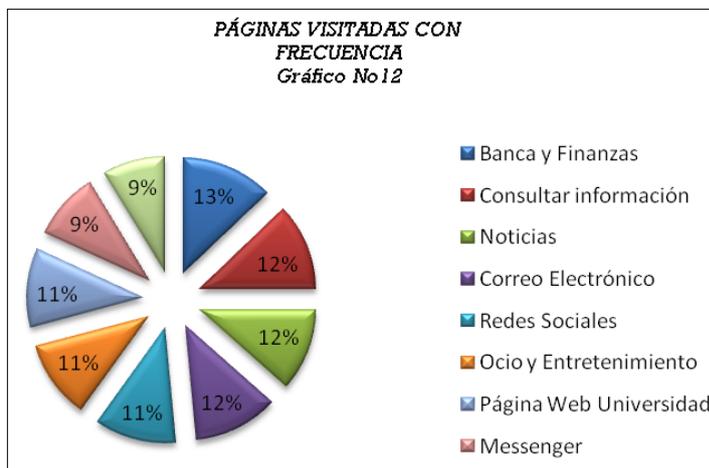
ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

<b>Cuadro No 11</b>		
<b>PÁGINAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Hotmail	23	51.11%
Yahoo	12	26.67%
Gmail	8	17.78%

Este resultado, solo revela lo que ya conocíamos, que Hotmail es la página con mayor número de usuarios dentro de la UIDE.

**Pregunta 11.-** Qué tipo de páginas visita con más frecuencia:

<b>Cuadro No 12</b>		
<b>PÁGINAS</b>	<b>Nº</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Banca y Finanzas	43	95.56%
Consultar información	41	91.11%
Noticias	39	86.67%
Correo Electrónico	40	88.89%
Redes Sociales	38	84.44%
Ocio y Entretenimiento	37	82.22%
Página Web Universidad	37	82.22%
Messenger	32	71.11%
Bibliotecas Virtuales	29	64.44%



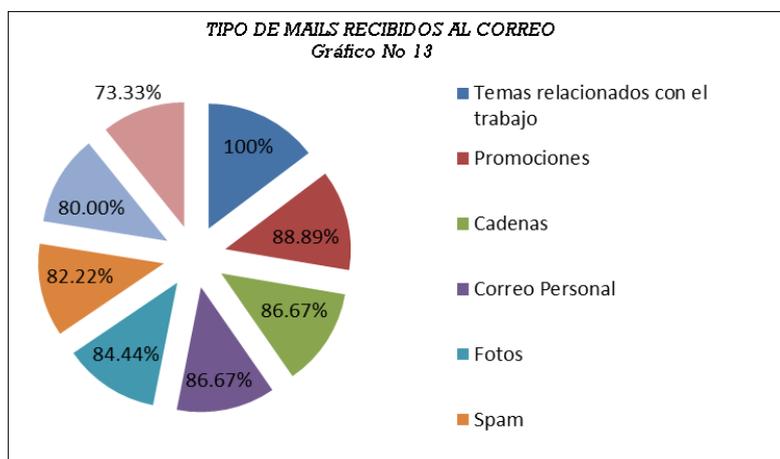
ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

Estos resultados determinan una tendencia al ingreso en páginas bancarias del 96% y a consultar información del 91%. En el primer caso, según lo indicado por el Departamento de Sistemas, solo ingresan a la página del Produbanco, para revisar quincenas, es decir, no es de todos los días. En el caso del segundo punto, sobre el ingreso a consultar información, puede ser para el trabajo, pero también se trata de información no relacionada.

**Pregunta 12.-** ¿Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE?

**Cuadro No 13**

PÁGINAS	Nº	PORCENTAJE
Temas relacionados con el trabajo	45	100%
Promociones	40	88.89%
Cadenas	39	86.67%
Correo Personal	39	86.67%
Fotos	38	84.44%
Spam	37	82.22%
Videos	36	80.00%
Música	33	73.33%



ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

Sobre qué mails recibe en su correo, las dos primeras opciones: temas del trabajo 100% y promociones 89%, no son tan preocupantes como la tercera opción: cadenas 87%, en este punto, se debe establecer si este tipo de correos pueden o no ingresar en nuestras cuentas personales, es posible que el recibir muchas cadenas, repercuta en el tiempo que pasamos conectados a internet (recibiendo y enviando cadenas), y esto sería perder tiempo durante el horario de trabajo.

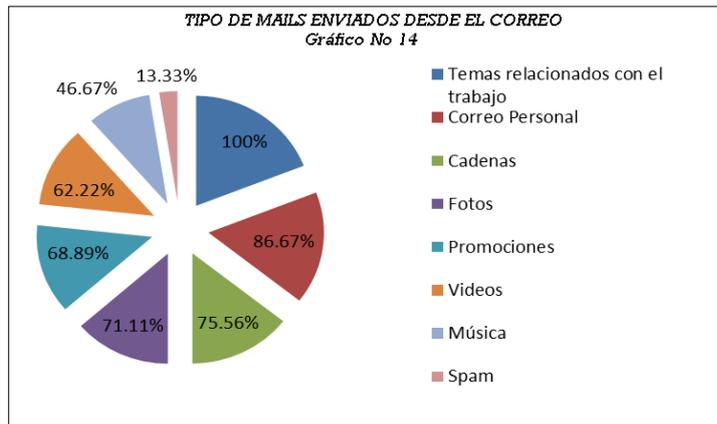
En esta misma pregunta, el 82% respondió que recibe spam en su correo electrónico, lo que también es preocupante, y tema de discusión, sobre todo para establecer hasta qué punto, los mails que ingresan son de este tipo de correo no deseado, y bloquear su acceso al servidor de la universidad.

La recepción de fotos 84% y videos 80%, puede considerarse como parte del trabajo, pues cuando alguna facultad o la universidad, realiza eventos (conferencia, reunión, casas abiertas), las fotografías y videos que sirven como muestra del acontecimiento, son enviados vía mail, a todo el personal administrativo para dar a conocer lo que se realiza dentro de la universidad y sus diferentes unidades académicas. Sin embargo, si debe tomarse en cuenta, aquellas fotos y videos, que llegan desde cuentas ajenas a la universidad, pues estas, no representarían un aporte a nuestras actividades laborales.

El 73%, recibe música en sus correo electrónicos, según me explicó el departamento de sistemas, bajar música de internet, representa a más de un riesgo de adquirir virus, que la velocidad del ancho de banda, se detenga, por varios minutos, ocasionando que el servicio se vuelva lento para todos, por lo que, deben tomarse las medidas del caso, como bloqueo de páginas de música.

**Pregunta 13.-** Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE

<b>Cuadro No 14</b>		
<b>PÁGINAS</b>	<b>Nº</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Temas relacionados con el trabajo	45	100%
Correo Personal	39	86.67%
Cadenas	34	75.56%
Fotos	32	71.11%
Promociones	31	68.89%
Videos	28	62.22%
Música	21	46.67%
Spam	6	13.33%



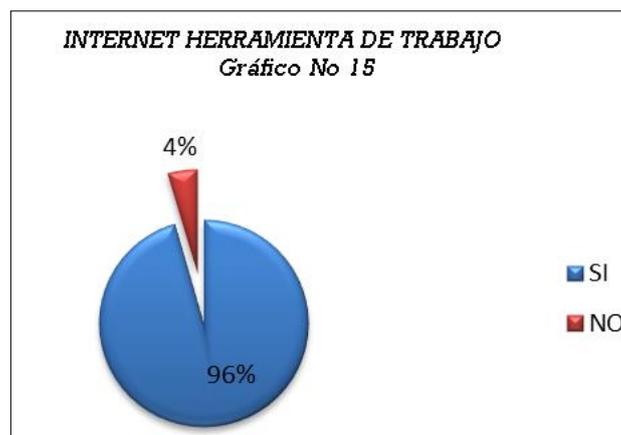
ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

Los resultados reflejan que el 100% de los encuestados, utiliza el internet como medio de comunicación para el trabajo; sin embargo, existe un porcentaje alto que recibe correo personal 86.67% y cadenas 75.56%. Las cadenas representan un peligro, en cuanto a los virus que puedan contener. El recibir fotos, videos y música, provoca que la banda detenga su proceso normal, y se sature. El spam (13.33%) es otro problema, sin embargo, el correo lo filtra directamente, y lo coloca en la carpeta de Correo No Deseado, evitando así que llegue a la Bandeja de Entrada. En cuanto a las promociones que recibimos en nuestras cuentas, vienen por lo general de empresas, a las que la propia universidad, ha entregado la base de datos del personal administrativo, por lo que es parte de la publicidad misma de la institución y no causa mayores inconvenientes.

**Pregunta 14.-** ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?

**Cuadro No 15**

SI	NO	% SI	% NO
43	2	95.56%	4.44%



ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIDE

En efecto, si el internet es bien utilizado, puede ser una parte muy importante de la jornada de trabajo, no solo de las asistentes, sino de los trabajadores en general. Además, es una herramienta efectiva de comunicación con nuestro entorno, me refiero a docentes y alumnos en general.

**Pregunta 15.-** ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

<b>Cuadro No 16</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
4	41	8.89%	91.11%

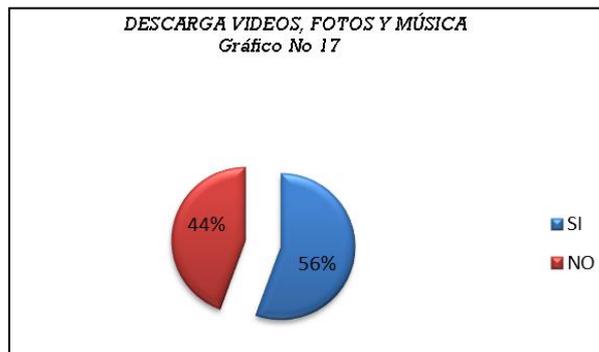


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIIDE

En este aspecto, la institución cuenta con un sistema muy seguro, que no permite el paso de correos sospechosos a las cuentas electrónicas del personal administrativo. Cuando ingresan e-mails, que no tienen nombre del remitente, es decir que aparecen como “remitente desconocido”, el sistema bloque inmediatamente su ingreso, evitando así, posibles inconvenientes en la red de la institución.

**Pregunta 16.-** ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

<b>Cuadro No 17</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
25	20	55.56%	44.44%

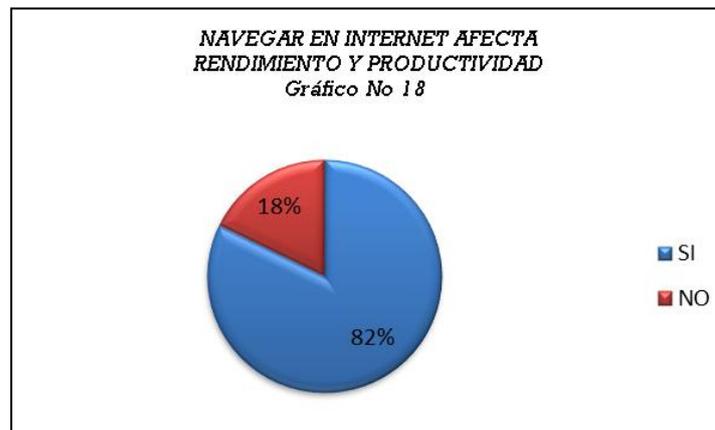


ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco  
FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIIDE

En efecto, un alto porcentaje de los encuestados han realizado descarga de este tipo de archivos, como son: videos, fotos y música, pero en varios casos, se trata de información necesaria para la enseñanza para las personas que se desempeñan como docentes y de aprendizaje para el personal que aún estudia.

**Pregunta 17.-** ¿Considera que navegar en internet varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

<b>Cuadro No 18</b>			
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
37	8	82.22%	17.78%



ELABORACIÓN: Carmen Gabriela Vivanco

FUENTE: Encuestas aplicadas a personal de la UIIDE

Este tema, es un poco cuestionado, pues se discute la posibilidad de que el internet, lejos de ser un inconveniente para el desarrollo de nuestras actividades, sea un factor positivo, que nos permita quitarnos el stress un momento y retomar nuestras actividades laborales con más empeño. No obstante, es importante establecer, que hay una diferencia entre utilizar el internet unos 20 minutos al día, que hacerlo por varias horas, solo para nuestros intereses personales.

## **5 CAPÍTULO 5: PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA**

### **ANTECEDENTES**

El navegar con fines personales en el trabajo perjudica a todas las empresas; pero debido a que pasamos la mayor parte del tiempo en la oficina, se ha vuelto cotidiano realizar actividades de tipo personal; sin embargo, el resultado es: disminución de la productividad, pérdida de tiempo y de recursos.

Está comprobado, y por experiencia propia podemos asegurar que la enfermedad número uno entre los usuarios de internet, es el chatear y/o enviar correos personales.

Aunque amerita importancia, no es el único, las empresas también deben preocuparse, y en mayor medida, por los virus que ingresan al sistema, los programas espía y la fuga de información confidencial.

La imagen corporativa también se puede ver afectada por los mails que se envían desde la cuenta administrativa del trabajador, esto en el caso de que se envíen chistes racistas, información relacionada con política y similares.

Pero el spam o correos basura, también provoca saturación del buzón de mensajes, -en varios casos se han recibido y enviado más de veinte correos electrónicos personales a un solo contacto-, por lo general se trata de cadenas acompañadas de presentaciones PPT, fotos o videos, por lo que se considera que por cada correo recibido y leído el usuario consume un promedio de 5 a 10 minutos en leerlo, dependiendo del tamaño y formato del archivo y otros 10 minutos en enviarlo, a sus amigos más cercanos, compañeros y familia.

El envío de mails, que en un principio, era una medida de comunicación, se ha convertido en obsesión, como una carrera por ver quien envía más mails o cadenas, acción que resta tiempo valioso a nuestra jornada laboral.

Además, se producen problemas en el ancho de banda, cada vez que realizamos una acción, como bajar música o videos, se produce una saturación en el servidor, lo que provoca que el servicio sea lento para todos.

Algo que preocupa mucho, es el envío de material de trabajo a los correos electrónicos personales del empleado, pero es una práctica generalizada, todos nos enviamos información a nuestras cuentas, ya sea por tenerla a la mano en caso de necesitarla en nuestro hogar, o para archivo, por si se pierde el documento en la oficina.

También está el hecho de enviar mensajes a direcciones equivocadas, que puede provocar fuga de información valiosa de la empresa.

Al interior de la universidad, el problema más común, es el reenvío de cadenas, fotos y videos. Estos mails, no tienen nada que ver con nuestro trabajo, y provocan serios inconvenientes en el ancho de banda.

## **LA SOLUCIÓN: RESTRICCIONES Y CONTROL**

Aparentemente, es la única solución viable, ya que no se puede eliminar totalmente el internet de las empresas, sino tratar de restringir su uso, al mayor límite posible.

Se han bloqueado por ejemplo, ciertas páginas web de pornografía, juegos, descarga de archivos ppt, música o video, y en muchas empresas se bloquean las redes sociales, aunque en otras, esta última no es una opción, pues se dedican a la publicidad y las redes sociales constituyen el punto número uno, en cuanto a comunicación masiva y mercadeo.

Sin embargo, y a pesar de que es una medida razonable, también presenta algunas acciones que pienso que las empresas en general, pueden poner en práctica:

-Realizar reportes mensuales sobre el uso del correo electrónico para fines personales, por empleado o área, esto es un aviso de que la empresa está pendiente de nuestras actividades en horas de trabajo, pero cuidado, podría parecer una invasión a la privacidad, si no se toman las medidas correctas, para dar a conocer los resultados.

-Elaborar un reglamento o política del uso de internet, claro y preciso, que establezca sanciones, para quienes las infrinjan más de una vez.

-Establecer una entidad dentro de la empresa, responsable de controlar el acceso a internet. En muchos de los casos, el departamento de sistemas, es el encargado de dicha tarea, pero debido a sus varias responsabilidades, lo dejan en segundo plano y no le brindan la importancia que debe.

Otro aspecto, es la inversión en infraestructura adecuada que proteja la seguridad informática de la empresa, se puede contratar a una empresa externa, que se encargue del control y auditoría del correo y la Web.

En la UIDE, como ya lo indicamos anteriormente, existe la disposición final de las autoridades, de establecer un horario específico para uso de internet, a nivel de asistentes, de 7h00 am a 9h00 am y de 13h00 pm a 15h00 pm.

Existen los siguientes bloqueos:

- Bajar y escuchar música
- Bajar y ver videos
- Páginas de juegos
- Bajar programas de todo tipo, como por ejemplo, antivirus
- Ingreso a ciertas páginas de ocio, blogs y redes sociales, a excepción de Facebook

No obstante, estos bloqueos solo son aplicados al personal de apoyo y asistentes/secretarias, por lo que se está trabajando para establecer bloqueos para los jefes de área como directores, decanos y coordinadores, quienes si utilizan estas funciones de internet.

En cuanto al control, debe ser constante, no puede ser descuidado ni por un momento, para lo que se necesitaría de un software de seguridad de Internet, a más del compromiso de la comunidad universitaria.

## **PROPUESTA**

Por lo antes expuesto, se considera necesaria la elaboración de un Reglamento Interno para Uso de Internet en horas de oficina, basado en los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo de la universidad.

Las otras opciones, como un software de protección y la elaboración de reportes mensuales, son puntos que se deben tomar en cuenta, sin embargo, estarán pendientes hasta saber que decisión toman las autoridades.

Con respecto al reglamento, está compuesto por varios puntos, divididos en una introducción y cinco capítulos, así:

- **Aspectos Generales:** características generales del servicio de Internet, como ancho de banda, velocidad y dominio.
- **Primera parte - Utilización:** considera todo lo relacionado a los usos y servicios del internet, horarios, restricciones, fines de utilización, accesos, almacenamiento de información, envío y recepción de correos electrónicos.
- **Segunda parte - Confidencialidad:** detalla la información que se considera confidencial, así como la desactivación de cuentas, para evitar la fuga de datos de la institución. Define qué tipo de información es confidencial y propiedad de la universidad, y que está protegida por el administrador de la UIDE.
- **Tercera parte - Seguridad:** indica las normas básicas de seguridad, que se deben tomar en cuenta para asegurar la información que ingresa y sale de los correos electrónicos. También establece ciertas reglas generales, que debemos considerar, al momento de abrir un correo electrónico proveniente de cuentas desconocidas, que tipo de información no debemos bajar de internet, así como la manera correcta de proceder, si percibimos que ha ingresado información peligrosa a nuestro correo.
- **Cuarta parte - Sanciones:** las establecidas en el Reglamento Interno de la Universidad y serán puestas en marcha por el departamento de Recursos Humanos, puede ir desde una llamada de atención verbal, memorando, hasta una multa económica.
- **Quinta parte - Centros de Cómputo:** detalla las reglas generales de uso de los Centros de Cómputo, tales como horarios, modo de ingreso, los servicios que brinda, que personas pueden hacer uso del centro de cómputo, prohibiciones y sanciones.

## **PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

A continuación, detallo el reglamento desarrollado:

### **REGLAMENTO PARA USO DE INTERNET EN HORAS DE OFICINA**

La Universidad Internacional del Ecuador

#### **Considerando que:**

El Internet es una de las tecnologías de comunicación más utilizada actualmente, para mantener contacto con todas las personas, no solo en el Ecuador, sino a nivel internacional.

Que las instituciones educativas tenemos la obligación y el deber de establecer lazos de vinculación con nuestros alumnos y docentes, utilizando a la tecnología como nuestro aliado. Para cumplir esta meta se ha elaborado el siguiente Reglamento para Uso de Internet del personal administrativo, para ser aplicado en las instalaciones de la UIDE en Quito, Guayaquil, Loja y Galápagos, en horas de oficina, bajo las siguientes especificaciones:

#### **ASPECTOS GENERALES:**

- 1.- La Universidad Internacional del Ecuador, cuenta con internet a través de fibra óptica, con una velocidad de 1 Gbps y un ancho de banda de 6 Mbps.
- 2.- Cuenta con tecnología de punta, Internet 2.0.
- 3.- Está afiliada al CEDIA (Consortio Ecuatoriano para Internet Avanzado).
- 4.- El dominio del administrador es *@internacional.edu.ec* para personal administrativo y *@mail.internacional.edu.ec* para estudiantes y docentes.
- 5.- Los alumnos y docentes, tienen acceso al Internet, a través de Wi Fi, que no es más que una clave, que es asignada al usuario, a través del Departamento de Sistemas, y registrada en las computadoras personales, la misma, podrá ser activada, durante el tiempo que se encuentren en el campus universitario.

#### **I. DE SU UTILIZACIÓN:**

- 1.- Esta tecnología informática, se encontrará a disposición de todas las áreas académicas y administrativas de la universidad, tanto para autoridades o jefes de unidad, como asistentes.
- 2.- Disponible durante las 24 horas del día para autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), y en un horario específico para asistentes, de 13h00 pm a 15h00 pm de lunes a viernes.
- 3.- Los departamentos que necesiten acceso a internet, sin horarios específicos, ni restricciones, deberán solicitar la autorización al Departamento de Sistemas.
- 4.- El internet, será utilizado con fines estrictamente laborales y/o académicos. Queda prohibido, la utilización de internet para fines personales, sobre todo aquellos que atenten

contra la imagen de otras personas o instituciones, como información política, bromas racistas y más.

5.- El usuario, podrá recibir un máximo de 20Mb en archivos adjuntos, en su cuenta administrativa; y podrá enviar archivos con una capacidad máxima de 10Mb.

6.- El usuario podrá almacenar hasta un máximo de 40Mb en su bandeja de entrada de la cuenta administrativa. Una vez que llegue a este nivel, serán automáticamente archivados los documentos más antiguos.

7.- El acceso será restringido a ciertas páginas de internet, sobre todo aquellas que se consideran peligrosas, que atenten contra la moral de las personas o que puedan poner en riesgo la seguridad tecnológica/informática de la universidad.

8.- Se considera que las redes sociales, pueden ser utilizadas con fines académicos y de comunicación con alumnos y docentes, por lo que, se descarta su bloqueo.

9.- El personal administrativo tendrá acceso total a las siguientes páginas: Página Web UIDE , IESS, Produbanco, Banco Pichincha, Google, SRI, El Universo.

## **II. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

1.- Se considera confidencial y de propiedad de la institución, toda la información que es generada como resultado de las actividades laborales y que es enviada a través de las cuentas administrativas del personal.

2.- Serán desactivadas todas las cuentas del personal administrativo que haya salido de la institución, por cualquier motivo, en un lapso no mayor de 3 días, después de su último día de trabajo. Esta acción se tomará, para evitar el manejo externo de información perteneciente a la universidad.

3.- Esta información será manejada y protegida, por el administrador de la UIDE, mediante mecanismos de archivo digital.

## **III. DE LA SEGURIDAD:**

1.- Los e-mails que ingresen y salgan de las cuentas administrativas del personal, serán administradas únicamente por el Departamento de Sistemas y/o la persona designada por el jefe de dicha unidad.

2.- Está prohibido bajar información del internet (videos, fotos, música, spam, cadenas), que pueda afectar los equipos y su funcionamiento en general.

3.- El empleado será responsable por los virus que sean encontrados en su computador, ya sean estos bajados de internet u obtenidos por otro medio, y que afecten y/o ingresen al servidor de la institución, y por lo tanto provoque daños a nivel general.

4.- Es obligación del usuario, reconocer e-mails y comunicaciones sospechosas, que puedan comprometer la seguridad e integridad de la información guardada en su computador. Se debe comunicar de manera inmediata el particular, al departamento a cargo.

5.- El administrador de las cuentas administrativas, está autorizado a bloquear el correo no deseado o spam, para que no ingrese a las cuentas del personal.

#### **IV. DE LAS SANCIONES:**

1.- La primera vez, será una llamada de atención por parte del superior.

2.- La segunda vez, se redactará un memorando, que irá a la hoja de vida del empleado.

3.- La tercera vez, se procederá a una multa económica, de \$25.00.

#### **V. CENTROS DE CÓMPUTO:**

1.- El Centro de Cómputo prestará el servicio a los usuarios, mantendrá el funcionamiento y buen estado de todos los equipos, y dará soporte técnico a las distintas áreas de trabajo de la UIDE.

2.- Se consideran usuarios, a los estudiantes legalmente matriculados, docentes y personal administrativo.

3.- El Centro de Cómputo prestará los siguientes servicios: servicio de internet y servicio de impresión.

4.- Horario de atención: de Lunes a Viernes de 7h00 a 20h00 y Sábados 8h00 a 13h00.

5.- Previo a la utilización del Centro de Cómputo, el usuario deberá llenar el formulario de uso del laboratorio, y presentar el carné estudiantil o docente.

6.- El usuario, deberá firmar la salida del Centro de Cómputo.

7.- Si el centro de cómputo, estuviera en horario de clases, el usuario deberá esperar a que esté libre, para proceder a utilizarlo.

8.- Los servicios que brinde el Centro de Cómputo son de carácter personal, individual e intransferible.

9.- Queda prohibido, ingerir alimentos o bebidas y hablar en voz alta dentro del Centro de Cómputo.

10.- El usuario se hará responsable de la utilización de los Centros de Cómputo, y deberá notificar al Departamento de Sistemas o a la persona encargada, si encontrara algún defecto en las computadoras, caso contrario, se considerará que el daño fue causado por el/ella, y se procederá con la sanción respectiva, que consistiría en la reparación o reposición del equipo, si fuere el caso.

11.- El uso, se limita exclusivamente a asuntos académicos y/o de investigación.

## **6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

### **CONCLUSIONES**

En primera instancia, se logró crear un reglamento adecuado y flexible, para que sea aplicado dentro de la Universidad Internacional del Ecuador, uno de los objetivos de este proyecto. Este reglamento, será tomado en cuenta, como modelo para ser aplicado en un futuro, una vez concluida la tesis. Para su aprobación, deberá ser presentado en reunión de Consejo Académico, y puesto a votación.

Gracias a la encuesta realizada pudimos conocer los puntos de vista de varias personas, que trabajan directamente con Internet, y hemos constatado que la consideran una herramienta valiosa de trabajo; sin embargo, llegamos a la conclusión, que la acción de restringir páginas o establecer horarios, no constituyen una solución real, también está en nuestra conciencia el hacer el uso correcto de esta herramienta y no utilizarla, para fines personales, durante horas laborales. La *ética profesional*, debe formar parte de nuestro actuar diario, no solo en el trabajo, sino en casa, en nuestro centro de estudios, en todo lugar y momento.

Que el Internet es una herramienta muy útil para los fines de la institución. Desde la interacción con la comunidad universitaria, comunicación interna y externa, publicidad y otros.

Que se debe establecer un control adecuado del uso de Internet, para evitar los conflictos que han existido hasta el momento, como: saturación del buzón de entrada y del ancho de banda.

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda, poner en práctica el reglamento presentado, y mantener contacto con las personas que conozcan del tema, y de ser el caso, realizar las modificaciones pertinentes en el reglamento, para que sea funcional y aplicable en el presente y el futuro.

Realizar una campaña de socialización del reglamento, por parte del departamento a cargo, para que todo el personal lo conozca y lo ponga en práctica.

Capacitar al personal, sobre temas relacionados a las tecnologías actuales, para que conozcan los usos que le pueden dar a esta herramienta, y sean capaces de sacar el mayor provecho posible, siempre que sea positivo y relacionado con su actividad.

Bloquear las páginas para bajar música y videos, pues el 56% de los encuestados, admite haber bajado este pido de información.

Estudiar e implementar nuevas medidas de seguridad, para evitar el ingreso de spam o correo electrónico no deseado, virus o programas espía, a nuestras cuentas electrónicas.

Finalmente, sería importante conocer el detalle de actividades que desempeña cada área, y qué páginas de internet le serían de utilidad a la asistente o al jefe de cada unidad, como por ejemplo, en la Facultad de Arquitectura, necesitaríamos acceso a páginas relacionadas con arquitectura, y por lo general están bloqueadas, debido al contenido muy alto de imágenes, es decir es información muy pesada, pero necesaria en el área académica.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

- Aspatores, J. (2001). *Al día comercio electrónico*. México: Mc Graw-Hill.
- Ayala, Steven. (1997). *Internet en los Negocios*. Quito: s.ed.
- Barriga, Franklin. (2010). *Historia de la Universidad Internacional del Ecuador*. Ecuador: Fenix Comunicaciones.
- Castells, Manuel. (2001). *Galaxia Internet*. España: Areté.
- Centro de Computación Profesional de México. (2001). *Comercio Electrónico*. México: CCPM.
- EL UNIVERSO. (10 de Marzo de 2009). *Daños que provoca el uso ilimitado de internet*. Fascículo Salud, págs. 17-18.
- Eyssautier de la Mora, Maurice. (2002). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Panamericana.
- García Moreno, M. A. (1999). *De las Telecomunicaciones a Internet*. Madrid: Fragua.
- Glenwright, J. (2001). *Como diseñar y componer sitios web*. México: Gustavo Gili.
- Hahn, H., & Stout, R. (1994). *Internet, Manual de Referencia*. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Milner, A. (2001). *Correo Electrónico*. Barcelona: Grijalbo.
- Plant, R.(2000). *eCommerce*. New York: Prentice Hall.
- Topscott, D., Lowy, A., & Ticoll, D. (2002). *La era de los Negocios Electrónicos*. Bogotá: Mc Graw-Hill.

## 8 REFERENCIAS DE INTERNET

- <http://www.cnt.gob.ec/>
- <http://www.iess.gob.ec/>
- <http://www.inec.gob.ec/>
- <http://www.uide.edu.ec/>
- <http://www.wikipedia.com/>
- <http://www.eltelegrafo.com/>
- <http://www.marck-group.com/>

## **9 ANEXOS**

### **ANEXO 1: Entrevistas**

#### **9.1.1 ENTREVISTA A ING. XAVIER PALACIOS JEFE DEPARTAMENTO DE SISTEMAS UIDE**

##### **1.- ¿Desde cuándo se utiliza el internet en la UIDE?**

Desde 1997. Teníamos un enlace de 128 Kbps y ahora contamos con 6 Mbps

Contamos con un Internet de tipo institucional, es diferente al que usualmente tenemos en casa, que se trata de enlaces compartidos. En las instituciones usamos el “Clear Channel”.

##### **2.- ¿Existe un reglamento que controle el uso de internet en horas de oficina?**

No

##### **3.- ¿Cree Ud. que se deba crear un Reglamento de uso de Internet en horas de oficina?**

Se lo debería hacer en base a políticas de seguridad. Ya estoy trabajando en eso, para informática y manejo de claves y para clasificación de la información valiosa, hay que saber manejarla.

Entregaré la propuesta a las autoridades, si se acepta, se dará a conocer a todos.

##### **4.- ¿Quién controla y define las restricciones de horarios y utilización del internet?**

Existe una disposición de Vicecancillería Administrativa Financiera: “queda restringido únicamente a directores y decanos, autoridades en general, jefes de área. Asistentes tienen horario de 13:00 a 15:00 pm y de 7:00 am a 9:00 am”.

El internet es muy importante para una institución, pero hay que abrir páginas que sean útiles para nosotros (trabajo), como IESS, bancos, etc.

A nivel general, se restringe la descarga de música, audio, video. La idea es tratar de hacer el mejor uso del ancho de banda.

##### **5.- Estas restricciones, ¿También sirven para controlar el ingreso de virus?**

Tenemos un virus corporativo, en un servidor tienen el antivirus, todo el personal administrativo, tiene el antivirus, porque sus computadoras se conectan al servidor. Su actividad es constante. Los antivirus controlan los virus de las páginas web, los spyware. Aunque hay virus demasiado pesados o difíciles, que por más que se los controle, finalmente ingresan en la red.

Bueno, básicamente las restricciones, tienen dos ideas principales:

Que la gente no haga uso de los recursos de la institución en actividades que no corresponden a la función que desempeñan.

Por el ancho de banda limitada. Con el uso constante, se satura el ancho de banda y la navegación se vuelve lenta, afectando a todos.

#### **6.- ¿Las restricciones han servido para mejorar el servicio?**

Si ha servido, porque el servicio no se satura. Pienso que si es bueno, ya que varias descargas provocan que la banda ancha se vuelva lenta. Imagínate que todos estuvieran bajando música o videos al mismo tiempo, o bajar 30 canciones, que si se puede hacer, se acaba el servicio, colapsaría totalmente el servidor. Por eso, si son importantes las restricciones.

#### **7.- ¿Y el internet para los estudiantes?**

Con los alumnos, se asume que hacen trabajos. Se está restringiendo descargas y videos. Las redes sociales no, porque se pueden utilizar con fines académicos.

#### **8.- Wi Fi**

Está habilitado en un 80% del campus, representa facilidad para el estudiante que tenga laptop, se conecta. No hay claves, porque alrededor de la u, no hay quien piratee la señal en Quito, aunque esto puede cambiar con el tiempo. En Loja, por ejemplo, es restringido y con claves, solo las máquinas registradas lo utilizan.

#### **9.- Decimos que estamos a la vanguardia en tecnología, en internet ¿Qué tecnología estamos utilizando?**

En tecnología de acceso a Internet, usamos fibra óptica, el medio más rápido para ingresar al Internet 2 (redes avanzadas), que se utiliza en la conectividad entre universidades y entidades de investigación. Nuestra red, va a un 1 Gbps. Contamos con tecnología de punta y pertenecemos al CEDIA (Consortio Ecuatoriano para Internet Avanzado), al que están afiliadas 25 universidades del Ecuador.

Para entender un poco mejor, un país debe organizarse al interior para acceder a internet. De la misma manera, existen organizaciones a nivel de continentes:

CLARA: Latinoamérica

INTERNET 2: Estados Unidos

GEANT: Europa

#### **10.- ¿Cree que una persona se pueda volver adicta al Internet?**

Claro, por el uso del chat, redes sociales, pero hay aplicaciones más pesadas, como “Second Life”, un mundo virtual donde creas tu AVATAR, puedes crearte a ti mismo, copias tus facciones y todo, te conectas y entras a mundos virtuales diferentes, como por ejemplo, uno de museos, discotecas, viajes. Es adictivo, puede estar conectado por horas. Debería ser utilizado para lo académico.

Básicamente, los mundos de realidad virtual crean adicción. Los juegos también.

## **11.- ¿Qué posibilidad habría de que el internet no tenga restricciones?**

Si el empleado fuera consciente de que en la institución debe hacer, actividades relacionadas con la universidad, y no perder tiempo en otras. No les quitaría nada, al final, emitiría un informe de las páginas que ha utilizado en el mes, y se lo entregaría al jefe. Se podría establecer cuantas horas estuvo conectado al internet, en actividades no institucionales, y restarlo de las horas que pasa en la universidad.

Por ejemplo, si pasó 10 horas al mes en internet, sin hacer nada productivo, se descontaría de las horas que trabaja, y se podría sancionar.

### **9.1.2 ENTREVISTA A ING. RAMIRO BRITO**

#### **DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS APLICADAS UIDE INTERNET INSTITUCIONAL**

### **1.- ¿Cree Ud. que el internet es un aliado de las instituciones académicas o se ha convertido en su mayor enemigo?**

El internet es la vía cibernética que nos permite enrumbarnos a diferentes estados y tiempos del saber, generando estructuras de conocimiento universal para ser más críticos y sabios, sería una tontería decir que se ha convertido en un enemigo.

### **2.- ¿Cree que los empleados de esta o cualquier otra institución, deberíamos tener acceso sin horarios ni restricciones al internet, o considera que está bien establecer un horario específico de acceso y con las restricciones que actualmente tenemos?**

Estoy seguro que el internet debe estar distribuido de acuerdo a categorías de uso, en lo que se refiere a las autoridades, el proceso del internet es para realizar investigaciones curriculares y de mejoras en la actividad ENSEÑANAZA-APRENDIZAJE, el mismo que conlleva mucho tiempo de análisis para tomar decisiones.

### **3.- En cuanto a la productividad de un empleado, ¿piensa que esta puede ser menor si está conectado todo el tiempo al internet?**

La productividad de cualquier empleado dependerá del buen uso que este dándole al internet, y de los valores tanto éticos como morales que cada persona ejerza sobre sus derechos como ente productivo.

### **4.- ¿La baja de la productividad está ligada directamente con el uso indiscriminado del internet?**

Insisto, dependerá muchísimo de los valores y del respeto institucional que los empleados den al buen o mal uso del internet.

### **5.- ¿La universidad se afecta de alguna manera, con el uso de internet por parte de sus empleados, en actividades no relacionadas con sus diferentes funciones administrativas?**

Vuelvo a recalcar, que el uso del internet muy bien interpretado, será de gran ayuda para los intereses institucionales, pero la mala acción y uso del mismo por parte de los empleados, distorsiona su funcionalidad, generando conflictos.

**6.- A usted ¿qué ayuda determinada le brinda el internet, en su función de director?**

Para adquirir el conocimiento, gestionar el conocimiento y tomar decisiones.

**7.- Académicamente ¿lo considera un recurso útil y que nos permite establecer un contacto directo con los estudiantes?**

El internet es una herramienta didáctica muy poderosa que nos permite interactuar con los estudiantes generando aprendizajes significativos, fundamentado en el constructivismo.

**8.- ¿Piensa usted que debería existir un reglamento interno de uso de internet, que regule su utilización?**

Los seres humanos somos libres, el internet es universal, el conocimiento es infinito y los saberes son de todas las personas.

**ANEXO 2: REGLAMENTOS PARA USO DE INTERNET DE OTRAS UNIVERSIDADES**

**9.1.3 REGLAMENTO UNIVERSIDAD CENTRAL**

**REGLAMENTO DE USO DE INTERNET**

**CAPÍTULO PRIMERO CONSIDERACIONES GENERALES**

Artículo 1. La Universidad Central, ofrece a los estudiantes el acceso a la red mundial de Internet como complemento a todas las actividades académicas y de investigación que se llevan a cabo por parte del estudiante, personal docente e interesados en general.

Artículo 2. El Servicio de INTERNET, estará instalado en la Biblioteca, razón por la cual en cuanto a su cuidado y conservación, estará a cargo del Bibliotecario.

Artículo 3. El Servicio de INTERNET, dependerá de la Dirección Administrativa Financiera, quien a través del Administrador General, controlará el servicio que se prestará en la Biblioteca.

Artículo 4. El Encargado de Biblioteca, controlará el servicio de INTERNET, en lo que respecta a los pagos y el tiempo de servicio, para lo que debe elaborar informes y reportes del flujo de requerimiento del servicio, cuando así se requiera.

**CAPÍTULO SEGUNDO DEL ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET**

Artículo 5. El Encargado de Biblioteca, hará conocer a través de avisos a los usuarios, una lista de horarios disponibles para el uso del servicio de INTERNET.

Artículo 6. Los usuarios en general, sean internos o externos, deben solicitar el uso de INTERNET llenando la ficha de acceso al servicio, documento a través del cual se compromete a cumplir el presente Reglamento.

Artículo 7. Posteriormente, para acceder al uso del servicio de INTERNET, el solicitante debe pagar en Tesorería de la Institución, la suma de dinero determinada de acuerdo a disposiciones internas y entregar el recibo más la boleta al Encargado del Servicio a recibir.

Artículo 8. Los costos para los usuarios Internos tendrá un valor diferenciado a los usuarios Externos.

Artículo 9. Se considerarán Usuarios Internos, el alumno que porte su Carnet Universitario, el cual le identificará plenamente durante el uso del servicio de INTERNET.

El Carnet Universitario tiene vigencia sólo para el semestre académico y siempre y cuando esté al día con los pagos de colegiatura, caso contrario no estará habilitado para beneficiarse con los costos establecidos para los estudiantes.

Durante los semestres académicos sucesivos se debe repetir el procedimiento anterior.

Artículo 10. Se considera Usuario Externo, todos aquellos que no sean alumnos de la institución o no porten Carnet Universitario actualizado.

Artículo 11. La boleta de autorización de uso del servicio de INTERNET es personal e intransferible, por lo que, el usuario es el único y directo responsable de todas las acciones que se realicen en su nombre.

### **CAPÍTULO TERCERO DE LAS REGLAS DE USO**

Artículo 12. La Universidad se reserva el derecho de autorizar o no el uso del servicio de INTERNET y de suspender o cancelar el servicio por mal manejo, sin perjuicio de imponer las sanciones correspondientes, según la gravedad de la falla.

Artículo 13. Se consideran como conductas de mal manejo:

13.1. Exceder los servicios para los cuales se autorizó.

13.2. Usar los servicios para propósitos no académicos o usarlos para propósitos fraudulentos, comerciales o publicitarios, o para la propagación de mensajes destructivos u obscenos.

13.3. Difundir mensajes.

13.4. Perturbar el trabajo de los demás enviando mensajes que puedan interferir con su trabajo.

13.5. Violar o intentar violar los sistemas de seguridad de las máquinas a la cuales se tenga acceso.

13.6. Violar las reglas y restricciones impuestas por los diferentes administradores de red, cualquiera que sea el computador al que se tenga acceso.

13.7. No hacer un uso racional, eficiente y considerado de los recursos disponibles tales como: el espacio en disco, la memoria, las líneas telefónicas, terminales, canales de comunicación.

## **CAPÍTULO CUARTO DE LAS SANCIONES**

Artículo 14. Los Usuarios deben acatar las normas obligatorias dispuestas en el presente Reglamento, cuyo incumplimiento será susceptible a sanciones de acuerdo con el Reglamento Estudiantil y el presente Reglamento.

Artículo 15. A los usuarios que incurran en las conductas de mal manejo se sancionará dependiendo de la falta con:

15.1. Llamada de atención verbal, por parte del Encargado.

15.2. Llamada de atención escrita, suscrita por el Administrador General.

15.3. Suspensión temporal de acceso al servicio

15.4. Suspensión definitiva de acceso al servicio

15.5. Resarcimiento de los daños materiales causados a los equipos.

## **CAPÍTULO QUINTO DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES**

Artículo 16. Identificadas las conductas de mal manejo, será la Dirección Administrativa Financiera quien aplicará las sanciones que ingresen dentro el ámbito administrativo y el Director Académico, previo informe circunstanciado, podrá aplicar el Reglamento Estudiantil cuando las conductas ingresen en el ámbito académico y merezcan ser sancionadas por dicho Reglamento.

### **9.1.4 REGLAMENTO UNIVERSIDAD JAVERIANA**

#### **NORMAS PARA EL USO DE RECURSOS**

#### **COMPUTACIONALES E INTERNET**

##### **Objetivo**

Regular el uso tanto de los servicios de sistemas como de los computadores, de la internet y del correo electrónico, con el fin de racionalizar y optimizar el uso de dichos recursos y servicios y asegurar una mayor calidad en el desarrollo de las funciones académicas y administrativas de la Sede Central de la Pontificia Universidad Javeriana. Estas normas se fundamentan en valores como la responsabilidad, la eficiencia y la productividad en el uso de recursos de la Universidad.

## **1. ÁMBITOS DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA**

Tienen derecho al uso del servicio institucional de acceso a la red de Internet, del correo electrónico, de los computadores y de las salas de cómputo de la Sede Central de la Pontificia Universidad Javeriana los estudiantes, profesores y personal administrativo mientras esté vigente su vinculación a la Universidad mediante contrato laboral, de prestación de servicios, matrícula o inscripción a programas de educación continuada. Entidades diversas a la Pontificia Universidad Javeriana podrán emplear servicios institucionales en los términos previstos en los convenios específicos que hayan sido suscritos. El usuario deberá leer y observar estas normas y el desconocimiento de las mismas no le exime de las responsabilidades y sanciones a que se haga acreedor.

La aplicación del presente documento rige a partir de su promulgación en la página web de la Sede Central de la Pontificia Universidad Javeriana y estará sujeta a cualquier tipo de modificación que estime la Universidad. Los ajustes respectivos a la presente reglamentación se divulgarán en forma oportuna.

La Subdirección de Recursos Informáticos es la dependencia encargada de proporcionar y garantizar el servicio de acceso institucional a la red internet. La interacción de ésta con los usuarios, deberá realizarse siempre a través de las siguientes dependencias: (1) Soporte Técnico: oficina encargada de la instalación de hardware, Pc's, portátiles, servidores y periféricos; soporte en la instalación, puesta en marcha de software, migración de sistemas a diferentes plataformas, administración de salas de cómputo y asesoría en la adquisición de equipos a las diferentes facultades. (2) Comunicaciones: oficina encargada de la gestión para la instalación, el mantenimiento, la interventoría, la administración, el soporte y la asesoría de las redes de cableado; de la conectividad de datos dentro del campus o en sedes fuera de éste y la conexión a Internet; de administración del servidor de Nombres – DNS y del servidor de correo electrónico; finalmente se encarga también de la atención a los usuarios institucionales a través del correo electrónico. Los jefes de las unidades académicas, del medio y administrativas, de manera escrita, determinarán los servicios a los cuales tendrán derecho los usuarios de sus respectivas dependencias e informarán al Subdirector de Recursos Informáticos.

## **2. SERVICIOS:**

### **• Estudiantes y Profesores de Cátedra por hora:**

1. Un espacio en disco para el buzón de correo electrónico de 5 Megabytes
2. Servicio de correo electrónico durante 7 días a la semana, 24 horas del día, a excepción de los casos de mantenimiento y procesos externos del proveedor de Internet ó por daños que interfieran el normal funcionamiento del centro de cómputo.
3. El servidor guardará los mensajes que estén en la cuenta hasta 30 días.

4. En caso de exceder el límite asignado en disco con mensajes recibidos, enviados y/o borrados, el usuario recibirá un mensaje, con el fin de que libere espacio en el buzón y pueda recibir nuevamente mensajes.
5. Soporte técnico para la solución de problemas relacionados con el correo electrónico.
6. Atención para dudas, inquietudes o sugerencias en la cuenta de correo electrónico pm@javeriana.edu.co.
7. Acceso a las salas de informática, administradas por la Subdirección de Recursos Informáticos.
8. Acceso a Internet en los computadores de las salas de informática dispuestas para el uso de los estudiantes.

• **Personal Administrativo:**

1. El uso de la red INTRANET: correo electrónico, sitio WEB de la Universidad y demás aplicaciones necesarias para el desempeño de su trabajo.
2. Un espacio en disco para el buzón de correo electrónico de 10 Megabytes

• **Personal Directivo y Profesores de tiempo completo:**

1. Un espacio en disco para el buzón de correo electrónico de 10 Megabytes
2. Soporte técnico para la solución de problemas del computador.
3. Acceso a Internet y a la red Intranet de la Universidad.

**Nota:** Los profesores a cuyo cargo tengan proyectos de investigación vigentes y registrados en la Vicerrectoría Académica tendrán un espacio en disco de 50 Megabytes.

### **3. NORMAS SOBRE EL USO DE LA RED INTERNA E INTERNET**

Los usuarios de la Universidad deben cumplir las siguientes normas:

Respetar la privacidad de otros usuarios. No está permitido obtener copias intencionales de archivos, códigos, contraseñas o información ajena; ni suplantar a otra persona en una conexión que no le pertenece o enviar información a nombre de otra persona sin consentimiento del titular de la cuenta.

Respetar la protección legal otorgada a programas, textos, artículos y bases de datos según legislación internacional sobre propiedad intelectual y las normas pertinentes de nuestro país.

Respetar la integridad de los sistemas de computación. Esto significa que ningún usuario podrá adelantar acciones orientadas a infiltrarse, dañar o atacar la seguridad informática de la Universidad, a través de medio físico o electrónico alguno.

No obtener ni suministrar información sin la debida autorización, no dar a conocer códigos de seguridad tales como contraseñas a otras personas, o entorpecer por ningún medio el funcionamiento de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Universidad.

No se permite el uso de Internet en el campus a través del sistema telefónico de la Universidad.

No está permitido acceder a Internet con fines diferentes a los propios de las actividades académicas, del medio o administrativas en la Universidad.

La creación de nuevas redes o reconfiguración de las existentes, solo podrá ser adelantada por personal autorizado por la Subdirección de Recursos Informáticos.

#### **4. NORMAS SOBRE EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

La Universidad asignará una cuenta de correo electrónico a profesores, estudiantes y personal administrativo que la requiera. Dicha cuenta es personal e intransferible.

En el uso del correo electrónico no está permitido:

Atentar contra la integridad de la Universidad.

Divulgar información que incite a la discriminación o la violencia.

Enviar contenidos con fines publicitarios y comerciales de bienes y servicios en beneficio propio, de familiares o de terceros, salvo en los casos en los cuales la Subdirección de Recursos Informáticos o una instancia superior lo autorice expresamente.

Enviar correo tipo SPAM, es decir “correo basura”, relacionado con falsos virus, con publicidad de empresas, cadenas de mensajes, etc.

Usar la cuenta de correo electrónico de otro usuario o entregar a un tercero la contraseña propia.

Falsificar mensajes de correo electrónico.

Leer, borrar, copiar o modificar mensajes de correo electrónico de otras personas, sin su autorización.

Enviar mensajes de correo electrónico, alterando la dirección electrónica del remitente para suplantar a terceros; identificarse como una persona ficticia o simplemente no identificarse.

Iniciar o continuar cadenas de mensajes pues éstas tienden a congestionar innecesariamente la red.

Usar el servidor de correos como medio para archivar los mensajes, los cuales se recomienda borrar una vez leídos. Si hay necesidad de conservarlos, los mensajes se deberán grabar en un sitio destinado para su almacenamiento; esto también se aplica a los correos enviados y a la

papelera de reciclaje. Así mismo, cuando las unidades requieran compartir un archivo, se sugiere hacerlo utilizando las herramientas pertinentes, en vez de enviarlo por correo.

Nota: La Universidad no asume responsabilidad alguna por los contenidos emitidos a través del correo electrónico o por el uso ilegal y mal intencionado por parte de los usuarios.

La violación de cualquiera de estas normas podrá causar al usuario la cancelación de la cuenta de correo electrónico, la suspensión indefinida de todos los servicios de la red y demás sanciones contempladas en los reglamentos de la Universidad.

## **9.1.5 REGLAMENTO UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

### **NORMAS DE USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS**

#### **1. JUSTIFICACIÓN**

Los activos de información y equipos informáticos, son recursos necesarios y vitales para nuestra Institución. Por ello es indispensable tomar las acciones apropiadas para asegurar que la información y recursos estén debidamente protegidos de toda posibilidad de riesgos y amenazas tales como fraude, sabotaje, espionaje industrial, extorsión, violación de la privacidad, intrusos, hackers, interrupción de servicio, accidentes y desastres naturales.

El propósito fundamental de las políticas descritas a continuación, es velar porque que la información, resultado de la producción y gestión académica, sea respaldada y usada adecuadamente; así como garantizar una gestión eficiente y efectiva en el uso y mantenimiento de la infraestructura informática de la UPS.

#### **2. ALCANCE Y ÁREAS INVOLUCRADAS**

Esta normativa se aplica en general a la Comunidad Universitaria: personal docente, administrativo, estudiantes, personal temporal de la institución, contratistas y consultores.

#### **3. POLÍTICAS**

Para garantizar y optimizar el buen uso de los recursos informáticos, la Comunidad

Universitaria deberá acogerse a las siguientes Políticas:

##### **3.1 Confidencialidad**

El usuario se compromete a:

Guardar reserva sobre la información a la que tiene acceso por razón de su actividad profesional.

No divulgar dicha información, así como no publicarla de ningún modo, bien directamente o a través de terceras personas o empresas, para ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento de la Universidad Politécnica Salesiana.

El usuario reconoce que la reproducción, copia, modificación, comunicación pública, distribución o cualquier otro medio de difusión de datos o información de la Universidad sin autorización de la misma, constituye un delito contra la propiedad intelectual.

Ninguna persona podrá acceder a una información clasificada (Sistemas Internos), si no reúne las siguientes condiciones:

- a. Tener necesidad de su conocimiento en virtud de su cargo o de sus funciones.
- b. Haber sido informado, previamente al acceso, sobre la responsabilidad que adquiere al acceder a la información clasificada de acuerdo con la legislación vigente.
- c. Tener la autorización del inmediato superior competente, quien deberá verificar si el usuario dispone de la habilitación requerida.

Asimismo, el usuario se compromete expresamente a no realizar ninguna de las siguientes actividades:

- a. Intentar distorsionar la información.
- b. Intentar descifrar las claves o cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en los procesos de telecomunicaciones de la Universidad o intentar descifrar mensajes o ficheros de datos sin autorización.
- c. Destruir, alterar, inutilizar o de cualquier otra forma dañar los datos, programas, documentos electrónicos o equipos de computación de la Universidad, o de terceros.

De igual modo, el usuario se compromete, tras la extinción de la relación laboral, guardar la máxima reserva y a no divulgar ni utilizar directamente ni a través de terceras personas o empresas, los datos y demás información a la que tenga acceso durante su relación con la Universidad. Asimismo declara que no estará en posesión de copia alguna de datos o información de propiedad de la Universidad de cuya elaboración haya participado.

### **3.2 Claves de Acceso y protección de los datos**

Todos los colaboradores tendrán derecho a una cuenta personal (Usuario y Contraseña) para uso de los servicios informáticos (Correo, Internet, Aplicaciones, etc.), misma que será proporcionada por el Departamento de Sistemas a solicitud expresa del Departamento de Gestión del Talento Humano.

El perfil de Usuario podrá tener privilegios y restricciones de seguridad establecidas por el Departamento de Sistemas, en virtud del cargo y sus funciones del Usuario.

a. El Departamento de Sistemas podrá cancelar de forma temporal o permanente las cuentas de usuario si detecta un uso no adecuado de las mismas, previa comunicación al Departamento de Gestión de Talento Humano y al usuario.

El usuario reconoce que la clave de acceso, es personal e intransferible, siendo él, único responsable de las consecuencias que puedan derivarse del mal uso, divulgación o pérdida de la misma.

Queda estrictamente prohibido el uso de claves de acceso distinto al propio, con el fin de evadir normas de control de recursos.

### **3.3 Uso de los Servicios Informáticos e Internet**

La demanda de servicios informáticos puede ocasionalmente exceder la disponibilidad, por lo que serán establecidas las prioridades de acuerdo a los perfiles de usuario, dando la más alta prioridad a las actividades consideradas necesarias para llevar a cabo la misión de la Universidad.

Los recursos informáticos deberán utilizarse para propósitos directamente relacionados con el trabajo institucional.

Deberá comunicarse al Departamento de Sistemas, cualquier deficiencia o mal funcionamiento que se observe en los servicios informáticos.

Está estrictamente prohibido utilizar los recursos informáticos con fines publicitarios o comerciales.

No utilizar servicios de comunicación externa tales como sistemas de mensajería instantánea, a menos que tenga autorización expresa del Señor Rector o su representante.

Se prohíbe introducir música, programas, virus, macros, applets, controles ActiveX o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en los servicios informáticos de la Universidad.

Se permitirá la consulta sólo a páginas que contengan información relevante a la investigación, quedando prohibido el uso de chats, juegos, pornografía u otra información que no cubra las necesidades de la investigación, ya que esto afecta el rendimiento de la red y del equipo al considerar que estas páginas pueden ser una puerta de ingreso de virus.

El usuario no podrá bajar ni instalar ningún tipo de programas de Internet por cuenta propia, siendo esta responsabilidad exclusiva del Departamento de Sistemas.

### **3.4 Uso de la Red**

El usuario se compromete a aceptar las condiciones estipuladas en los acuerdos de conexión de la Universidad en las que se señala el uso de los servicios para fines académicos y de investigación, lo que excluye cualquier uso comercial de la red, así como prácticas desleales o

cualquier otra actividad que voluntariamente tienda a afectar a otros usuarios de la red, tanto en las prestaciones de ésta como en la privacidad de su información.

No obstaculizar el acceso de otros usuarios a los servicios informáticos mediante el consumo masivo de los recursos del sistema dado por el uso de programas ajenos a los intereses de la Universidad, así como realizar acciones u omisiones que dañen, interrumpan o generen errores en dichos sistemas o cualquier otra actividad que altere el normal funcionamiento de los servicios.

El Departamento de Sistemas efectuará un registro y monitoreo automatizado cuando sea técnicamente factible del tráfico de comunicaciones generado en los equipos institucionales con fines estadísticos, para detección de fallas y garantía de calidad de servicio, siempre que se cuente con autorización del Señor Rector o su representante.

### **3.5 Uso del Correo Electrónico**

Todos los usuarios tienen derecho a la privacidad de correo electrónico, el mismo que deberá ser usado de acuerdo a su perfil de usuario.

El usuario tiene la obligación de realizar la clasificación y depuración de la información recibida a través del correo electrónico periódicamente.

El usuario será el responsable de su información y del espacio de almacenamiento de su cuenta de correo asignada.

El usuario no deberá suscribirse a listas o a grupos de donde reciba masiva cantidad de correos, salvo se trate de complemento a labores de investigación o académicas.

El correo institucional, no deberá almacenar archivos, software y demás fuentes que violen la ley de derechos de autor.

El usuario se compromete expresamente a no realizar ninguna de las siguientes actividades:

- a. Enviar mensajes internos de correo electrónico conteniendo datos o información ajena a los intereses de la Universidad.
- b. Enviar mensajes de correo electrónico externos de forma masiva, con fines comerciales o publicitarios, salvo se trate de complemento a labores de investigación o académicas.
- c. Intentar leer, borrar, copiar o modificar los mensajes de correo electrónico de otros usuarios.
- d. Envió de correos anónimos.
- e. No mandar, ni contestar cadenas de correo.

#### **4. SANCIONES**

El incumplimiento de estas Políticas puede acarrear sanciones administrativas sin perjuicio de las acciones legales que pueda tomar la Universidad Politécnica Salesiana.

#### **5. TRANSITORIAS**

Para el fiel cumplimiento de estas Políticas es importante cumplir con las siguientes medidas transitorias:

El Departamento de Gestión de Talento Humano deberá solicitar al Departamento de Sistemas la desactivación del usuario que dejará la institución, antes de que éste sea comunicado del hecho, lo que permitirá evitar acciones que atenten la seguridad de la institución.

El Departamento de Gestión de Talento Humano deberá incluir en el proceso de inducción de nuevos colaboradores, el correcto conocimiento y uso de los documentos de Normativa y Políticas.

Apruébese las Normas de uso de los servicios informáticos y compromiso de confidencialidad sobre tratamiento de datos; y las Normas para el uso de laboratorios de computación.

Javier Herrán Gómez, sdb.

RECTOR

### **ANEXO 3: INFORMACIÓN RELACIONADA CON INTERNET**

#### **9.1.6 ENTREVISTA A HUGO CARRIÓN GORDÓN**

##### **DIARIO EL COMERCIO**

##### **TEMA: EL INTERNET EN ECUADOR**

#### **1. ¿Quién define las normas que rigen la prestación del servicio de Internet en Ecuador?**

En el Ecuador el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) es el ente regulador de las telecomunicaciones. El servicio de Internet es considerado dentro del régimen de servicios, como un servicio de valor agregado (SVA). Por lo tanto el encargado de definir las políticas y normas respecto a la provisión del servicio de acceso a internet es este consejo. La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) es el órgano ejecutivo, encargado de aplicar las políticas emanadas del CONATEL.

#### **2. ¿Qué organismo es el encargado de que estas normas se cumplan? ¿Cómo es el desempeño de este organismo?**

La estructura regulatoria en el Ecuador es bastante dispersa, por ello existe un organismo independiente para el control, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPTTEL) es la responsable de que las normas técnicas se cumplan. En general el desempeño de la SUPTTEL ha sido consecuente con las normas existentes. Como los instrumentos son inadecuados el control es deficiente. Si bien han existido perjuicios flagrantes a los derechos de los usuarios

sobre todo en el campo de la telefonía fija y celular la SUPTEL ha sido incapaz de aplicar sanciones acordes a los daños causados debido a la debilidad de las normas y la injerencia política a este nivel de control.

### **3. Según su criterio ¿Cómo calificaría el marco regulatorio de los servicios de Internet y Valor agregado en Ecuador?**

La prestación de servicios de valor agregado en el Ecuador está regulada por la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, el Reglamento General a la Ley y el Reglamento para la prestación de SVA. Recientemente el CONATEL aprobó la norma de calidad para el SVA de Internet. Este marco regulatorio declara un régimen de libre competencia en la provisión de servicios de telecomunicaciones y específicamente en los servicios de Internet.

Desafortunadamente esta regulación tiene un énfasis en aspectos técnicos mal elaborados, dejando de lado aspectos claves respecto a la estructura del mercado. Por ello a pesar de existir más de 70 ISPs activos, el mercado presenta distorsiones graves que se reflejan en un servicio de Internet de mala calidad y de costos excesivamente altos.

### **4. Si conoce la situación de los otros países de la región ¿Cuáles serían las ventajas y desventajas de la regulación en Ecuador?**

De las investigaciones realizadas, Chile cuenta con una normativa específica<sup>2</sup> para la prestación del Internet con niveles de calidad, otros países latinoamericanos asimilan los indicadores generales de telecomunicaciones y lo aplican al servicio de Internet. España ha hecho un énfasis especial en el tema de calidad, tanto así que cuenta con la Agencia de Calidad de Internet. Países más desarrollados cuentan con normas que incluyen indicadores que reflejan realmente las demandas de calidad de los usuarios. Malasia y Singapur son ejemplos de esto. La ventaja de la regulación en Ecuador es que a diferencia de otros países existe la preocupación por establecer indicadores, la gran desventaja es la poca aplicación de esta normativa. En pocas palabras las buenas intenciones, se quedan en solo intenciones.

### **5. La penetración de la banda ancha en Ecuador es baja ¿A qué cree que se debe?**

El CONATEL ha determinado un nivel de penetración de banda ancha que llega al 0,2%. Las principales razones que explican esta bajo nivel son los elevados costos que tiene la banda ancha en el Ecuador. En estudios recientes que hemos realizado se determinó que mientras en países como Colombia o Perú el precio del Kbps es de alrededor de 10 centavos de dólar en el Ecuador bordea los 50. Sin embargo el alto precio, tiene varias explicaciones, una de las principales es la ausencia de conexiones internacionales a través de cables submarinos. El Ecuador solamente se conecta al mundo a través del Cable Panamericano que se encuentra saturado, mientras que para conectarse con Arcos o Emergia se lo hace a través de salidas en Colombia o Perú, por lo cual se deben pagar peajes que encarecen el valor del acceso.

Datos de proveedores portadores dan cuenta de un potencial ahorro de al menos el 43% de existir mayor disponibilidad de conexiones directas.

Otra de las razones del alto precio es la falta de intervención del regulador. A pesar de que los reglamentos autorizan al CONATEL a intervenir en el mercado en caso de distorsiones, este organismo ha permanecido impávido ante esta realidad perjudicial para el usuario.

#### **6. ¿Cómo podrían modificarse las leyes para promover la penetración de la banda ancha en Ecuador?**

Creo que las leyes y el marco regulatorio es uno de los aspectos dentro del mercado de la banda ancha. Las leyes deberían contener principios que favorezcan la universalización del acceso, faciliten la disponibilidad de conexión en zonas alejadas, de tal manera que se fortalezca el desarrollo de contenidos y aplicaciones que demanden servicios de banda ancha.

De esta manera de impulsaría el mercado de la demanda que haría crecer la oferta a precios y calidad adecuados. Sin embargo la regulación tiene que complementarse con un mayor nivel de organización de los usuarios para que hagan valer sus derechos, y por parte de los proveedores construir un servicio basado en la transparencia y la responsabilidad social.

#### **7. ¿Cree que las empresas prestadoras del servicio de Internet están conformes con las leyes que las rigen?**

De los sondeos recientes, los ISPs no están de acuerdo con la última norma aprobada. Argumentan con gran parte de razón que los indicadores incluidos son inaplicables. Por ejemplo el pretender obligar que el operador cuenta con una reserva de al menos el 10% de su ancho de banda en la hora pico, va contra principios elementales de gestión de redes, o querer asegurar el 0.7% de congestión en el acceso conmutado para cada usuario, aunque parecería algo que podría ser beneficioso, su imposibilidad de controlarlo, hace que no sea un beneficio real. Sin embargo, que el 95% de quejas atendidas en menos de 72 horas o que la banda ancha se defina mínimo como una conexión de 256/128 Kbps, sean aspectos positivos contenidos en la norma que de seguro los ISPs estarán dispuestos a cumplir.

#### **8. ¿Estas leyes son transparentes y promueven la competencia equitativa?**

La realidad del mercado nos dice que casi el 90% del mercado está en manos del 18% de proveedores, es decir 12 empresas. Si bien la prestación del servicio de Internet está en libre competencia, la norma de calidad reciente, exige que los proveedores incluyan en su sitios web las estadísticas de calidad y faciliten un software para la medición del ancho de banda, lo cual permitirá transparentar la gestión de las empresas y facilitará la selección de los proveedores en base a una selección basado en calidad y costo.

#### **9. Los usuarios de Internet conocen sus derechos y los hacen valer o por el contrario el servicio aun es joven y los usuarios lo desconocen**

El Ecuador es uno de los pocos casos en donde los usuarios no están organizados mediante una asociación a través de la cual de una manera articulada puedan hacer escuchar su voz y valer sus derechos. A partir de mayo del 2005, hemos seguido de cerca y hemos estado involucrados en el desarrollo de lo que se dio por llamarse "Redes Libres" un sitio web ecuatoriano que sirve para denunciar la mala calidad del Internet en el Ecuador. Este

conglomerado organizó en el mes de febrero de este año un foro titulado "Por qué el Ecuador tiene el Internet más caro del mundo", las consecuencias de este foro fueron que menos de un mes después, el mayor ISP del Ecuador baje el precio de un acceso ADSL de 128 Kbps de USD 69 a 39 y que su competencia en cable, por USD 50, aumente el ancho de banda de 64 Kbps a 200.

Todavía queda mucho por recorrer en este aspecto, sin embargo las normas deben ir acompañadas con la presencia y participación de los usuarios.

**10. ¿Cree que la labor que han desempeñado las operadoras de Internet en Ecuador ha sido satisfactoria?**

Considero que los ISPs, los operadores portadores y todas las empresas involucradas en el servicio de Internet, han identificado en este mercado una gran oportunidad. A pesar de la baja penetración de Internet, 6,8% de acuerdo a nuestros cálculos, el potencial de crecimiento es muy grande. Los operadores culpan a los usuarios por la baja densidad, en lugar de propiciar estrategias y productos que impulsen una demanda creciente. Creo que las empresas operadoras tienen una deuda pendiente con la sociedad, pues han sobrepuesto intereses particulares a los del país y esta visión miope ha postergado la construcción de una verdadera sociedad de la información que beneficiaría tanto a usuarios como a proveedores.

**11. ¿Qué propuestas tendría usted tanto para la industria privada como para el gobierno para diseñar un marco regulatorio acorde con las necesidades del mercado y acorde también con los avances tecnológicos?**

Creo que es necesario construir en consenso: sector privado, gobierno y usuarios mecanismos que incorporen al mercado criterios de libre competencia, alta calidad, transparencia, etc.

Estos mecanismos tienen que ver con el impulso a programa de democratización y socialización del acceso a la banda ancha, impulso al desarrollo de contenido local, despliegue de infraestructura, uso intensivo de tecnología inalámbrica, entre otros.

Cuando el gobierno entienda que la sociedad de la información, no se la construye por decreto, sino que son los ciudadanos demandando nuevos servicios y aplicaciones y las empresas satisfaciendo nuevas necesidades digitales. De esta manera el papel del estado debe limitarse a actuar cuando las fuerzas del mercado no puedan regularse por sí mismas.

## 9.1.7 ARTÍCULO EL COMERCIO.

29 DE AGOSTO DE 2010

# ¿Nuevo en Twitter? Aquí, varias claves

## INTERNET

**Este servicio de microblog tiene registrados unos 146 millones de usuarios. Conocer la terminología del servicio sirve para un buen uso del mismo.**

La Nación y El Tiempo, GDA

**H**ay pocos servicios en Internet que generen tal grado de interés e intensidad de uso como el microblogging Twitter. Y gracias al crecimiento que ha tenido desde su nacimiento en el 2006, una parte importante de los usuarios de Internet habla todo el día de Twitter; usa permanentemente el servicio; se obsesiona con la actualización de su perfil o con lo que sucede en su línea de tiempo.

No todos, claro, pero sí lo hace buena parte de los 146 millones de usuarios registrados, que debería tener el servicio a esta altura del año, si es que siguió creciendo a un ritmo de 300 000 nuevos usuarios por día desde mediados de abril, cuando tenía 105 millones de usuarios, según la compañía. No está cerca de los 500 millones de usuarios de Facebook, pero ya es un monstruo con vida propia.

Uno de los atractivos de Twitter es que el servicio funciona en forma abierta desde sus inicios, permitiendo que otros accedan a los servidores y a toda la información que contienen.

De hecho, el 75% de los usuarios usa esta red desde aplicaciones o sitios de terceros. Esta apertura, además, fomentó la creación de una gran cantidad de herramientas que buscan potenciar lo que un usuario puede hacer con Twitter.

Cuando el servicio nació, muchos usuarios se limitaron a compartir con otros sucesos cotidianos ("estoy esperando el autobús", "sali del dentista"), pero esto se amplió a otros contenidos.

Permite compartir ideas e información con los demás, creando en el camino una suerte de mensajero en diferido en el que es posible consultar algo con amigos ('followers' o seguidores en la jerga 'twittera'). Como en Facebook, otros usuarios amigos pueden responder a nuestra consigna e iniciar conversaciones.

Su uso es muy sencillo. La página de Twitter es minimalista. Arriba, la caja para escribir los textos de no más de 140 caracteres; abajo aparece lo que van publicando los usuarios que seguimos (following). En Twitter es posible seguir lo que hacen otros usuarios. También están los seguidores (según la jerga del servicio). No es necesario que la relación sea recíproca. Debido a la corta extensión de los mensajes, es importante conocer algunos términos para facilitar la comprensión de los mismos.



## Algunas herramientas para ahorrar tiempo en Twitter

Una de las virtudes de Twitter es que no hay límite para lo que uno puede publicar. Esto en determinadas circunstancias (un periodista cubriendo una conferencia de prensa, o varios de los usuarios a los que seguimos discutiendo un tema específico) puede resultar molesto, porque nos llena la línea de tiempo de comentarios que no nos interesan.

• **La siluación:** servicios como Muuter ([www.muuter.com](http://www.muuter.com)), o Twalala ([www.twalala.com](http://www.twalala.com)), que permiten silenciar a un usuario o a todos los 'tweets' con determinada etiqueta.

### • Cómo organizar contenidos

Si se quiere tener la publicación de Twitter bien organizada, es posible apelar a varias herramientas como Twitterfeed (<http://twitterfeed.com>), para que una actualización de RSS (por ejemplo, de un blog) se autopublicue en Twitter.

Otra alternativa es Twittermail (<http://twittercounter.com/pages/twittermail>), para actualizar un perfil por correo electrónico, y Twuffer (<http://twuffer.com>), que permite programar la publicación.

### • La fama y el 'rating'

Por ejemplo, Twitaholic ([www.twitaholic.com](http://www.twitaholic.com)) enumera los 1000 usuarios de Twitter con más seguidores. Primera está Lady Gaga (@ladygaga), con 5,8 millones de fans.

• **Y Fan Page List** ([http://fanpagelist.com/category/top\\_page/view/list/sort/lists/](http://fanpagelist.com/category/top_page/view/list/sort/lists/)) muestra en cuántas listas de Twitter están los usuarios más populares. Listorious

(<http://listorious.com>), por su parte, es un buscador de listas de usuarios y de lo que el sitio denomina expertos en determinadas áreas, para realizar consultas.

• **Retweetrank** ([www.retweetrank.com](http://www.retweetrank.com)) mide nuestra importancia en Twitter según la difusión que otros hacen de nuestros tweets, algo que también intentan determinar Twinfluence ([www.twinfluence.com](http://www.twinfluence.com)) y Twitter Grader (<http://twittergrader.com>).

Fuente: MCTI/EEEL COMERCIO

## LA SIGLA RT

Las siglas RT significan 're-tweet', y esto a su vez quiere decir que el mensaje que está leyendo no es obra de quien lo publica, sino de otra persona. El que lo publica está replicando, repitiendo, retweetando lo que escribió alguien más. ¿Quién es el autor? El usuario cuyo nombre aparece a continuación de las siglas RT.

## ABREVIATURAS

Las antiquísima tradición de las abreviaturas, que algunos puristas de la lengua condenan como otro de los males de la modernidad, son normales en Twitter. Subordinantes como que se convierten en q, o por en x, etc. No se debe olvidar que la persona debe limitarse solamente a 140 caracteres para cada 'tweet'.

## VARIACIÓN DE RT

Existe un caso en que RT no significa re-tweet, y es cuando aparece al final del mensaje. En esa posición quiere decir que estamos pidiendo a nuestros seguidores que repliquen el mensaje. Esto fue muy utilizado durante la crisis política del 2009 en Irán, cuando el Gobierno bloqueó las comunicaciones con el extranjero.

## LOS EMOTICONES

Los emoticones o signos que expresan una emoción son fundamentales en Twitter. Sin ellos, una frase irónica puede transformarse en insulto, y un requiebro, en ofensa. Si no conocen los básicos, el nuevo usuario puede pensar que se trata de un error de tipo. Aquí van: sonrisa :), guiño :), carcajada :D y confusión :S.

## LAS 'HASHTAGS'

Cualquier cosa que empiece con un símbolo de numeral (#) es una hashtag o etiqueta. Sin embargo, el símbolo de hashtag puede usarse de forma irónica para convertir en etiqueta algo que definitivamente no lo merece. En este caso, quien utilizó este símbolo puede esperar que otras personas expresen su punto de vista sobre un tema.

## LINKS ABREVIADOS

Las combinaciones aparentemente azarosas que aparecen en algunos mensajes, precedidos de <http://> son direcciones web acortadas. Por ejemplo, un servicio como Bitly (<http://bit.ly>) convertirá <http://www.lanacion.com.ar/tecnologia> (37 caracteres) en <http://bit.ly/bG4UK3> (20). Ahí se 'ahorran' 17 caracteres.

## LAS LECTURAS

Que alguien publique una noticia aparecida en un diario o un blog no significa que necesariamente se adhiera a lo que allí se dice. Si vemos un artículo o un sitio web interesantes, tendemos a twitearlos. Eso no significa que los hemos escrito o creado ni que lo estamos promoviendo. Sólo es tamos informando.

## EL REENVÍO

Las siglas CC significan 'con copia' y va seguido de un nombre de usuario. Se trata de una convención para notificar al receptor primario (el que aparece citado al principio del post) que queremos que alguien más preste atención al mensaje. Es otra forma de crear una cadena para difundir un contenido a muchas personas.

## EL SIGNO @

¿Si mencionamos a alguien en Twitter, no usamos su nombre, sino su nombre de usuario en esta red social, si lo tiene. El nombre de usuario es el que empieza con la arroba (@). De esta forma, mencionamos a la persona, damos a conocer la forma de contactarlo en Twitter, y de paso, ahorramos caracteres.

## ALERTA VÍA E-MAIL

Los usuarios que no quieran perderse ninguna respuesta pública a un texto propio (es decir, con el prefijo @usuario) pueden ir al sitio [twmail.com](http://twmail.com) para recibir alertas vía e-mail. Otra herramienta muy atractiva está en [www.twtoaster.com](http://www.twtoaster.com): agrupa respuestas de múltiples usuarios a un mismo 'tweet' en una sola página.

## ANEXO 5: ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE LA UIDE

### ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: SOPHIA PAVON SUZUZA Cargo: Coordinadora de Promoción e Información  
Departamento: Marketing

#### \* Sobre el reglamento:

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

No tengo un horario

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?  
 SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?  
 SI  NO

¿Por qué? En lugar de trabajar se dedican a jugar, chatear, etc

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) Bancos b) SEI c) Jess d) Colopias / Bibliotecas

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?  
 SI  NO

¿Por qué? dishga de funciones propias de cada día.

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Sistemas

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?  
 SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?  
 SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
SI  NO

- **Página:** Hotmail  Latinmail  Gmail  Yahoo  Otro

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <u>1</u>	Correo Electrónico <u>-</u>
Bibliotecas Virtuales <u>4</u>	Redes Sociales <u>-</u>
Página Web UIDE <u>2</u>	Ocio y Entretenimiento <u>6</u>
Banca y Finanzas <u>3</u>	Messenger <u>-</u>
Noticias <u>5</u>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>4</u>	Promociones <u>1</u> (trabaja/personas interesadas en la UIDE)
Cadenas <u>3</u>	Fotos <u>6</u>
Videos <u>5</u>	Música <u>-</u>
Spam <u>-</u>	Temas relacionados con el trabajo <u>2</u>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>2</u>	Promociones <u>-</u>
Cadenas <u>-</u>	Fotos <u>-</u>
Videos <u>-</u>	Música <u>-</u>
Spam <u>-</u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?  SI  NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?  
SI  NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?  
 SI  NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?  
 SI  NO

### ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Cristina Alcazar Cargo: Asistente

Departamento: comunicación

**\* Sobre el reglamento:**

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina? SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

no

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet? SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas? SI  NO

¿Por qué? porque tratándose de ciertas funciones de comunicación, la mayoría de páginas son indispensables para obtener información útil para la realización de actividades comunicacionales

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_ c) \_\_\_\_\_ d) \_\_\_\_\_

a todas

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución? SI  NO

¿Por qué? porque las funciones que se realiza en el trabajo ocupan la mayor parte del tiempo diario y casi no queda tiempo para distraerse en internet

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

el departamento de sistemas

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina? SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina? SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?

SI

NO

- **Página:** Hotmail  Latinmail  Gmail  Yahoo  Otro

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información  Correo Electrónico 1

Bibliotecas Virtuales  Redes Sociales

Página Web UIDE  Ocio y Entretenimiento

Banca y Finanzas  Messenger

Noticias

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal 1 Promociones 4

Cadenas 3 Fotos 5

Videos 6 Música 7

Spam 8 Temas relacionados con el trabajo 1

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal 3 Promociones 5

Cadenas 2 Fotos 4

Videos 6 Música 7

Spam 8 Temas relacionados con el trabajo 1

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?  SI  NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI

NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

SI

NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI

NO

ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: GEORRANO Palacios Cargo: Coordinador ✓

Departamento: Facultad C. Médicas

**\* Sobre el reglamento:**

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

Solamente en horas de almuerzo

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?

SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?

SI  NO

¿Por qué? Por seguridad y para optimizar las horas de trabajo

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) Google b) Páginas (en el caso de Medicina) c) \_\_\_\_\_ d) \_\_\_\_\_

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?

SI  NO

¿Por qué? Si no hay responsabilidad en el uso, se mal usa las horas de trabajo

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Sistemas

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?

SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?

SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?

SI

NO

- **Página:** Hotmail \_\_ Latinmail \_\_ Gmail \_\_ Yahoo  Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información  Correo Electrónico \_\_

Bibliotecas Virtuales  Redes Sociales \_\_

Página Web UIDE  Ocio y Entretenimiento \_\_

Banca y Finanzas \_\_ Messenger \_\_

Noticias \_\_

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal \_\_ Promociones  <sup>correos</sup> (desconocidos)

Cadenas  <sup>correos</sup> (desconocidos) Fotos

Videos \_\_ Música \_\_

Spam  <sup>correos</sup> (desconocidos) Temas relacionados con el trabajo

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal \_\_ Promociones \_\_

Cadenas \_\_ Fotos  <sup>(para trabajo con el Depart. de audiovisuales)</sup>

Videos \_\_ Música \_\_

Spam \_\_ Temas relacionados con el trabajo

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?

SI

NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI

NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

SI

NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI

NO

ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Wánera Proato Cargo: Coordinadora

Departamento: Promociones

\* Sobre el reglamento:

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

Sin restricción

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?  SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?  SI  NO

¿Por qué? ya están restringidas

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) Biblioteca b) SZI c) Colegios d) IESS

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?  SI  NO

¿Por qué? se dedica al internet y no a bajar

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Sistemas (Richard Pérez)

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?  SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
SI NO

- **Página:** Hotmail \_\_ Latinmail \_\_ Gmail  Yahoo \_\_ Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <input checked="" type="checkbox"/> 1	Correo Electrónico 4
Bibliotecas Virtuales <input checked="" type="checkbox"/> 2	Redes Sociales 6
Página Web UIDE <input checked="" type="checkbox"/> 3	Ocio y Entretenimiento 7
Banca y Finanzas 9	Messenger 5
Noticias 8	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal 4	Promociones 2
Cadenas 3	Fotos 5
Videos 7	Música 3
Spam 6	Temas relacionados con el trabajo 1

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal 2	Promociones __
Cadenas __	Fotos __
Videos __	Música __
Spam __	Temas relacionados con el trabajo 1

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?  
SI NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?  
SI NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI NO

ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Diana Vázquez Ruiz. Cargo: Asistente.

Departamento: Administración.

**\* Sobre el reglamento:**

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

13:00 a 15:00

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?

SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?

SI  NO

¿Por qué? se controlaría el mal uso del tiempo.

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) google. b) hotmail c) msn d) productos para varios de portafolio

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?

SI  NO

¿Por qué? existe la mala administración de recursos.

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Dpto. Sistemas.

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?

SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?

SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
 SI  NO

- **Página:** Hotmail      Latinmail      Gmail      Yahoo      Otro     

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <u>10</u>	Correo Electrónico <u>9</u>
Bibliotecas Virtuales <u>    </u>	Redes Sociales <u>    </u>
Págin Web UIDE <u>7</u>	Ocio y Entretenimiento <u>    </u>
Banca y Finanzas <u>0</u>	Messenger <u>6</u>
Noticias <u>    </u>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>4</u>	Promociones <u>9</u>
Cadenas <u>2</u>	Fotos <u>3</u>
Videos <u>5</u>	Música <u>    </u>
Spam <u>1</u>	Temas relacionados con el trabajo <u>10</u>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>3</u>	Promociones <u>    </u>
Cadenas <u>    </u>	Fotos <u>    </u>
Videos <u>    </u>	Música <u>    </u>
Spam <u>    </u>	Temas relacionados con el trabajo <u>10</u>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?  SI  NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI   NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

SI   NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI  NO

ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Gabriela Alvarez Cargo: Asistente

Departamento: Biología

\* Sobre el reglamento:

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

No

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?  SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?

SI  NO

¿Por qué? puede interrumpir las labores del trabajo

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) buscadores b) navegadores c) \_\_\_\_\_ d) \_\_\_\_\_

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?

SI  NO

¿Por qué? puede desviar la atención

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Departamento de sistemas

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?

SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?

SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
 SI  NO

- **Página:** Hotmail  Latinmail  Gmail  Yahoo  Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <u>1</u>	Correo Electrónico <u>6</u>
Bibliotecas Virtuales <u>3</u>	Redes Sociales <u>8</u>
Página Web UIDE <u>2</u>	Ocio y Entretenimiento <u>7</u>
Banca y Finanzas <u>5</u>	Messenger <u>9</u>
Noticias <u>4</u>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>2</u>	Promociones <u>3</u>
Cadenas <u>  </u>	Fotos <u>  </u>
Videos <u>  </u>	Música <u>  </u>
Spam <u>  </u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>2</u>	Promociones <u>  </u>
Cadenas <u>  </u>	Fotos <u>  </u>
Videos <u>  </u>	Música <u>  </u>
Spam <u>  </u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?  SI  NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI  NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

SI  NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI  NO

ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Paulina Torres Cargo: Asistente ✓

Departamento: Planificación - Presup. Control.

**\* Sobre el reglamento:**

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina? SI ✓ NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

13:00 a 14:30

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?

SI ✓ NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?

SI ✓ NO

¿Por qué? Algunas son necesarias

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) Produbanco b) google c) etc d) \_\_\_\_\_

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?

SI NO ✓

¿Por qué? Cada uno sabe lo q' tiene que hacer.

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Dep. Sistemas

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?

SI ✓ NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?

SI ✓ NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
SI  NO

- **Página:** Hotmail  Latinmail  Gmail  Yahoo  Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <input checked="" type="checkbox"/>	Correo Electrónico <input type="checkbox"/>
Bibliotecas Virtuales <input type="checkbox"/>	Redes Sociales <input type="checkbox"/>
Página Web UIDE <input checked="" type="checkbox"/>	Ocio y Entretenimiento <input type="checkbox"/>
Banca y Finanzas <input checked="" type="checkbox"/>	Messenger <input type="checkbox"/>
Noticias <input type="checkbox"/>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <input type="checkbox"/>	Promociones <input type="checkbox"/>
Cadenas <input checked="" type="checkbox"/>	Fotos <input type="checkbox"/>
Videos <input type="checkbox"/>	Música <input type="checkbox"/>
Spam <input type="checkbox"/>	Temas relacionados con el trabajo <input checked="" type="checkbox"/>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <input type="checkbox"/>	Promociones <input type="checkbox"/>
Cadenas <input type="checkbox"/>	Fotos <input type="checkbox"/>
Videos <input type="checkbox"/>	Música <input type="checkbox"/>
Spam <input type="checkbox"/>	Temas relacionados con el trabajo <input checked="" type="checkbox"/>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual? SI  NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?  
SI  NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?  
SI  NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?  
SI  NO

## ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: LAURA PAVÓN Cargo: Asistente Secretaría General.

Departamento: Secretaría General.

### \* Sobre el reglamento:

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina? SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

Cuento con Internet. Se restringe videos, youtube, etc. lo que me parece bien porque no es necesario para el trabajo que se desempeña.

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet? SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas? SI  NO

¿Por qué? No son útiles para el trabajo que desempeñamos.

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) Google/Internet b) Conesup c) Web de la UIDE d) IESS. / Consulta a página de producciones. / El Comercio / El Hoy

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución? SI  NO

¿Por qué? Al estar abierto sin restricciones es objeto de distracción, todo el tiempo que Significa estar conectado se traduce en un gasto económico fuerte.

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Desconozco pero Decanos y Direcciones pueden utilizarlo sin restricciones.

8.- Está de acuerdo, en qué las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina? SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina? SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
SI NO

- **Página:** Hotmail \_\_ Latinmail \_\_ Gmail \_\_ Yahoo \_\_ Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <u>1</u>	Correo Electrónico <u>3</u>
Bibliotecas Virtuales <u>4</u>	Redes Sociales <u>9</u>
Págin Web UIDE <u>2</u>	Ocio y Entretenimiento <u>8</u>
Banca y Finanzas <u>5</u>	Messenger <u>7</u>
Noticias <u>6</u>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>1</u>	Promociones <u>1</u>
Cadenas <u>1</u>	Fotos <u>1</u>
Videos <u>1</u>	Música <u>1</u>
Spam <u>1</u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>1</u>	Promociones <u>1</u>
Cadenas <u>1</u>	Fotos <u>1</u>
Videos <u>1</u>	Música <u>1</u>
Spam <u>1</u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual? SI NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

SI NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI NO  
*Aunque depende si navegar por internet sea para temas laborales.*

### ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Jannine Aguirre Cargo: Técnico S y M (Asistente)

Departamento: Seguridad y Salud

#### \* Sobre el reglamento:

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

No

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet?

SI

NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas?

SI

NO

¿Por qué? Seguridad Informática

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) google b) yahoo c) hotmail d) bibliotecas

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución?

SI

NO

¿Por qué? Valor horas hombre / trabajo

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

Javier Palaco

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina?

SI

NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?

SI

NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
 SI  NO

- **Página:** Hotmail \_\_ Latinmail \_\_ Gmail \_\_ Yahoo  Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <u>1</u>	Correo Electrónico <u>5</u>
Bibliotecas Virtuales <u>7</u>	Redes Sociales <u>9</u>
Págin Web UIDE <u>4</u>	Ocio y Entretenimiento <u>6</u>
Banca y Finanzas <u>3</u>	Messenger <u>8</u>
Noticias <u>2</u>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal __	Promociones <u>3</u>
Cadenas <u>2</u>	Fotos __
Videos __	Música __
Spam __	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>2</u>	Promociones __
Cadenas __	Fotos __
Videos __	Música __
Spam __	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual?  SI  NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?  
 SI  NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?  
SI  NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?  
SI  NO

ENCUESTA SOBRE USO DE INTERNET

Nombre: Gabriela Ueloz Cargo: Asistente

Departamento: Serv. Universitarios

**\* Sobre el reglamento:**

1.- ¿Cree que la universidad necesita un reglamento para uso de internet en horas de oficina? SI  NO

2.- ¿Cuenta con un horario específico para ingresar a internet?, especificar horario.

Si, de 7 a 9 am y de 1 a 3 pm.

3.- ¿Sugeriría otro horario(s) para el uso de internet? SI  NO

4.- ¿Cree Ud. que debe restringirse el acceso a ciertas páginas? SI  NO

¿Por qué? por alguna emergencia.

5.- ¿A qué páginas deberíamos tener acceso todo el día, sin restricciones:

a) ies b) \_\_\_\_\_ c) \_\_\_\_\_ d) \_\_\_\_\_

6.- ¿Cree Ud. que el uso prolongado de internet, afecta de alguna manera a la institución? SI  NO

¿Por qué? porque nos dan ciertos horarios para el acceso a internet

7.- De acuerdo a su conocimiento, que persona y/o departamento, maneja el uso internet, sus horarios y restricciones.

8.- Está de acuerdo, en que las autoridades académicas (decanos, directores y coordinadores), ¿cuenten con un horario para utilización del internet en horas de oficina? SI  NO

9.- ¿Piensa que deben existir sanciones, para quienes hagan un mal uso de internet en horas de oficina?  SI  NO

**\* Sobre Internet:**

10.- ¿Cuenta con un mail personal, aparte del que tiene en la universidad?  
SI NO

- **Página:** Hotmail  Latinmail  Gmail  Yahoo  Otro \_\_\_\_\_

11.- Qué tipo de páginas visita con más frecuencia: (enumerar del 1 al 10)

Consultar información <u>4</u>	Correo Electrónico <u>3</u>
Bibliotecas Virtuales <u>5</u>	Redes Sociales <u>8</u>
Página Web UIDE <u>1</u>	Ocio y Entretenimiento <u>9</u>
Banca y Finanzas <u>7</u>	Messenger <u>6</u>
Noticias <u>2</u>	

12.- Qué tipo de mails recibe en su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>4</u>	Promociones <u>2</u>
Cadenas <u>3</u>	Fotos <u>7</u>
Videos <u>6</u>	Música <u>8</u>
Spam <u>5</u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

13.- Qué tipo de información envía desde su cuenta de la UIDE: (enumerar del 1 al 10)

Correo Personal <u>  </u>	Promociones <u>2</u>
Cadenas <u>  </u>	Fotos <u>  </u>
Videos <u>  </u>	Música <u>  </u>
Spam <u>  </u>	Temas relacionados con el trabajo <u>1</u>

14.- ¿Constituye internet, una herramienta indispensable para el desarrollo del trabajo, de la asistente actual? SI NO

15.- ¿Ha recibido alguna vez, comunicaciones desde cuentas desconocidas, que puedan contener información perjudicial para su computador, como virus o programas espía?

SI NO

16.- ¿Ha descargado alguna vez videos, música o fotos del internet?

SI NO

17.- ¿Considera que navegar en internet, varias horas, durante la jornada laboral, perjudica su nivel de rendimiento y la productividad?

SI NO