



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIPLOMADO EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

TEMA:

**“USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS”**

Tesina de Grado previo la
obtención del título de
Diplomado
En Comunicación Corporativa

Autor: Ing. María Carmita Andrade Segarra

Directora: Ing. Ana Lucía Unda

Centro universitario: Riobamba

2010

CERTIFICACIÓN

La presente tesina se realizó bajo los parámetros exigidos por la UTP, cumple con los objetivos planteados y autoriza su presentación.

Loja, octubre de 2010

Ing. Ana Lucía Unda

DIRECTORA

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Ing. María Carmita Andrade S.

C.I. 0601786189

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo: María Carmita Andrade Segarra, 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 de la Universidad”.

Ing. María Carmita Andrade S.

C.I. 0601786189

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar mis estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

Al Ing. Néstor Solís Mazón, Director Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Chimborazo, por su colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, mi sincero agradecimiento a las profesionales: Ing. Ana Lucía Unda, Directora del Proyecto; y, a la Ing. Lilia Carpio, por haber guiado y orientado acertadamente mi práctica profesional.

Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra manera colaboraron hasta la culminación del presente trabajo.

La Autora

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mi querida familia: mi esposo Galo, y mis hijos Diego y Caro. Quienes han sabido compartir cada momento de mi desarrollo profesional, intelectual y personal.

A mi querida madre Gloria María, por su amor y bendiciones.

Que Dios los Bendiga.

SUMARIO

Este proyecto de investigación denominado “*Uso de tecnologías de Información y Comunicación en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas*”, tiene como objetivo principal conocer el tratamiento que se da a las TIC’s en las estrategias de comunicación del MTOP, durante el periodo enero-julio 2010.

Se abordan temas “supuestos teóricos”, relacionados al uso de la Internet, como medio de comunicación, el uso de las redes sociales como herramientas cotidianas de trabajo, el uso de las TIC’s en las organizaciones y empresas del Ecuador, que apuestan por un mejoramiento de la comunicación, entre otros.

El Capítulo I, enfatiza sobre la importancia que tienen las tecnologías de la información y la comunicación TIC’s en organizaciones del Ecuador, como herramientas para el logro de las metas del desarrollo económico y social.

El Capítulo II, está enfocado a la estructura del MTOP, su misión, visión, objetivos, historia de la organización y a quien está dirigida y qué tipo de comunicación realiza.

En el Capítulo III, se indica que la comunicación en el MTOP se la realiza mediante la intranet y el portal web. Determinando, que la comunicación organizacional es vertical, en dos sentidos ascendente y descendente.

El MTOP, utiliza herramientas Web 2.0: RSS, Portal del MTOP, YouTube, QUIPUX, etc. Los contenidos en: Materia vial, transportación, Ley de Caminos, Ley de Transparencia, entre otros. Las futuras proyecciones del MTOP, siguiendo los objetivos planteados para el fortalecimiento tecnológico, la "Implementación de REDES LAN", "Telefonía IP", "Enlaces de Datos WAN", "Energía regulada UPS", "Biométricos" y Adquisición de Equipos Informáticos, a nivel nacional.

El Capítulo IV, está orientado a la metodología del proyecto, tipo de investigación y diseño de la investigación de campo, métodos, técnicas e instrumentos, que se la realizó en base a una entrevista formulada al Director Provincial del MTOP de Chimborazo.

Finiquitando con las conclusiones y recomendaciones, enfocadas a la capacitación de todo el personal que conforma la institución

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está realizado con la finalidad de profundizar los conocimientos básicos sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's, en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el manejo institucional, con diferentes temas a desarrollar para llegar a los objetivos propuestos. Se ha considerado abordar temas que serán tópicos, para el conocimiento del uso de las TIC's en el MTOP, como son conceptos básicos, el papel del responsable de las comunicaciones en el MTOP, cómo se maneja las TIC's, la falta de comunicación e información, la imagen, entre otros.

La calidad de servicio es fundamental dentro de toda empresa, ésta debe ser total. La importancia que representan las TIC's en el éxito de las instituciones, se gana tiempo y dinero; y sobre todo, lo más importante se gana clientes. La importancia que se dé a la calidad de servicio es la imagen de la empresa, a través del trabajo que desempeña la Dirección de Comunicación y Atención al Ciudadano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

En el mes de Enero de 2007, se creó la Dirección de Comunicación Atención al Ciudadano, en remplazo al Departamento de Relaciones Públicas, como una de las medidas para un cambio estratégico, que establece las líneas prioritarias de actuación del Ministerio de Transporte y obras Públicas, ante los avances y cambios del entorno, entre los que es importante destacar las nuevas Tecnologías de Comunicación e Información, escenario que ha motivado a la adaptación al espacio de la transportación.

La creación de esta Dirección, forma una de las líneas básicas establecidas por el MTOP. Este propósito constituye además, un compromiso del Programa del Ministro. Como estrategia, se puso en marcha una auditoría de comunicación interna, con el fin de identificar, en el seno del MTOP, las necesidades y aspiraciones en materia de información y de comunicación, analizar los puntos fuertes y débiles de la política llevada a cabo hasta el

momento, así como mejorar la estrategia de comunicación. Estas funciones las desempeñó el Departamento de Comunicación y Atención al Ciudadano.

La idea de la creación de un Portal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, como una herramienta de comunicación e información, fue en base a las necesidades y demandas del MTOP. Con la ayuda de las nuevas tecnologías es evidente que se puede comunicar eficientemente. El fin es instituir un procedimiento informático que facilite, por una parte, la descentralización del proceso para difundir información y actualizar las páginas web. Por otra, favorecer la centralización de la gestión, a fin de aprovechar al máximo los recursos disponibles y lograr, de este modo, una mayor eficiencia.

La política de comunicación del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, que se proyecta en el presente trabajo, se incluye además del procedimiento, una serie de medidas cuya finalidad es garantizar, en primer lugar, que cada miembro del MTOP puede acceder a la información de su interés. En segundo lugar, evitar la indeseada sobrecarga informativa, o, lo que es lo mismo, el ruido en la difusión. Este trabajo de investigación se basa en una idea fundamental, la necesaria diferenciación entre la información de interés interno y la de interés externo, que motiva una identificación y uso específico de los canales idóneos para cada caso, así como de los distintos grupos de destinatarios.

Es también clave entender que aunque cualquiera de los integrantes de MTOP, son una fuente potencial de información, no todos pueden hacer un uso indiscriminado de los canales disponibles. Cualquiera tiene derecho a comunicar, y para ello se ha diseñado una herramienta que lo facilita al máximo. Comunicación interna y comunicación externa son partes indisolubles e interdependientes de la política de comunicación de una institución. La interna es el soporte y la base de la externa, por lo que es indispensable que las acciones en cada uno de estos ámbitos se desarrollen de un modo coherente. La comunicación interna concierne a todos los que

forman parte del MTOP, y su función es estratégica para la proyección externa de la misma. Por tanto, el éxito del uso de las TCI's depende en buena medida de la implicación de todos los funcionarios, servidores y trabajadores del MTOP, y especialmente, de los responsables de las unidades que generan información.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer el uso de las TIC's en las estrategias de comunicación en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas entre enero-julio 2010.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ◆ Determinar las herramientas digitales que utiliza el MTOP, como estrategias de comunicación internas y externas.
- ◆ Analizar el uso y la actualización de las herramientas digitales que tienen el MTOP.
- ◆ Identificar las herramientas digitales de mayor eficacia.

SUPUESTOS TEÓRICOS

1. INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN.

En los últimos años Internet se ha convertido en uno de los medios de comunicación más utilizados por personas de todo el mundo.

Hace algunas décadas la gente no utilizaba el ordenador habitualmente ya que lo consideraban una herramienta para redactar sus trabajos o realizarlos mediante programas especializados que recientemente se habían inventado. Los más jóvenes, en cambio veían al ordenador como un nuevo instrumento para jugar aparte de la consola. En aquellos tiempos nadie pensaba en que con una máquina se pudiese revolucionar el mundo de la comunicación.

Es cierto que navegando por Internet se pueden encontrar infinidad de artículos, música, películas, entre otros, ya que allí está todo generalizado, pero no debería considerarse un medio único para documentarse, es conveniente consultar otras fuentes dependiendo del tipo de trabajo o información que se quiera buscar, ya que en algunos aspectos por muy avanzada que esté la tecnología no puede ser comparada con la originalidad

de los libros, los cuales, han sido siempre los protagonistas de la información y la cultura ya que antiguamente solo la persona que sabía leer, escribir y además de eso disponía de gran cantidad de libros podía defenderse en la sociedad y no dejarse influir fácilmente, como la gente que no tenía posibilidades de documentarse.

Hoy en día Internet puede hacer milagros en cuanto a la comunicación, pero como he mencionado antes no debería considerarse el único medio para documentarse porque no toda la información publicada es "correcta", es decir, hay gente que puede redactar artículos en parte copiados de algún libro u otra página de internet pero dando lugar a equívocos.

En mi opinión Internet es un lujo del cual disponemos por todo lo escrito antes, y sirve de gran ayuda pero también hay que tener en cuenta los riesgos que conlleva.¹

2. NUEVAS TENDENCIAS EN COMUNICACIÓN VIRTUAL Y USO DE REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTAS COTIDIANAS DE TRABAJO.

Ya no es indispensable tener conocimientos de programación o edición de páginas Web para poder publicar contenido en línea. Hoy día, las enormes posibilidades de comunicación interpersonal y de distribución de información mediante el ciberespacio, permiten la creación de verdaderas "comunidades virtuales", entendidas como espacios que agrupan a decenas, centenas o miles de usuarios en torno a temáticas comunes.

En estas nuevas comunidades, los cibernautas recurren a herramientas como los blogs o bitácoras electrónicas, las listas de distribución de correo electrónico y los wikis para discutir, relacionarse, intercambiar información y organizarse, de modo similar a como se puede hacer en las comunidades presenciales.

¹ (2007). *Internet como medio de comunicación* [En línea]. Disponible en: <http://sylvi17.wordpress.com/2007/11/07/internet-como-medio-de-comunicacion> [Consulta 14-10-2010]

Las nuevas tendencias de la comunicación digital implican también realizar una reestructuración del concepto mismo de ciberespacio, pues Internet ya no debe pensarse como una mera "autopista de la información", tal como lo propusieron Bill Clinton y Al Gore al promover su infraestructura nacional de información.²

La Red no es un camino que va a cualquier parte, sino que conforma una comunidad de comunidades: un mundo paralelo, creado y sustentado por las TIC's, al que se accede mediante cualquier computadora o dispositivo conectado.

Blogs o bitácoras

La expansión de los "blogs" (también denominados "weblogs" o bitácoras en línea) representa una tendencia importante en la evolución del ciberespacio. Estos peculiares sitios Web, surgidos en 1998 como simples diarios personales, se transforman en todo un fenómeno socio-cultural y ganan popularidad como medio de expresión individual. En la actualidad, son considerados como una de las plataformas de publicación más difundidas en las redes del ciberespacio.

Un blog es un medio para expresar opiniones personales, algo así como un diario electrónico. Pero no sólo eso: también puede ser una tribuna de expresión política, un espacio de colaboración entre usuarios, una extensa colección de hipervínculos, una fuente de información especializada o un medio de comunicación informal entre amigos o empleados. No hay fronteras claramente definidas.

Muchos usuarios utilizan blogs para organizar sus ideas, mientras que otros los usan para expresar sus opiniones. Sirven como un medio de acceso a diversos puntos de vista, y permiten entrar en contacto con personas que comparten ideas semejantes. En este último caso, pueden constituir

² Portal Educativo (2004). *Las nuevas tendencias de comunicación digital pasan por las comunidades virtuales*. [En línea]. Disponible en: <http://weblog.mendoza.edu.ar/jinformatico/archives/003004.html> [Consulta 14-10-2010]

excelentes herramientas de comunicación en equipos de trabajo, familias y otros grupos que desean contar con un espacio de expresión.

La característica distintiva de un blog, consiste en que los escritos más recientes se muestran en la parte superior de la página electrónica, para que los visitantes accedan a los contenidos en orden cronológico o sucesivo. El éxito de los blogs reside en su facilidad de uso, pues su creación toma sólo algunos minutos, y no requieren de conocimientos de programación o edición especializados.³

3. USO DE LAS TIC'S EN LAS ORGANIZACIONES, INSTITUCIONES Y EMPRESAS DEL ECUADOR QUE APUESTAN POR UN MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN

El uso de las TIC's en el Ecuador, tienen bajo nivel de aplicación en ámbitos de Infraestructura, Educación, Salud, Gestión Pública, Sector Productivo y como Instrumento de Política y Estrategia.

En el Ecuador, solo el 30% de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) utiliza las ventajas tecnológicas de información y comunicación (TIC), cifra muy baja en relación al 50% registrado en otros países de América Latina, dijo José Parceiro, experto en internacionalización de empresas, durante la presentación del estudio: "La innovación como motor para el desarrollo exportador de las Pymes", encargado por la Corporación de Promoción de Exportaciones e Inversiones (Corpei) y la consultora argentina RGX. El investigador mencionó que Costa Rica, Argentina y Chile son los países que más utilizan estos sistemas en la región. Por ello indicó que "la competitividad está cada vez más enraizada en la capacidad para incluir todas las funciones que componen la estructura y el funcionamiento operativo de la empresa".

³La Flecha, El UNIVERSAL (2004). *Las nuevas tendencias de comunicación digital, pasan por las comunidades virtuales* [En línea]. Disponible en: <http://www.laflecha.net/canales/comunicacion/200411293> [Consulta 14-10-2010]

Incluso, de acuerdo a datos de Parceiro, el 100% de las Pymes ecuatorianas encuestadas, que utilizan las TIC's, afirman que estas tuvieron un impacto positivo en su crecimiento empresarial. Es que el objetivo de este proceso es demostrar cómo el uso de las TIC's permite mejorar la competitividad local e internacional de las pequeñas y medianas empresas, en virtud de que "estas facilitan el contacto con los actores involucrados en los procesos de exportación". Agregó, además, que "las 530 Pymes exportadoras en Iberoamérica que no realizaron este proceso en los dos últimos años, tienen resultados nefastos, pero la aplicación de las TIC les está ayudando a progresar".

"Es necesario para las pequeñas empresas exportadoras estar en contacto permanente con clientes, importadores, consumidores finales y especialistas, por ello el emplear este sistema es conveniente", afirmó Parceiro. (JR)⁴

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Ecuador han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos, se han convertido en un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

En la actualidad, las TIC's en el Ecuador son un factor determinante en la productividad de las empresas, sea la empresa que sea y tenga el tamaño que tenga. En Ecuador existe un nivel económico bajo de la población para adquirir computadoras, y acceder a la banda ancha de Internet, existe baja colaboración del sector privado Empresarial – Estado, para expandir las redes de comunicación. El encarecimiento de productos tecnológicos, dificultan su adquisición, y hay escasa conectividad al internet, en los sectores más pobres.

⁴ Diario de Negocios Tags: Comercio. (2009). *Las pymes dependen de las TIC para fortalecer sus exportaciones* [En línea]. Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/las-pymes-dependen-de-las-tic-para-fortalecer-sus-exportaciones-358567.html> [Consulta 14/10/2010]

En cuanto a la educación, se ha convertido en una herramienta básica para todos los estudiantes. Como ejemplo se puede citar a la UTP, que imparte sus conocimientos mediante el sistema virtual EVA, que es de gran ayuda y aporte a los estudiantes. En los colegios, escuelas, se cuenta con Internet, la misma que ayuda de gran manera a realizar las tareas y consultas de los alumnos.

Existe en el Ecuador una brecha entre la población rural y urbana en el uso de las nuevas tecnologías.

Desafortunadamente, en el Ecuador no todas las empresas utilizan los servicios TIC's, y algunas no los utilizan de manera adecuada.

Aunque el uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación es un factor clave en la productividad, su uso no está generalizado entre las medianas empresas y las PYMES.⁵

Existen políticas, estrategias, planes y programas, impulsados por el Gobierno Electrónico en el Ecuador, en el año 2001 y que actualmente se han puesto en marcha, como son:

a) Programa de Infraestructura para el Acceso

Este programa constituye el eje transversal de los demás programas de la Agenda Nacional de Conectividad, puesto que provee la infraestructura física requerida para el desarrollo de los programas de educación, salud, gobierno y comercio.

b) Internet para Todos

Este plan está incluido en la regulación de los Cibercafés, y consiste en un descuento en los cargos de registro a cambio de la prestación gratuita del servicio de Internet a los grupos sociales definidos por el CONATEL. El plan

⁵ Beit, Servicio Tic para Empresas, Copyright Beit. (2006-2009). *Las TIC en las empresas* [En línea]. Disponible en: <http://www.serviciostic.net/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html> [Consulta 14/10/2010]

fue aprobado en junio de 2003 y ratificado en febrero de 2005, conjuntamente con el Reglamento para Cibercafés.

c) Programa Nacional de Tele-educación

El Programa Nacional de Tele-educación propone un conjunto de estrategias, iniciativas y proyectos a fin de incorporar las TIC's al sector educativo, coadyuvando en el mejoramiento integral de la calidad de la educación, sustentable de los centros.

d) Programa de Tele-salud

El Programa de Tele-salud se dirige a mejorar, a través del uso de TIC's, la calidad de la atención en salud, especialmente de la población de escasos recursos económicos.⁶

4. EMPLEO DE LAS TIC'S COMO GENERADORAS DE CAMBIOS Y PROMOTORAS DE DESARROLLO, CON ESPECIAL ATENCIÓN EN ENTIDADES QUE MANTIENEN COMPROMISO SOCIAL

Es reconocido que el uso de las TIC's puede producir al mismo tiempo resultados positivos y negativos. En el caso de Estados Unidos y los países desarrollados es evidente que las TIC's ayudan al desarrollo económico, de hecho reciben los frutos de su vocación innovadora y las utilidades de pertenecer a la sociedad de la información, pero existe un conjunto de naciones, Ecuador está entre ellas, en donde su desarrollo tecnológico es primario, con grandes inequidades políticas, económicas y sociales, donde sobresale la pobreza, con sistemas económicos que aun deambulan en la sociedad industrial, es aquí donde se acrecienta la exclusión tecnológica.⁷

⁶Siare, (2001). *Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico* [En línea]. Quito. Disponible en:

http://www.clad.org/siare_isis/innotend/gobelec/ge-pol-ecuador.html [Consulta 01-11-2010]

⁷González M. (2010). Las TIC como herramientas generadoras de ventajas competitivas. *Revista Salud, 6* (1, 2 y 3).

Es por este motivo que en el Ecuador el Gobierno Nacional, a través de la Secretaría General de la Administración Pública y la Subsecretaría de Informática, ha trazado varias estrategias de comunicación, con la finalidad de mejorar el sistema de comunicación y superar estos problemas como son: sistema Nacional de Contratación Pública, el Sistema de Gestión Documental Quipux, que ha sido y son generadoras de cambios, el Sigob, el Sistema Informático Integrado de Recursos Humanos, y su portal: www.informatica.gov.ec, con la finalidad de generar cambios y promover al desarrollo, especialmente con todas las entidades que mantienen compromiso social: Hospitales, colegios, universidades, entre otras.

Todo esto, con el propósito de articular diferentes iniciativas sectoriales en torno al ideal de masificar en el país el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, buscando con esto aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones privadas y de gobierno, y socializar el acceso a la información. Además, mejorar la calidad de vida de la comunidad, ofreciendo un acceso equitativo a la información a oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura, etc. Un uso social apropiado para las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) es apoyar, transformar y ampliar la formación en las competencias ciudadanas, es decir, entre la sociedad que utiliza la tecnología digital, de allí la importancia de cerrar la brecha digital.

A través del Internet los ciudadanos se informan y pueden hacer uso de la información que antes no estaba a su alcance, así como tener el poder de detectar la validez o no de esta información.

Otras herramientas de las TIC's como el correo electrónico, las listas de correo electrónico, los grupos de discusión, los chats, los blogs pueden ser utilizados como mecanismos para la participación ciudadana.

También cabe resaltar la agilización de procesos que trae las TIC's en la realización de transacciones financieras. Estas permiten vencer las barreras de la distancia. Es así, como el mismo productor de artesanías puede hacer

negocios con cualquier persona del planeta y recibir a través de una transacción electrónica su remuneración.

La forma de concebir los gobiernos ha sufrido un cambio con el advenimiento de las TIC's, estas permiten el tránsito de ellos, tal como se conocen, a una nueva significación, el de gobierno virtual. Los portales de las entidades gubernamentales permiten los trámites en línea; al habilitar el proceso de contratación en línea, cualquier ciudadano a través de la red puede cumplir su papel de veeduría; la publicación de información por parte de encargados del gobierno en estos espacios virtuales abre un canal de comunicación directa con sus gobernados.

Y qué decir del desarrollo cultural apoyado en el uso de las TIC's, la creación y publicación de contenidos en Internet, posibilita la construcción de identidad ciudadana, la creatividad y difusión del conocimiento, el rescate de memoria, a enlaces y diálogos culturales con otras voces de la región, el país, el continente y el mundo.

En la actualidad, las TIC's tienen gran trascendencia en la educación. Estamos en una sociedad mediática regida por ellas donde nos encontramos con nuevas formas de comunicación y con un mayor número de mensajes. En este sentido, todo el sistema educativo debe orientarse hacia una mejor comprensión de estos lenguajes y hacia la incorporación de estos medios al aula de clase.

Como acotación se puede expresar que: el mundo gira al ritmo de las TIC's, a pesar de todos sus puntos en contra, descartarlas es inevitablemente negarle la oportunidad de pertenecer a la "aldea global" y desconocer su importancia como herramientas para lograr desarrollo.

Los nuevos hábitos de vida, la necesidad de universalizar los servicios y la información, llegando a todos los rincones de la sociedad así como el necesario control de los costes de gestión, hacen que la integración paulatina de las TIC's, en nuestro entorno y actividades diarias, sea una necesidad y cada vez a mayor grado, una realidad.

5. ORGANISMOS ECUATORIANOS IMPULSAN EL USO DE LAS TIC'S COMO APOYO SUSTANCIAL EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ESPECIALMENTE LAS DIRIGIDAS A LA COMUNIDAD VIRTUAL

La dinámica de la planificación pública en materia de TIC's en el Ecuador a excepción de la Comisión de Conectividad, no existen organismos o instituciones del Estado exclusivamente dedicadas a difundir e implementar políticas de TIC's, sino que tales políticas son dictadas y ejecutadas por instituciones creadas para gestionar el tema de las telecomunicaciones en general.

El CONACTEL, es una empresa pública, cuya estructura institucional, apunta a canalizar relaciones de coordinación y complementariedad en términos de planificación y gestión pública en materia de telecomunicaciones, para optimizar los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión institucional. Dentro de sus principales competencias están: Dictar políticas de Estado con relación a las telecomunicaciones, aprobar planes y normas, entre otras.

Los gobiernos seccionales no tienen representación en la conformación de la Secretaría de Telecomunicaciones, y no tienen posibilidad de incidir de una u otra manera en la designación de su titular. Las políticas de telecomunicaciones las ejercen de forma auto referido, carecen de un mecanismo o espacio institucional de coordinación, entre los planes definidos por la Secretaría de Telecomunicaciones, lo hacen por iniciativas propias.

La falta de coordinación promueve prácticas de gestión competitivas, e incluso confrontativas. Cada una de las nacionales y seccionales que impulsan políticas de implementación de las TIC's en el ámbito de su jurisdicción, quieren reivindicar para sí mismos los méritos y réditos políticos y sociales, los cuales pueden resultar contraproducentes.⁸

⁸ Jurado Vargas, R. (2005). *Diagnóstico de las Políticas de las TIC en el Ecuador*. [En línea]. Quito. Disponible en: http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf [Consulta 30-10-2010]

Otro problema que patentiza la estructura institucional, es la falta participación de la sociedad civil.

6. CÓMO SON USADAS LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN CAMPAÑAS DE DESARROLLO IMPULSADAS POR LAS ORGANIZACIONES

Vender un producto o servicio resulta cada vez más complejo debido a la creciente competencia que existe en el mercado. Además, la saturación de publicidad en los medios de comunicación tradicionales obliga a los empresarios a buscar nuevas alternativas. Internet es una de estas opciones mediante campañas publicitarias on-line.

En el Ecuador, tan solo 80 compañías emplean esta modalidad para ofertar sus marcas y productos debido a los 2 millones de usuarios de Internet que hay en el país. Las modalidades de marketing que se utilizan en estas empresas para promocionar sus productos son campañas on-line mediante: los correos electrónicos masivos (mailing), banners animados y ventanas que se abren en una página web. Además, existen opciones en los buscadores como Google o Bing y las ofertas y anuncios que aparecen en redes sociales como Hi5, My Space y Facebook.

Para Carlos López, representante de Red System Hosting, el mercado local está en crecimiento en el tema de la publicidad en línea. "Mensualmente tenemos unas diez empresas que trabajan con nuestra publicidad vía correo electrónico. De esas, el 30% son clientes fijos. Ofrecer una marca o producto en Internet es una alternativa que cobra fuerza en el país por la cantidad de personas a las que se puede llegar. Nosotros contamos con una base de datos de 1,5 millones de personas que reciben nuestros correos directamente en su bandeja de entrada y no como un spam", afirmó.

A criterio de Jorge Alvarado, gerente general de Posicionarte, la publicidad en línea tiene algunas limitaciones en nuestro mercado. "Publicitar productos de consumo masivo no es buena idea considerando que la recordación de la

marca en Internet es muy baja. Además, muchas compañías tienden a sobredimensionar los resultados que se pueden obtener. En unos años, cuando el país cuente con siete millones de usuarios de Internet tendremos un mercado mucho más atractivo para grandes transnacionales" explicó. (JMF)⁹

En el Ecuador, se puede observar que un porcentaje considerable de empresas privadas que usan de gran manera las herramientas tecnológicas, de información y comunicación, en campañas para impulsar sus ventas, así tenemos las áreas de: cosmetología, telefonía móvil, automotriz, entre otras.

Existe una empresa denominada Bróker de Medios Virtuales en Ecuador, quienes ofrecen campañas publicitarias, consolidan los portales de mayor tráfico en entretenimiento, turismo y deportes a nivel nacional, estructurando campañas publicitaria on-line con las cuales el producto de sus clientes tendrá la mayor penetración de mercado. Ofrecen varias alternativas publicitarias y organizan campañas de promoción en línea.

En Colombia se han emprendido campañas enfocadas a la educación: "A que te cojo ratón": Las TIC's al alcance de los docentes Maestros y maestras colombianos, las están usando en sus actividades pedagógicas diarias gracias a la campaña nacional de alfabetización digital que adelanta el Ministerio de Educación.

La campaña "A que te cojo ratón" hace parte de las acciones adelantadas por el Ministerio de Educación Nacional a través del Programa Nacional de Uso de Nuevas Tecnologías para el desarrollo de competencias y es uno de los proyectos estratégicos para la competitividad que lidera el Ministerio de Educación Nacional.

⁹ Diario de Negocios. (2009). Publicidad on line tiene baja acogida. [En línea]. Quito. Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/publicidad-on-line-tiene-baja-acogida-363712.html> [Consulta 22-10-2010]

El Programa establece líneas de acción concretas orientadas hacia la construcción de dotación de computadores y conectividad a través de infraestructura de calidad en las escuelas del país, el desarrollo de contenidos digitales, la definición de procesos y estándares para el uso y apropiación de las tecnologías en la educación, y la consolidación de comunidades educativas que apropien y pongan en marcha nuevos paradigmas apoyados con tecnología, para dar solidez a las políticas de cobertura, calidad y eficiencia que el Ministerio de Educación de Colombia se ha trazado a través del "Plan sectorial de la "Revolución Educativa", a nivel de la educación preescolar, básica, media y superior.¹⁰

Así mismos, emprendieron con la campaña de alfabetización en TIC's para Mipymes y emprendedores y la productividad –Alfabe TIC's. Alrededor de mil microempresas y emprendedores de Bucaramanga y su Área Metropolitana se beneficiarán, sin costo alguno, de la campaña de alfabetización en TIC's para Mipymes y emprendedores puesta en marcha por GBS - La Casa Colombiana de Software, en desarrollo de la celebración del bicentenario de la independencia de Colombia.

A través de esta campaña, se busca dar respuesta a interrogantes tales como:

¿Qué es una Mipyme? ¿Quién es un emprendedor)? ¿Qué son las TIC's? ¿Por qué el Ministerio de Comunicaciones de Colombia se llama 'Mentica'? ¿Qué es analfabetismo digital? ¿Cómo las tecnologías afectan mi vida personal, social y empresarial? y ¿Quiénes son las nuevas analfabetas hoy?, de acuerdo con investigaciones realizadas por diferentes instituciones, los anteriores términos son desconocidos para la mayoría de las personas.¹¹

¹⁰ Ministerio de Educación Nacional, (2005) "A que te cojo ratón": Las TIC al alcance de los docentes. [En línea]. Colombia, Disponible en: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-99329.html> [Consulta 30-10-2010]

¹¹ La Casa Colombiana de Software, Campaña de alfabetización en TIC para Mipymes y emprendedores. [En línea]. Bucaramanga, Disponible en: www.elfrente.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=2531:campana-de-alfabetizacion-en-tic-para-mipymes-y-emprendedores&catid=555:economia&Itemid=59 [Consulta 30-10-2010]

7. IMAGEN CORPORATIVA, MARKETING CORPORATIVO, GESTIÓN CORPORATIVA A TRAVÉS DE INTERNET.

Tener un blog de marketing en la red proporciona un lugar central para todas sus perspectivas, posibles negocios y ayuda en la construcción de relaciones con clientes. Debido a que es una forma adicional de interactuar con gente y conocer sus necesidades.

El uso de Internet está creciendo de forma exponencial y así nos lo confirma el estado actual y las perspectivas; por lo tanto, es imperiosa la necesidad de mejorar el uso de las TIC's, ya que nos ofrece más ventajas que desventajas, y hay que aprovecharlas.

Al menos sobre el papel, Internet ofrece gran cantidad de oportunidades, como son las de mejorar tanto la imagen, el marketing y la gestión corporativa:

a) Imagen corporativa

La página web de una empresa actúa cada vez más como puerta de entrada de muchos públicos, y mucho más si hablamos de emprendimientos o pymes. Hoy la web es el primer punto de contacto con la empresa y es mucho más probable que antes de conocer personalmente las instalaciones de la misma, comprar sus productos o contratar sus servicios, se ingrese a la página para tener una "idea" de con quién estamos tratando.

Es por ello que la web debe transmitir y respetar con la mayor fidelidad posible, la identidad de la empresa, lo cual repercute en la percepción una imagen consistente y uniforme.

Es preciso que los colores corporativos sean respetados, que los logos no sean distorsionados y que no se omitan datos e información esencial para saber quién es y que hace, cuáles son sus valores, su misión y su filosofía de trabajo.

También hay que tener en cuenta que la información esté correctamente ordenada, sea fácil y agradable de navegar. No todos aquellos que ingresan a la página conocen la empresa o saben que es lo que hace, por lo que esta información debe estar claramente explicada, fácil de encontrar y sobretodo, simple, breve y fácil de entender.

Por último es primordial demostrar al visitante que detrás de esa organización hay personas que trabajan y están dispuestas a atenderlos o disponibles para ser consultados. Es recomendable incluir nombres y cargos del staff, y si es posibles fotos que respeten una imagen corporativa y siempre ofrecer la posibilidad del contacto directo por mail, además del teléfono general de la empresa y un formulario de contacto para recibir consultas o sugerencias.

Si una página corporativa no concuerda con la identidad que quiere transmitir a sus públicos, es difícil que estos puedan formarse una imagen sólida y consistente de la empresa, si tenemos en cuenta que la evolución digital avanza cada vez con más velocidad y hoy Internet se ha convertido en la tarjeta de presentación más importante que una empresa puede tener para sus públicos externos.¹²

b. Marketing corporativo

Tenemos que considerar que a través de la Internet podemos comunicarnos con nuestros clientes actuales, potenciales, proveedores, con el personal de nuestra empresa, entre otros, y por ende debemos mejorar la calidad de información que vamos a transmitir, que serán parte importantísima para mantener nuestra imagen corporativa. Aprovechar, que la publicidad en Internet es mucho más rentable que en medios tradicionales debido a los menores costes de ésta y de la gran segmentación que conseguimos, por lo tanto hay que aprovechar esta herramienta.

¹² Berenstein, M. (2010). *Cómo transmitir la Imagen Corporativa en Internet* [En línea]. México. Disponible en: <http://www.emprendedoresnews.com/tips/como-transmitir-la-imagen-corporativa-en-internet.html> [Consulta 22-10-2010]

1. Mejora de la atención al cliente actual y potencial, a los proveedores y a los trabajadores, ya que a través del sitio web y del correo electrónico, generando retroalimentación.
2. Nos permite mayor conocimiento de los clientes y de su satisfacción, sobre sus necesidades, productos que más demandan, qué tan efectiva es nuestras acciones de comunicación, entre otras.
3. Mejora de la comunicación a los clientes y la información que tienen de los productos o servicios.
4. Posibilidad de expansión internacional a bajo coste y acceso a mercados dispersos geográficamente. Este punto es una consecuencia directa de las posibilidades de comunicación y segmentación que el medio nos ofrece.
5. Refuerzo de la imagen corporativa. Internet y los diferentes soportes que contiene (correo electrónico, foro, chat, revista electrónica, intranet, etc.), nos ofrece la posibilidad de transmitir y reforzar la imagen corporativa de la empresa.¹³

La web social es un espacio donde todas las empresas están por igual, por lo tanto escuchar a los clientes y participar con ellos, facilita la creación de oportunidades, así como mantener una relación con otras, e incluso la competencia, facilita las conexiones.

Las compañías deben estar abiertas a la opinión, ser inteligentes y no ser arrogantes. Hacer un plan para los medios de comunicación social le hará descubrir lo que es realmente importante.

c. Gestión corporativa

Siempre que tenemos un negocio o empresa es de suma importancia medir el servicio ofrecido que ofrecemos a nuestros clientes, para así saber si

¹³Featured, (2009) *Ventajas de Crear un Blog de Marketing en la Red* [En línea]. Disponible en: <http://creanegocios.com/tag/marketing-internet> [Consulta 23-10-2010]

estamos actuando adecuadamente o para mirar cuáles son nuestras falencias y poder corregirlas.

En el mercado existen muchas aplicaciones las cuales nos pueden ayudar con las encuestas de satisfacción y su tabulación. En muchas ocasiones estas encuestas suelen ser algo costoso, así que debemos buscar algo que pueda ser algo económico.

Entre lo económico para las encuestas de satisfacción encontramos a Google Docs, la cual son ideas para diseñarlas y tabularlas, para iniciar solo necesitamos tener una cuenta de correo electrónico en Gmail, y si se puede mejor aún en Google Apps.

Después de esto podemos pasar a diseñar nuestras encuestas de satisfacción con preguntas como:

- ¿Cómo califica nuestra atención al cliente?
- ¿Cómo califica nuestro servicio a domicilio?
- ¿Cómo califica nuestro personal de trabajo?¹⁴

¹⁴ Google (2010). *Gestión Empresarial - Diseñar Encuestas de Satisfacción por Medio de Google Docs* [En línea]. Disponible en: <http://creanegocios.com/gestion-empresarial-disenar-encuestas-de-satisfaccion-por-medio-de-google-docs.html>. [Consulta 04-11-2010]

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

1. IMPORTANCIA DE LAS TIC'S COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DE ECUADOR

La importancia que tienen las tecnologías de la información y la comunicación TIC's en organizaciones del Ecuador, como herramientas para el logro de las metas del desarrollo económico y social. Se las utilizan para el estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de información, la utilización de estos medios informáticos ayudan de gran manera a almacenar, proteger, procesar, localizar y difundir todo tipo de información necesaria para cualquier actividad humana, procesos de formación educativa, y particularmente en el campo de la salud, las TIC's son de gran importancia, porque:

- Inducen grandes ganancias en la productividad.
- Constituyen una palanca para un crecimiento económico sostenible en el tiempo.
- Mejoran calidad de vida.
- Aumentan igualdad de oportunidades.
- Incrementan la transparencia pública.
- Eliminan desigualdades geográficas.
- Aumentan la participación geográfica.
- La tecnología y la información constituyen los ejes fundamentales de la gran rueda que impulsa la vida moderna. Nos hemos hecho "TIC's

dependientes”, debido a que estas nos hacen más cómoda la vida, ahorran tiempo, dinero y por si fuera poco nos acercan a nuestros seres queridos.

Las TIC’s, son herramientas imprescindibles que facilitan el acceso, manejo e interpretación de datos, en el incremento de la productividad en las organizaciones y a la vez se han validado como un medio efectivo para potenciar las capacidades de gestión de los equipos de trabajo.

Las TIC’s fueron incorporadas en el proceso de toma de decisiones en la planificación gubernamental. Se realizó un gran esfuerzo en la Coordinación del Sistema de Gestión de la Presidencia de la República Ecuatoriana al desarrollar un sistema de gestión que integra la presidencia y los ministerios, que garantizaría la calidad de la información para la coordinación política y la toma de decisiones, llamados “Sistema de Gestión Documental QUIPUX”.¹⁵

En Ecuador, la ODEPLAN (Oficina de Planificación de la Presidencia) es una entidad autónoma y un importante instrumento de estado para la planificación del desarrollo y para la coordinación institucional y política. La importancia de las acciones planificadas es altamente valorada, fortaleciendo por lo tanto la legitimidad del proceso de planificación.

ODEPLAN tiene en cuenta la organización social en redes que unen a personas de diferentes categorías e instituciones de diferente naturaleza, en las cuales se adoptan valores como la reciprocidad, la participación y la democracia. Para sus actividades ODEPLAN tiene en consideración tres tipos de redes: redes de información, redes de investigación y redes de acción.

El Sistema INFOPLAN (Planificación de Información) es una aplicación de información estadística de geo-referencia en cooperación con el Instituto

¹⁵ Citado por Batista, C. (2003). *Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina*. Brasilia, Brasil, p. 31.

Nacional de Estadística y Censo (INEC) y la Asociación de Municipalidades de Ecuador (AME). El INFOPLAN ofrece una plétora de datos procesados que se puede usar en el desarrollo de proyectos, seguimiento y evaluación. Como se puede ver, el interés de Ecuador en la planificación se relaciona con la capacitación de una mentalidad participativa basada en el uso de las TIC's.

En una entrevista realizada en la Asociación de Municipalidades de Ecuador (AME), el énfasis estuvo puesto en el papel de las municipalidades en el desarrollo del país para garantizar la descentralización del presupuesto, y el papel de AME en el apoyo de programas de capacitación usando las TIC's como herramienta preferida para la gobernabilidad.

El caso del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) de Ecuador ilustra como el esfuerzo de introducir tecnologías de la información puede mejorar el Sistema de Gestión Interno y la comunicación con otras oficinas de la administración pública. Comenzando con una política de "cero papel" el MRE tiene la intención de llegar a todos los consulados de Ecuador y a todos los ecuatorianos que viven fuera del país a través de medios automáticos. Hay movimientos sociales que tratan de garantizar el derecho a votar de todos los emigrantes (muchos sin papeles) y permitirles invertir en Ecuador el dinero que ganaron en el extranjero.

Las Universidades en Ecuador también han demostrado su interés en las TIC's. Estudios realizados en la Universidad Andina Simón Bolívar y en la Universidad Técnica Particular de Loja, muestran desarrollos en la facilitación de las condiciones para la educación. FLACSO-Quito también mantiene un programa en Comunicación con estudios de postgrado concentrado en instrumentos virtuales.

La puesta en práctica de las TIC's y sus resultados en áreas estratégicas para el desarrollo regional tales como: educación, cultura, salud, medio ambiente, derechos humanos, productividad, administración, gobernabilidad y democracia, han sido muy satisfactorios. Existen problemas de equidad las

divisiones sociales, económicas y tecnológicas afectan a los grupos excluidos. Además, la puesta en práctica de políticas públicas vía Internet y un vínculo posible con los procesos de participación ciudadana y la construcción de una nueva cultura política a través del libre acceso a la información, ha sido el interés principal del gobierno.

En Ecuador hay un fuerte esfuerzo para expandir las bases físicas necesarias para implementar las TIC's. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones - (CONATEL) – está actuando en esta línea a través de la Comisión de Conexión de la Nación.

La importancia de las TIC's, en el sector privado, empresarial, ha sido una herramienta tecnológica de gran ayuda, que ha permitido a sus clientes acceder a la información, interactuar con sus públicos, estas herramientas han contribuido a automatizar datos, las mismas que han sido utilizadas para el logro de metas y el desarrollo económico y social.



1.1. Importancia de utilizar las TIC's como herramientas actuales de comunicación

La importancia de las TIC's es relevante en el mundo que vivimos. Actualmente ya son muchas las voces que desde la red claman por una “democratización” de estas tecnologías.

La importancia que actualmente se le ha dado a las TIC's en la enseñanza y educación, ha sido muy relevante, con el uso de las nuevas tecnologías la educación ha optimizado la utilización de la información y recursos de comunicación tecnológicos en la pedagógica.

Las TIC's, constituyen una importante innovación que podría mejorar su productividad y competitividad, siempre y cuando se adopten otras políticas que combatan los obstáculos o restricciones que enfrentan las empresas para su desarrollo.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales, estas nuevas herramientas permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC's incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Actualmente las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC's, están sufriendo un desarrollo vertiginoso, esto está afectando a prácticamente todos los campos de nuestra sociedad. Esas tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente.

Estamos ante una revolución tecnológica; asistimos a una difusión planetaria de las computadoras y las telecomunicaciones. Estas nuevas tecnologías plantean nuevos paradigmas, revolucionan el mundo de la escuela y la enseñanza superior.

Se habla de revolución porque a través de estas tecnologías se pueden visitar museos de ciudades de todo el mundo, leer libros, hacer cursos, aprender idiomas, visitar países, ponerse en contacto con gente de otras culturas, acceder a textos y documentos sin tener que moverse de una silla, entre otros, a través de Internet.

La educación es parte integrante de las nuevas tecnologías y eso es tan así que un número cada vez mayor de universidades en todo el mundo está exigiendo la alfabetización electrónica como uno de los requisitos en sus exámenes de acceso y de graduación, por considerar que es un objetivo esencial preparar a los futuros profesionales para la era digital en los centros de trabajo.

La mayoría de las instituciones de educación superior cuentan, en mayor o menor medida, con equipos informáticos que posibilitan el acceso a Internet de los alumnos. Así, los universitarios, incluso aquellos que por problemas económicos no cuentan con computadores en sus hogares, pueden acceder a un mundo que antes era exclusivo de las clases pudientes, teniendo la oportunidad de visitar museos y accediendo a conocimientos disponibles gratuitamente. Es en este sentido, que el papel del profesor universitario es fundamental: *Cuanto más se inculque en los universitarios la posibilidad de utilizar las nuevas tecnologías, más amplio será el mundo que obra para ellos y las oportunidades que tengan de encontrar trabajo.*¹⁶



1.2 Implementación de las tecnologías de información y comunicación en comunicación corporativa

Las TIC's han contribuido a la mejora de la eficiencia en las organizaciones, debido al avance tecnológico.

Las TIC's convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial.

Las organizaciones con las TIC's, pueden transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas "autopistas de la información".

Se han acuñado términos como *ciberespacio*, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad.

¹⁶ Citado por Rosario, J. (2005). *La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual*". [En línea]. Sto. Domingo R.D. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la Ciber Sociedad en: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218> [Consulta 04-11-2010]

Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a las TIC's de todos los usuarios. Una de las características más importantes de estos entornos es "*La interactividad*". Es posiblemente la característica más significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona- persona y persona- grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales". El usuario de las TIC's es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las decisiones sobre el proceso a seguir: secuencia, ritmo, código, entre otros.

1.3. Situación actual de las TIC's en el Ecuador.

Las TIC's ofrecen mayores oportunidades en distintos ámbitos, como; la educación, salud, participación democrática, investigación científica, gestión del gobierno, salud, derechos humanos, equidad de género, protección del medio ambiente, competitividad y las actividades económicas y productivas. Las esperanzas se centran en la posibilidad de que las TIC's contribuyan a revertir dos de las principales causas de la pobreza: la falta de acceso al conocimiento y las limitaciones de la participación ciudadana en la toma de decisiones. La revolución de las TIC's hace surgir tanto esperanzas como temores. La principal esperanza descansa en la posibilidad de que, usando de manera adecuada la tecnología de punta, el Ecuador y otros países puedan "saltar" etapas de desarrollo. El temor principal, en cambio, se refiere al posible aumento de la brecha digital que actualmente separa a las élites y los países que producen, comercializan y aprovechan la tecnología, de aquellos que carecen de ella: la mayoría pobre que habita el planeta.

El Ecuador ha experimentado un interesante desarrollo en el área de las TIC's durante los últimos años, en los sectores público, privado y en la

sociedad civil. Tanto así que ha sido clasificado por el PNUD pie como “país seguidor dinámico” en el desarrollo de las TIC. Aplicaciones para los escolares, redes de formación para los maestros, acceso a bibliotecas virtuales, el desarrollo de sitios Web, el comercio electrónico, interconexión entre profesionales de la salud, aplicaciones de gobierno electrónico, telecentros comunitarios, y la proliferación de los llamados cibercafés, donde por un pago módico se puede acceder a información, noticias, y donde, además, se puede establecer comunicación con los seres queridos que se encuentran fuera del país.

El Gobierno del Ecuador, considera a las TIC's, como herramientas útiles para el desarrollo humano sostenible, en la medida que se tomen acciones tendientes a revertir la enorme brecha que existe entre los habitantes del Ecuador respecto del acceso y el aprovechamiento de estas nuevas tecnologías. El Gobierno cree que el país podría mejorar con una promoción y políticas adecuadas, lasque permitirían al país dar un verdadero salto en su desarrollo, con consecuencias importantes para el desarrollo humano.

El Gobierno Nacional ha otorgado prioridad a las TIC's, lo que se manifestó con claridad en el mes de mayo de 2001, con la implementación del Sistema de Gestión Documental QUIPUX, cuyo objetivo es dar mayor agilidad a los trámites públicos, “0” papeles; al establecerse la Comisión Nacional de Conectividad; actualmente está por emprenderse el “Sistema Integrado de Información de Recursos Humanos” SIIRH, que facilitará la gestión de los recursos humanos en la Administración Pública. Por este motivo, estamos seguros que el Ecuador contará en el futuro cercano con una política pública y un amplio acuerdo social orientados hacia la democratización del acceso a las TIC's, que se refleje en el establecimiento de un marco regulatorio que promueva la innovación y la inclusión. Con estrategias y acciones oportunas, inspiradas en valores democráticos, las TIC's pueden ser una oportunidad más para promover el desarrollo humano que un riesgo.

En los últimos meses en varios lugares de la patria que simbolizan a las localidades pequeñas y medianas, que estarán en pie de igualdad con las grandes ciudades, se han entregado computadoras y recursos para capacitación. El Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (FODETEL) creado el año 2000 ya es una realidad actuante; es el brazo del poder público para llevar el Internet a las localidades aisladas, a las áreas rurales y urbanas marginales, a los pobres, para que tengan acceso gratuito o según sus posibilidades al Internet. En todas las regiones del país avanzan con éxitos programas de las universidades, el Ministerio de Educación y Cultura, las Fuerzas Armadas, la UNE, los Consejos Provinciales y Municipios, muchas ONG's.

Están aumentando los telecentros comunitarios y en una década crecerán en todo el Ecuador y se convertirán en una señal de progreso, conocimiento y bienestar.¹⁷

¹⁷ Citado por Rocca, M.A. (2001). *Las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo Humano Informe sobre el Desarrollo Humano*. PNUD. [En línea]. Ecuador. Disponible en: [http://hdr.undp.org/en/reports/nationalreports/latinamericathecaribbean/ecuador/ecuador %202001_sp.pdf](http://hdr.undp.org/en/reports/nationalreports/latinamericathecaribbean/ecuador/ecuador%202001_sp.pdf) [Consulta 02-10-2010]

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

2.1. TIPO DE ENTIDAD

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, máximo ente rector de la vialidad del país, es una entidad de gobierno, de carácter pública, encargada de obras públicas y transporte, que cuenta con 82 años de servicio a la comunidad ecuatoriana, con la dotación de vía de primer orden.

MISIÓN

Promover el desarrollo económico y social de la región a través de la gestión de la infraestructura y servicios de transporte, coordinando y fiscalizando los programas de inversión, los convenios del Ministerio con las distintas entidades y organismos involucrados.

VISIÓN

Ser el eje de desarrollo provincial, mediante la gestión del transporte intermodal y multimodal y su infraestructura con estándares de eficiencia y calidad.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo del país a través de la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que garanticen un sistema nacional de transporte intermodal y multimodal que cuente con estándares internacional de calidad, alineados con las directrices económicas, sociales, medioambientalistas y el plan nacional de desarrollo.

2.2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

En la administración del Doctor Isidro Ayora, Presidente de la República (1929 – 1931), se crea el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Abarcó también a la Agricultura y Fomento. Le correspondió todo lo relacionado con el estudio, construcción, explotación, conservación y financiamiento de las obras públicas; vigilancia de las obras municipales; el progreso de la agricultura y del comercio en todos sus ramos; fomentó la producción agrícola e industrial y su transporte.

Las funciones que les correspondía en ese entonces fueron las siguientes: los caminos y ferrocarriles; las obras portuarias, marítimas y fluviales, los canales de navegación y los trabajos necesarios para la buena conservación de las playas del mar y de las riberas de los ríos; correos, telégrafos y teléfonos, administración y mejoramiento de líneas postales y la instalación de estaciones radiotelegráficas del Estado.

Para el despacho de los diversos asuntos determinados, el Ministerio además de la Subsecretaría respectiva, contaba con el director general de Obras Públicas, el de Agricultura; los directores de Correos y Telégrafos.

El 9 de julio de 1929 y por Decreto Supremo No. 92 de la Asamblea Nacional, se produce la creación definitiva. Con estos antecedentes el Ministro de Obras Públicas en el gobierno del Presidente León Febres Cordero, Ing. Alfredo Burneo, mediante Acuerdo Ministerial No. 037 del 15 de octubre de 1984, declara como fecha oficial del Ministerio de Obras Públicas, el 9 de julio.

El 15 de enero del 2007, el Presidente de la República, Eco. Rafael Correa Delgado, mediante Decreto Ejecutivo 053, cambia la estructura de este Portafolio y crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas con cuatro Subsecretarías:

1.- SUBSECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

2.- SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE VIAL Y FERROVIARIO

3.- SUBSECRETARÍA DE PUERTOS Y TRANSPORTE MARÍTIMO Y

FLUVIAL

3.- SUBSECRETARÍA DE AEROPUERTOS Y TRANSPORTE AÉREO.

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, máxima ente rector de la vialidad del país, a través de los años, ha enfrentado una problemática compleja en su gestión administrativa, operativa, técnica, legal y financiera, lo que mermó su capacidad de respuesta ante los grandes lineamientos y objetivos Institucionales y al Plan Maestro Nacional.

Para hacer frente a esta problemática, el señor Presidente de la República Eco. Rafael Correa Delgado, creó el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, mediante Decreto Ejecutivo No. 8 del 15 de enero de 2007, en substitución del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

La nueva estructura del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, permite un modelo desconcentrado alineado con las directrices del Gobierno Nacional según la SENPLADES respecto al Plan Nacional de Desarrollo.

Esta nueva estructura desconcentrada está formada por Subsecretarías y Direcciones Provinciales, que cuentan en el ámbito de su gestión Unidades Técnicas, Administrativas, Legales y Financiera, pero lamentablemente al momento esta desconcentración es parcial en lo referente a sus competencias y atribuciones, pues si bien existe la estructura técnica y administrativa, muchas competencias no se han entregado para la gestión provincial, y muchos de los procesos necesitan la validación y vistos buenos de la Administración Central.

Financieramente se ha desconcentrado en gran parte, en lo que se refiere a la administración y ejecución del presupuesto provincial, pero

lamentablemente las asignaciones presupuestarias para el mantenimiento de la red vial, para la construcción de carreteras así como de los estudios de las mismas, siguen estando concentradas en la Administración Central.

La gestión de los procesos de apoyo (financieros, recursos humanos, servicios institucionales y tecnológicos) sigue concentrados en la Administración Central (Fuente MTOP de Chimborazo).

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA?

La función del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, se enfoca a la comunidad. Interviene 8.653.66 kilómetros de vías y puentes, de la red vial estatal. De los cuales 5.758,80 km. se encuentran en buen estado; 2.576,23 km. en regulares condiciones y solo 318,63 km. en mal estado, lo cual representa el 3,68% del total de carreteras.

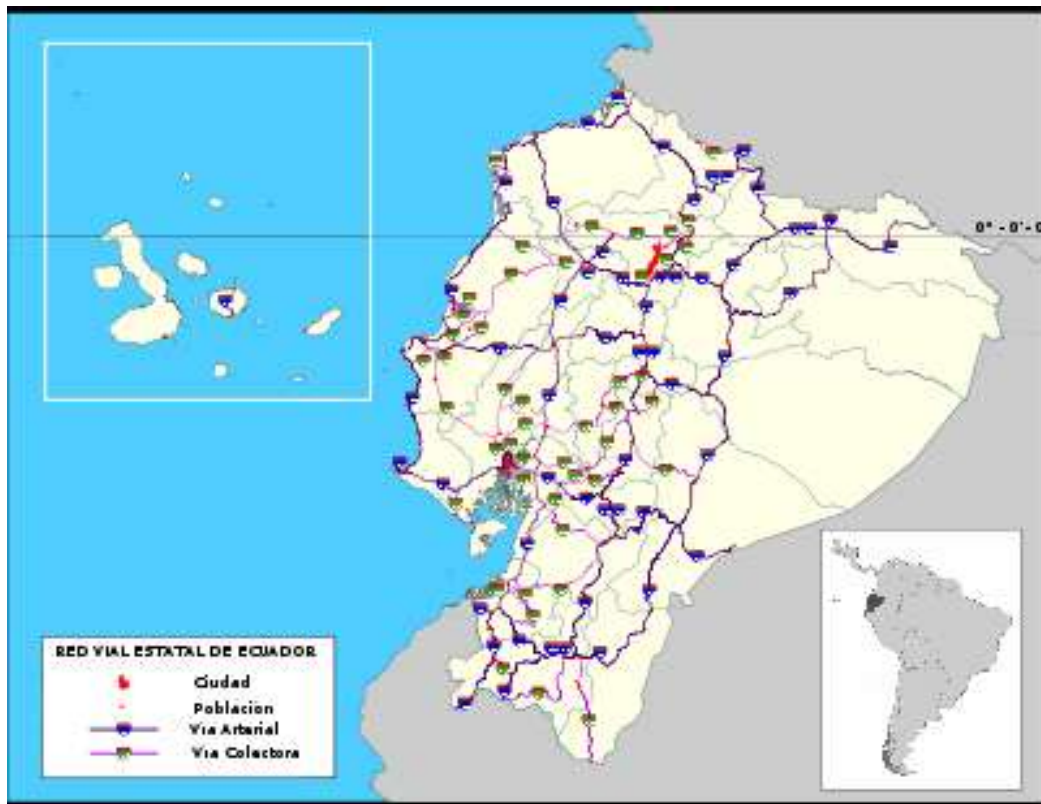
El estado actual de las carreteras, demuestra que esta administración gubernamental invierte en infraestructura vial, pensando en el desarrollo y bienestar de los ecuatorianos, conectando poblados, enlazando y contribuyendo a la integración de las provincias.

La intervención actual permitirá el desarrollo de amplios sectores agrícolas, ganaderos, comerciales, productivos y turísticos, que por décadas estuvieron alejados del progreso, al no contar con carreteras que permitieran el traslado de productos y personas de forma rápida y segura.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas, comprometido con la ciudadanía, continuará trabajando para brindar vías en buen estado, con el afán de que todos los habitantes puedan generar su propio desarrollo.¹⁸

¹⁸ El Ciudadano.gob.ec. (2010, octubre 9). *66,55% de la red vial estatal está en buen estado*. Periódico digital del Gobierno de la Revolución Ciudadana. [En línea]. Quito. Disponible en: www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=17429:6655-de-la-red-vial-estatal-esta-en-buen-estado-&catid=1:actualidad&Itemid=42 [Consulta 26-10-2010]

RED VIAL ESTATAL

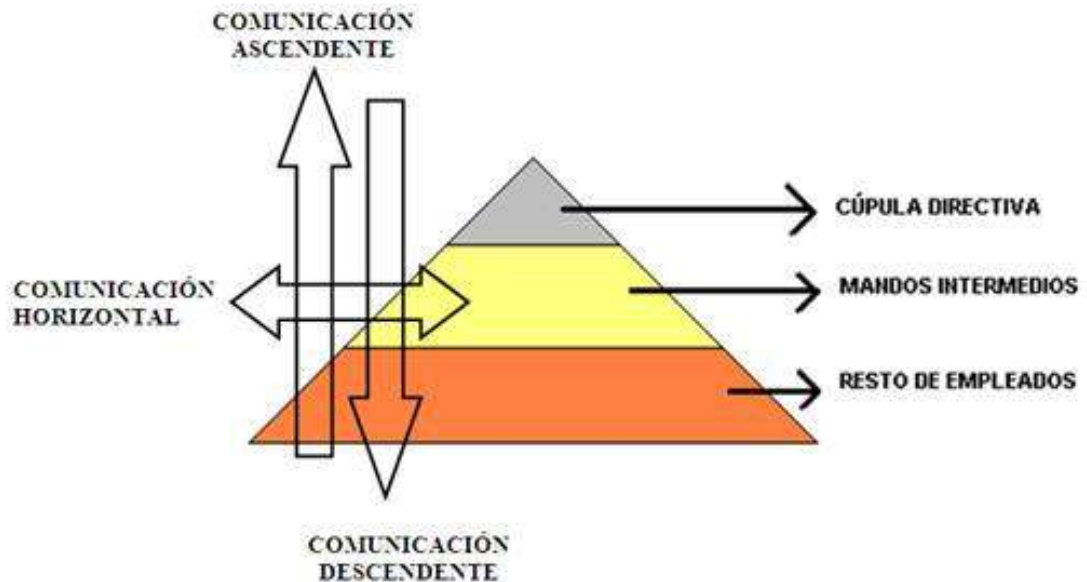


Fuente: MTOP

¿QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA?

En el MTOP, se realiza una comunicación vertical ascendente y descendente; y la comunicación horizontal (entre iguales), dentro de la institución, respetando el organigrama estructural.

Esquema de direcciones que toma la comunicación en el MTOP



FUENTE: Raúl Moreno Gómez "La Comunicación y El Secretariado"

<http://www.mailxmail.com/curso-comunicacion-secretariado/tipos-comunicacion>

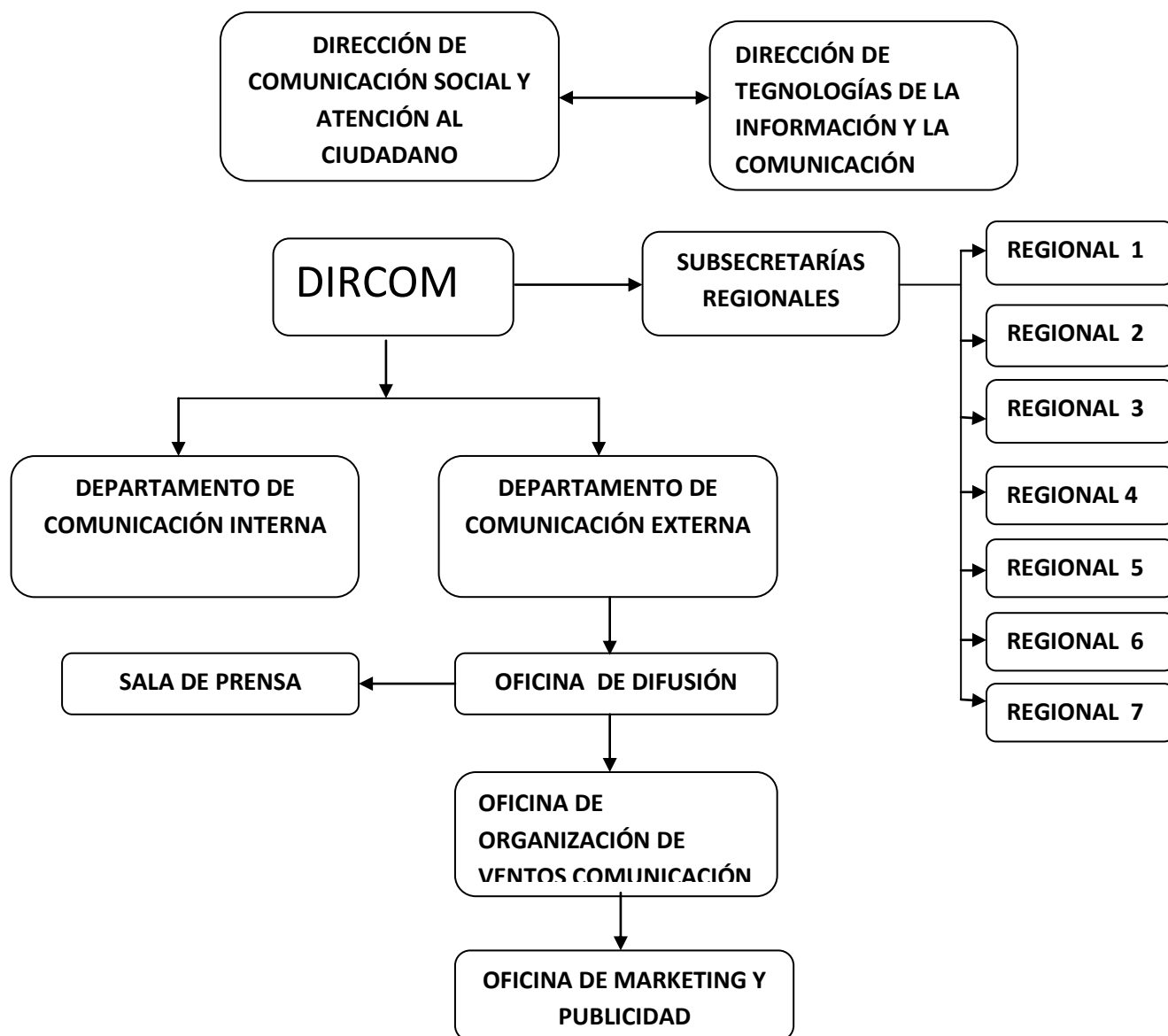
2.3. ¿COMO SE ENCUENTRA ESTRUCTURADO EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS?

La Dirección de Comunicación del MTOP, involucran tanto a la comunicación interna como a la externa, en la función de comunicaciones a las áreas de servicio y de sistemas.

Tiene una estructura propia, ajena a las demás áreas, y que cuenta con un equipo que es lo suficientemente idóneo para llevarlo adelante.

Contar con un departamento de Comunicación Corporativa u Organizacional en el MTOP, y que ahí se encuentra la comunicación interna y la externa gestionada por el DIRCOM, ha resultado muy provechosa para aunar esfuerzos y aprovechar recursos tanto humanos como materiales. Además de poder gestionar de mejor forma los contenidos dirigidos a los diferentes públicos.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Elaborado por: La autora.

CAPÍTULO III

USO DE LAS TIC'S EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

3.1. CÓMO ES LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA.

La comunicación institucional se percibe estructurada, formal y emplea canales adecuados en relación a su contenido informativo y a su público objetivo. Hay un claro predominio de los canales de información, aquellos que van a una sola dirección; frente a los canales de comunicación, que van en un doble sentido. Además en su gran mayoría abundan los canales descendentes, aquellos que parten de la alta Dirección hacia abajo; frente a los canales ascendentes, que parten de los empleados hacia arriba.

La comunicación horizontal en el MTOP, es mayoritariamente formal, se han creado procedimientos estructurados para hacer uso de la misma. Esto hace que sea ágil y fluida.

No se aprecia una discriminación en el uso de los diferentes canales según la audiencia objetivo. Los canales de comunicación son los mismos para todo el conjunto de las personas que forman parte del MTOP.

La comunicación interna es percibida como un mero traspaso de información hacia las personas que trabajan en el MTOP.

El correo electrónico y el ordinario que se elabora tradicionalmente y es enviado a través de Correos del Ecuador, son dos de los canales formales más utilizados, presentando uniformidad en cuanto a la estructura, forma y contenidos. Además, el correo electrónico es considerado el canal por excelencia, tanto para el personal administrativo, como operativo.

La página web, es una herramienta efectiva que utiliza el MTOP, y su efectividad y eficacia depende en gran parte de las labores de información y formación sobre su existencia. Las aplicaciones y contenidos están muy desarrollados, siendo uno de los canales más demandados.

Las herramientas tradicionales, como la revista interna, los tabloneros de anuncios o el buzón de sugerencias, no son en general, demasiado valorados como canales relevantes dentro del MTOP.

Desde el mes de mayo de 2009, se utiliza como herramienta de comunicación el “Sistema de Gestión Documental QUIPUX”, que gestiona la documentación digital y/o impresa al interior del MTOP, entre entidades y la enviada por la ciudadanía a las instituciones.¹⁹

3.2. ¿QUÉ HERRAMIENTAS WEB 2.0 UTILIZA LA ORGANIZACIÓN?

El MTOP, utiliza las siguientes herramientas Web 2.0:

- RSS
- Gadget
- Comunidad
- YouTube
- Facebook
- MySpace
- Messenger
- GOOGLE
- News Chanel
- Portal del MTOP
- QUIPUX
- Twitter
- Foros
- Reddit

¹⁹ Subsecretaría General de la Administración Pública, Subsecretaría de informática. (2007). *Sistema de Gestión Documental QUIPUX* [En línea]. Disponible en: <http://www.informatica.gov.ec/index.php/quipux-desc> [Consulta 26-10-2010]

Fig. 1. Videos sobre Youtube MTOP Ecuador



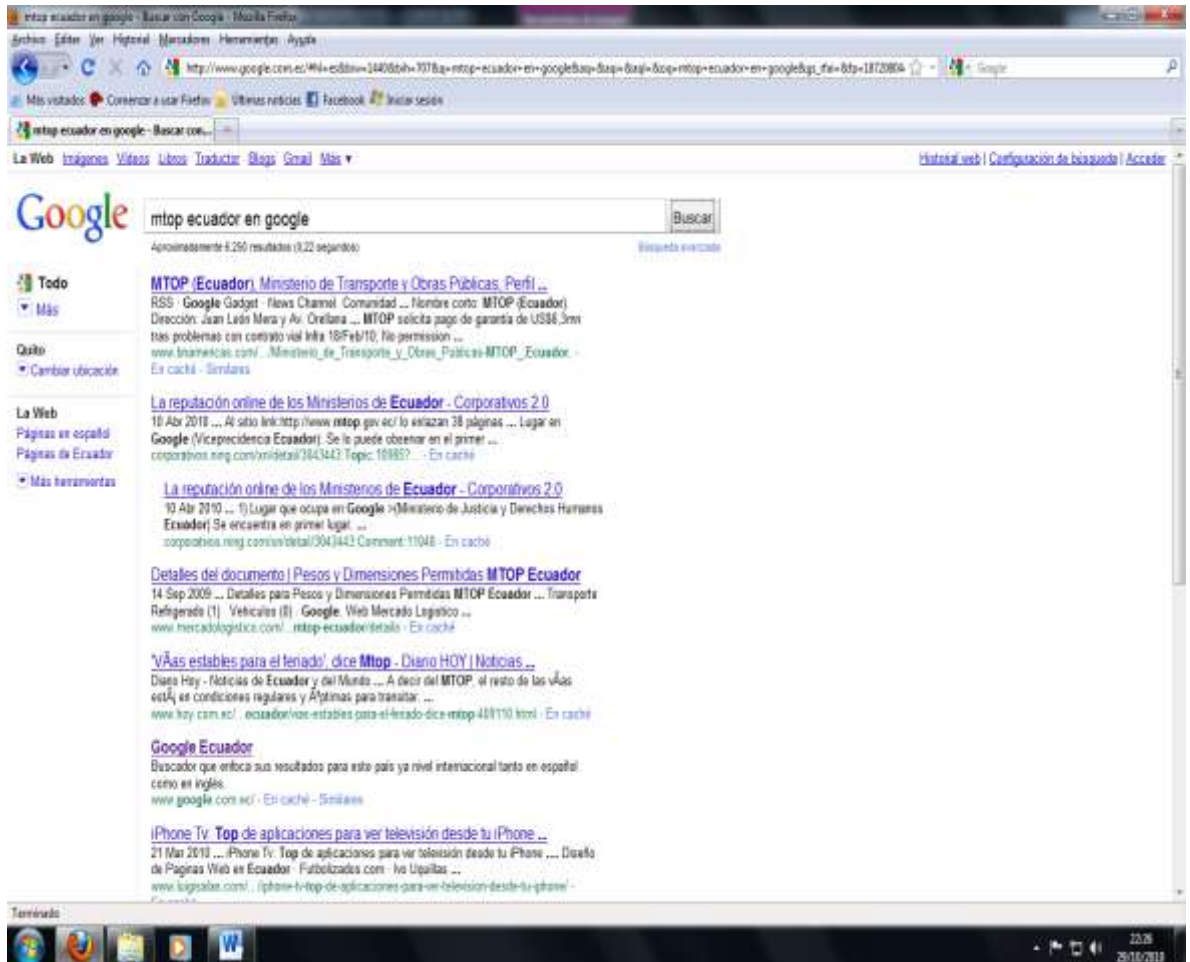
En esta imagen se puede observar cómo está diseñado el logotipo del MTOP, y que es utilizado para identificarlo, es parte de su imagen corporativa. Son muy distintivos y asociados con los colores patrios. En estos videos se puede obtener información de carácter informativa (avances de obra, estado de vías, proyectos), entrevistas de autoridades, para ser utilizados por los usuarios en línea.

En esta página en la columna derecha, debajo de la publicidad aparecen los enlaces de descarga.

Se puede dar click en cualquiera de los enlaces Descargar Video, y proceder a guardarlo con un nombre agregando la extensión .mp4 / .flv, por ejemplo: mivideo.mp4. Luego se ejecuta el video con un reproductor de videos flash (.flv).

Adicionalmente se puede convertir el video de Youtube a formatos conocidos como (.avi).

Fig. 2. MT OP Ecuador en Google



En la figura 2, podemos observar que al googlear, el MTOP, se posiciona dentro de las 10 primeras empresas, esto quiere decir que tiene una excelente reputación on-line, por este medio se puede acceder fácilmente al portal del MTOP o a las diferentes herramientas que utiliza, facilitando de esta manera la información.

Contando con aproximadamente 287 herramientas para compartir. (Fuente: Portal MTOP, 26 Octubre de 2010)

¿POR QUÉ?

El MTOP utiliza estas herramientas, porque permite manejar el espacio de manera radical, hacer lo mismo con más recursos y mayor alcance, difusión y capacidad de creación común. Estas herramientas han permitido que todos/as, funcionarios, servidores y trabajadores, equipo del MTOP, puedan acceder a las producciones escritas y orales, (foros), realizadas por el MTOP e incluso realizar comentario, sobre la misma. La gran ventaja de las herramientas web 2.0 para el MTOP a la hora de desarrollar la comunicación, incluidas las redes sociales, es la capacidad que tienen de integrarse unas con otras, facilitando así el trabajo a la hora de esparcir por la red de forma sencilla e inteligente los contenidos.

LA FRECUENCIA EN SU USO

La frecuencia de uso de las herramientas web 2.0, en el MTOP, el porcentaje es eminentemente alto, como se puede evidenciar en el siguiente gráfico:

USO DE LAS HERRAMIENTAS WEB 2.0 CLIENTES INTERNOS MTOP

	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
DIRECTIVOS	60	60%	60
SERVIDORES	30	30%	90
TRABAJADORES	10	10%	100
TOTAL:	100	100%	



Gráfico No. 1

Elaborado por: La autora

La frecuencia de uso de las herramientas web 2.0, en el MTOP, por parte de los clientes externos del MTOP, se puede observar que el porcentaje en las instituciones públicas es medio, mientras que en los proveedores es más alto; así como, se puede evidenciar que en las instituciones privadas y usuarios/clientes son bajos, de acuerdo a los datos establecidos en el siguiente gráfico:

USO DE LAS HERRAMIENTAS WEB 2.0 CLIENTES EXTERNOS MTOP

	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
INSTITUCIONES PUBLICAS	40	40%	40
INSTITUCIONES PRIVADAS	9	9%	49
PROVEEDORES	50	50%	99
CLIENTES/USUARIOS	1	1%	100
	100	100%	



Gráfico No. 2

Elaborado por: La autora

OBJETIVOS POR LOS QUE FUERON IMPLEMENTADOS

El objetivo de la implantación de un gestor de contenidos basados en la Web 2.0, es la participación del sector empresarial, las instituciones públicas y privadas; es decir, la participación tanto de los clientes internos como externos.

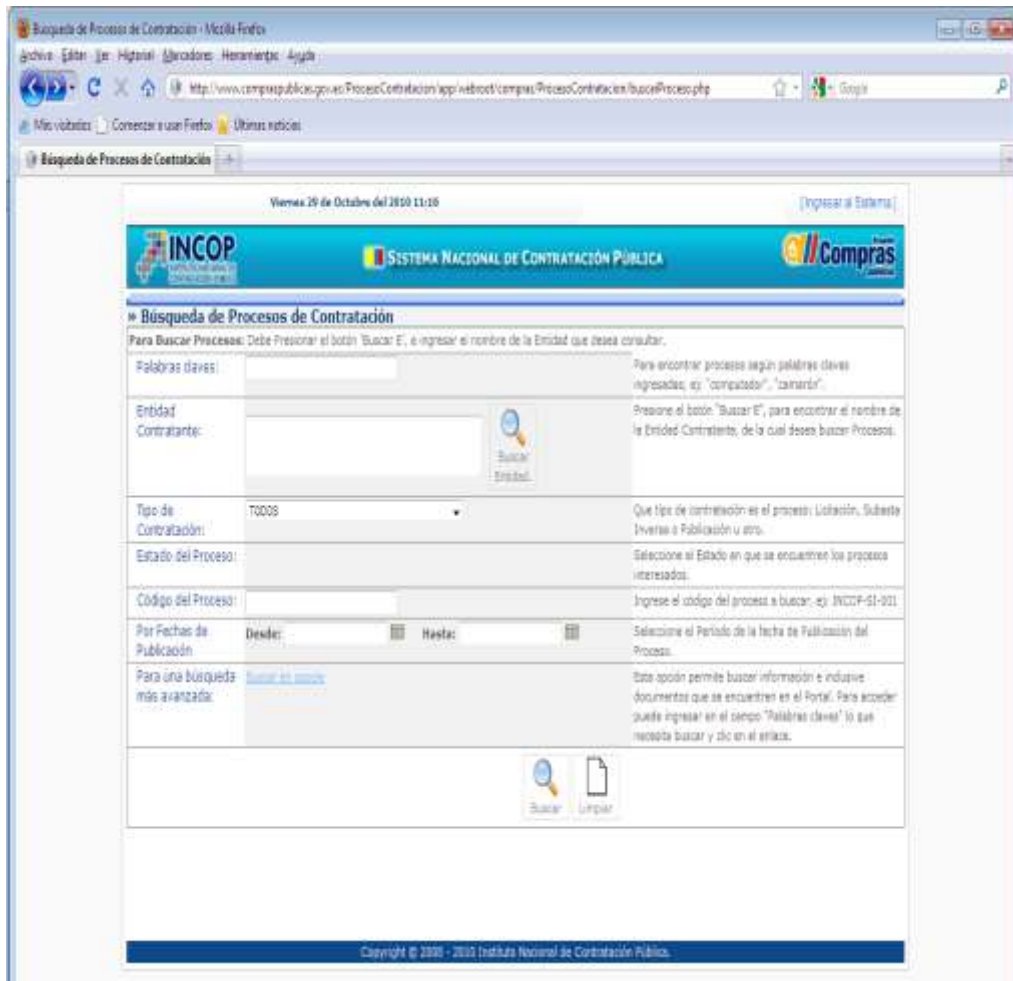
PUBLICO META

EL público meta del MTOP es la comunidad ecuatoriana, permitiéndoles el desarrollo económico y social de todos los sectores, con el aporte de vías de primera calidad.

3.3. TIPO DE CONTENIDOS DIFUNDIDOS POR EL MTOP A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS WEB 2.0

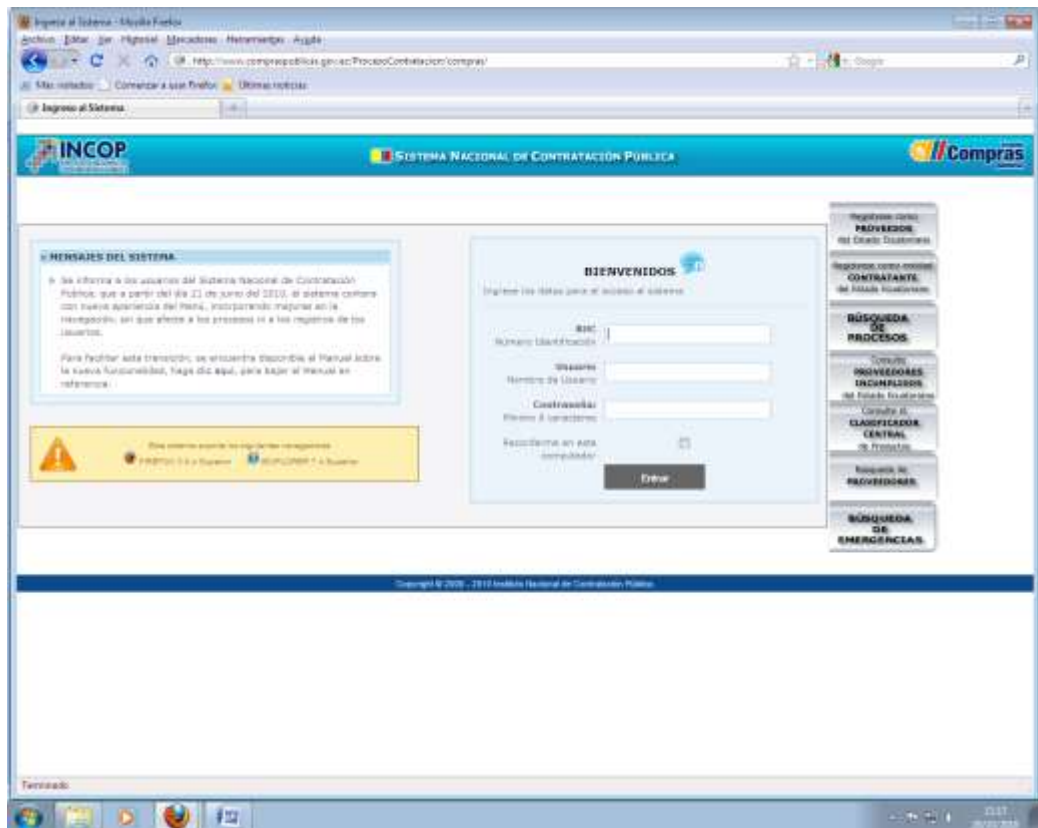
- Materia Vial
- Transportación
- Información de autoridades
- Ley de Caminos
- Ley de transparencia
- Boletines de prensa
- Portal de compras públicas:

Fig. 3 Pantallas de búsqueda de procesos de contratación



En la Figura 3, podemos observar cómo está constituido el Sistema Nacional de Contratación Pública. Donde, se puede encontrar procesos según palabras claves, para lo cual se debe presionar el botón E, e ingresar el nombre de la entidad que desea consultar, qué tipo de contratación es el proceso: licitación, subasta inversa o publicación, u otro. Además, nos facilita una opción de consulta de es estado del proceso, previamente ingresando todos los datos incluida la fecha.

Fig. 4 Pantalla de ingreso



En la figura 4 podemos instruirnos sobre la forma de ingresar al sistema del INCOP, para lo cual debemos llenar todos los campos que son obligatorios, como: RUC, usuarios, contraseña.

- Sistema de gestión documental QUIPUX

Fig. 1. Notificación por e-mail

QUIPUX

Sistema de Gestión Documental

Estimado(a) Usuario Quince:

El Sistema de Gestión Documental Quipux le da la bienvenida. Su cuenta ha sido registrada con el usuario "1600000000".

Para poder acceder al sistema deberá definir su contraseña ingresando a:
<http://des.gestiondocumental.gov.ec/usuario/uevo.php?kd=VTE4MDAwMDAwMDA=&code=empxZjczaXc1bXF2YndyYjtkbjg4OW1INzAzZrRv>

Saludos cordiales,

Fig. 2. Pantalla No. 1 de ingreso del usuario



Se da clic, en “AQUÍ”, y luego se pasa al siguiente paso que es el que se ilustra a continuación:

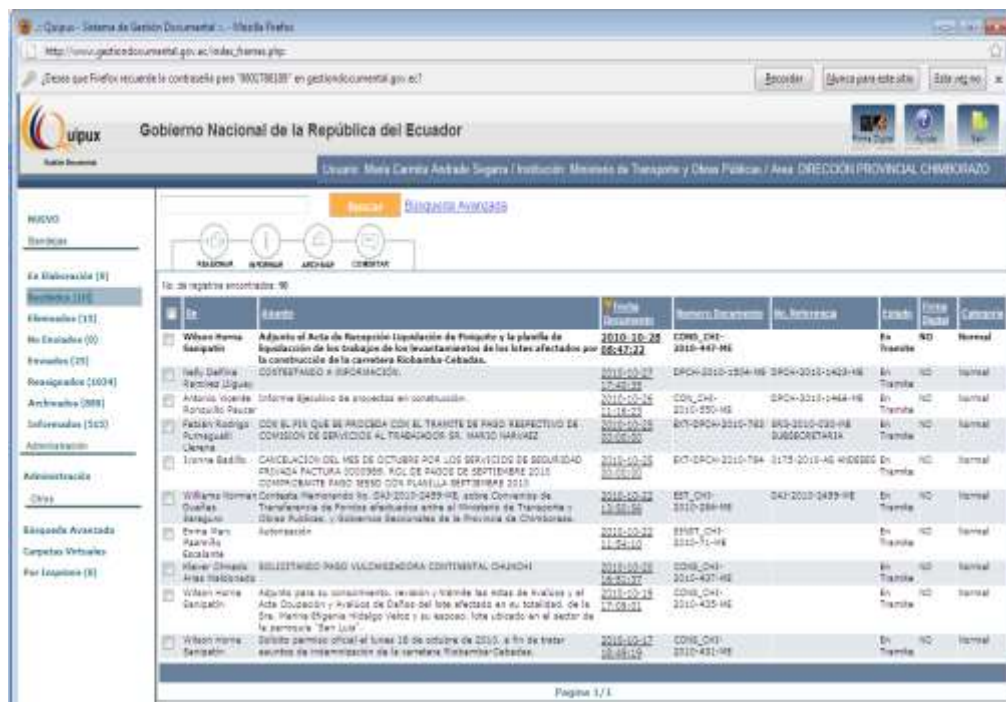
Fig. 3. Pantalla No. 2 de ingreso del usuario



En este siguiente paso, la pantalla nos pide un número de cédula y contraseña, para lo cual el “Administrador del Programa”, ingresa los datos de todos los usuarios de su empresa, codificaciones, encabezados, saludos o vocativos, de acuerdo a las políticas de su institución. Luego para ingresar

al usuario, se da un clic en “Ingresar”. Y a continuación se despliega la siguiente pantalla:

Fig. 4. Pantalla principal Quipux



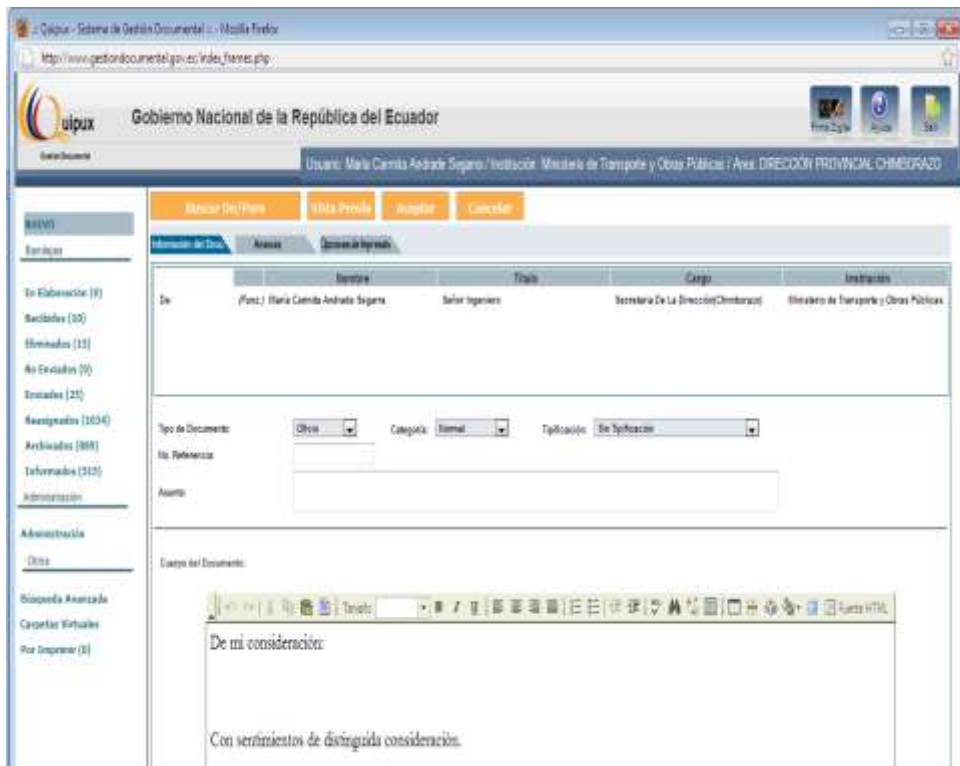
Esta pantalla es la principal, al lado izquierdo se puede observar un menú de tareas, que son opciones disponibles para el usuario que la maneja, como son: creación, reasignación, envío, transferencias, información, entre usuarios del mismo sistema, y tiene como finalidad, agilizar el trámite, pues su envío y recepción es inmediata.

Fig. 5. Pantalla de acción a tomar en un trámite



En la figura 5, podemos visualizar una opción del menú, la cual nos facilita tomar una acción en un trámite, el mismo que puede ser, respondido, informado o reasignado, de acuerdo a asunto.

Fig. 6. Pantalla de elaboración documentos



En la figura 6, podemos observar, otra opción del menú principal “Nuevo”, que nos ayuda a crear un documento, ya sea: circular, oficio, o memorandos, de acuerdo a quien esté direccionado el mismo. Específicamente los oficios son utilizados para dar respuestas o trámites, particulares (instituciones públicas o privadas); y, los memorandos y circulares, son de carácter exclusivamente interno a nivel del MTOP.

Fig. 7. Pantalla de documentos tramitados

No.	Fecha Emisión	Remitente	Comentarios	Fecha Recepción	Código del Documento	En	Para	Asunto	Número Documento
001	2010-10-27 13:05:39	Máster Rubén Solís Macías	REVISAR Y LEGALIZAR	2010-10-27 09:29:28	2010-10-27	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE RARO SIN ACTUADO COMPORTE SERVICIOS	EPCH-2010-001-00
002	2010-10-26 14:40:29	Máster Rubén Solís Macías	REVISAR Y LEGALIZAR	2010-10-26 10:19:24	2010-10-26	Región Cuenca	Seña Brindisa Tapa Carrón	EPORAM SERVICIOS	EPCH-2010-002-00
003	2010-10-26 16:05:06	Máster Rubén Solís Macías	REVISAR Y LEGALIZAR	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Seña Brindisa Tapa Carrón	EPORAM DE AVANCE DE OBRA	EPCH-2010-003-00
004	2010-10-26 16:05:06	Máster Rubén Solís Macías	REVISAR Y LEGALIZAR	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	José Rosalvo Saca Coña	EPORAM DE ESTADO DE VÍAS	EPCH-2010-004-00
005	2010-10-26 12:04:18	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 10:11:24	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	CANCELACION DEL MES DE OCTUBRE POR LOS SERVICIOS DE SERVICIO PRECATORIA CORONA, ACT. DE MAYO DE SEPTIEMBRE 2010 CONTRA EL PAGO BASE CON PLANILLA SEPTIEMBRE 2010	EPCH-2010-005-00
006	2010-10-26 16:05:06	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	SOLICITANDO INFORMACION UTILIZACION SERVICIOS	EPCH-2010-006-00
007	2010-10-26 13:06:03	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 10:11:24	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO COMISION DE SERVICIOS	EPCH-2010-007-00
008	2010-10-26 14:40:29	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 10:19:24	2010-10-26	Región Cuenca	Patricia Fátima Romagosa Llerena	EPORAM ACTUALIZADO SERVICIOS SERVICIOS	EPCH-2010-008-00
009	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-009-00
010	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-010-00
011	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-011-00
012	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-012-00
013	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-013-00
014	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-014-00
015	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-015-00
016	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-016-00
017	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-017-00
018	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-018-00
019	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-019-00
020	2010-10-26 15:05:23	Máster Rubén Solís Macías	Región Cuenca	2010-10-26 14:23:57	2010-10-26	Región Cuenca	Jefe Patricio Hombres Torres	PROPUESTA DE PAGO	EPCH-2010-020-00

En la figura 7, podemos observar, la facilidad que nos da este sistema para poder monitorear los documentos generados por cada una de las unidades, sabremos dónde están ubicados, y que tipo de acción se realizó, o con qué documento se contestó.

- Planes y proyectos
- Estado de carreteras
- Servicios internos

- Información de provincias
- Estatutos

MAPA DEL SITIO

- Portada
 - Noticias Mtop
 - Boletines
 - Resúmenes de Prensa
 - Notas de Provincia
 - Internacional
 - Información Vial
 - Distancias
 - Peajes
 - Señalización
 - Emergencias
 - Plan Relámpago
 - Pagos y Finanzas
 - LOTAIP
 - Información Pública
 - Comunicado para los Transportistas de Carga Pesada y Afines
 - Gestión Documental
 - Servicios Internos
 - Recursos Humanos
 - Manual de Uso logotipo Bicentenario
 - Sistema Integrado de Gestión de Proyectos
 - Sistema Documental
 - QUIPUX
 - Manual de Usuario
 - Multimedia
 - Compras Públicas
 - Vías Concesionadas
 - Vías Delegadas

- Acuerdo de Desconcentración-Mapa
- Sub. de Infraestructura del Transporte
- Sub. del Transporte Aeronáutico Civil
- Sub. de Transporte Terrestre y Ferroviario
- Sub. de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial
- Sub. de Delegaciones y Concesiones del Transporte
- Sub. de Planificación
- MTOP
 - Ministra
 - Misión y Visión
 - Funcionarios
 - Viceministros
 - Subsecretarios
 - Directores
 - Directorio de Quito
 - Directorio Provincial
 - Historia
 - Estatuto Orgánico
- Proyectos
- Leyes y Contratos
 - Ley
 - Licitaciones
 - Convenios
- Galería
- Correo

Sitios Destacados



Galería de Fotos



Entidades Adscritas:

- Consejo Nacional de Aviación Civil.
- Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.
- Autoridad Portuaria de Guayaquil.
- Puerto de Esmeraldas.
- Puerto de Bolívar.
- Puerto de Manta.

3.4. ESTRATEGIAS DE TIC'S EN COMUNICACIÓN QUE HAN RESULTADO EXITOSAS PARA EL MTOP.

Un adecuado aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías ha permitido al MTOP con su Portal, un mejor control ciudadano y gobernanza de nuestra sociedad, sustentada en un mayor rendimiento de cuentas y participación ciudadana, una mejor articulación como ciudadanos y comunidad y un potencial infinito de empoderamiento, crecimiento y satisfacción a nivel personal y comunitario.

Una estrategia que se ha convertido imprescindible, es el Sistema Informático de Gestión Documental QUIPUX, que es un servicio web implementado por la Subsecretaría Informática de la Presidencia de la República, que permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en el MTOP, entre sus clientes internos y externos. Tiene muchas ventajas frente al actual manejo de archivo y correspondencia en las instituciones públicas; Por ejemplo:

- Apoyo a la conservación del ambiente. OFICINA CERO PAPELES.
- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de la pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Reproducción y envío de documentos evitando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital.
- Minimización de tiempos de distribución y consulta.
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Disminución de impresión de documentos, entre otras.²⁰

Otro TIC's de comunicación que ha resultado exitoso, es el Portal de Compras Públicas, un sitio oficial para el control y seguimiento de la contratación y compras, consiste en que entidades contratantes y proveedores de bienes y servicios confluyan en el portal electrónico de

²⁰Jairo. (2010, marzo 17). *Funcionarios del MIES, INFA, Aliméntate Ecuador, IEPS del Carchi Se Capacitan en el manejo de QUIPUX.* Carchi Noticias CN7 [En línea] Tulcán. Disponible en: <http://carchinoticias.com/tag/quipux/> [Consulta 26-10-2010]

COMPRASPUBLICAS, compitan hacia la baja de precio, cuyas características principales son:²¹

- Participan proveedores calificados que cumplen las condiciones de los pliegos.
- Se compete electrónicamente por el menor precio en forma pública y anónima a través del sistema.
- Se adjudica al proveedor con el menor precio.
- Queda todo el proceso y adjudicación, documentado en el portal.

Exitoso también ha sido para el MTOP, los Foros de discusión, que han contribuido a una buena relación con los visitantes y posibles clientes, donde se ha permitido a los usuarios interactuar entre ellos, intercambiando opiniones, noticias y sugerencias, entre otros. Se ha creado entornos de discusión, entre las diferentes áreas: Subsecretarías, Direcciones Provinciales, involucrando de esta manera a todos los responsables de estas áreas, quienes además brinda su aporte de conocimientos y solución a situaciones críticas, de ser el caso, de esta manera se ha creado una sólida comunidad, on- line.

3.5 FUTURAS PROYECCIONES A TRAVÉS DE INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas MTOP, siguiendo los objetivos planteados para el fortalecimiento tecnológico, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del MTOP, se encuentra actualizando información a nivel nacional, como parte de los estudios previos (de más de 12 meses transcurridos) sobre los siguientes proyectos:

- Implementación de REDES LAN.
- Telefonía IP.

²¹Instituto Nacional de Contratación Pública.(2010). *Compras Públicas* [En línea]. Quito. INCOP. Disponible en: <http://www.compraspublicas.gov.ec> [Consulta 26-10-2010]

- Enlaces de Datos WAN.

Y los nuevos proyectos a implementarse:

- Energía regulada UPS.
- Biométricos.
- Adquisición de Equipos Informáticos, a nivel nacional. Subasta inversa electrónica No. SIE-016-RQCP-SOP-2009.

El objetivo de estos proyectos es mejorar la infraestructura de redes informáticas de cada una de sus oficinas a nivel nacional.

CAPITULO IV

PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC'S EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

4.1. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

La investigación fue cuali-cuantitativa.

Cualitativa, porque me ayudó a entender el fenómeno social y sus características. Cuantitativa, porque para la investigación de campo se utilizó la estadística descriptiva.

4.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación fue de carácter descriptivo y bibliográfico porque estaba dirigida a determinar cómo estaba y cómo está la situación de las variables, a la vez que fue de aplicación al ofrecer propuestas factibles para la solución del problema.

4.1.2. Diseño de la Investigación de Campo

4.1.2.1. Población y Muestra

Población

La realización de esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Chimborazo, ubicada en la calle Primera Constituyente y García Moreno, Edificio Mutualista Chimborazo, 1er. piso del Cantón Riobamba.

El estrato seleccionado es el siguiente:

COMPOSICIÓN	POBLACIÓN
DIRECTOR	1
TOTAL:	1

4.1.2.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

MÉTODOS

Se aplicaron los siguientes métodos:

INDUCTIVO, DEDUCTIVO, que me permitió lograr los objetivos propuestos y me ayudaron a verificar las variables planteadas.

INDUCTIVO, para analizar la situación del manejo de las TIC's en el MTOP, cómo se opera la información y comunicación en el MTOP, tomando como segmento de mercado a la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Chimborazo.

DEDUCTIVO, porque he detallado toda la estructura del sistema de comunicación para su futura aplicación.

ANALÍTICO-SINTÉTICO, porque este método hizo posible la comprensión de todo hecho, fenómeno, idea, caso, entre otros.

HISTÓRICO- LÓGICO, porque he analizado científicamente los hechos, ideas del pasado comparándolo con hechos actuales.

DESCRIPTIVO- SISTÉMICO, porque es una observación actual de los fenómenos y casos, procurando la interpretación racional.

TÉCNICAS

FICHAJE.- Se utilizó para incluir datos escuchados, leídos o combinados.

OBSERVACIÓN DIRECTA.- Fue utilizada con mayor importancia, porque se realizó un trabajo de campo continuo para determinar las influencias que intervienen en este fenómeno.

ENTREVISTA.- Se realizó al nivel gerencial de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Chimborazo.

INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Los instrumentos que se utilizaron para ésta investigación son:

- Guía de Observación
- Guía de entrevista

4.2. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos han sido resumidos en las proposiciones comunes más significativas desde el punto de vista del interés de esta investigación, referidas al uso de las TIC'S, en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Los cambios sociales, culturales, económicos, políticos y tecnológicos conllevan a nuevos desafíos para los sistemas que utiliza actualmente el MTOP, a quienes se le demanda innovaciones en la capacitación de su personal, de acuerdo a esta investigación. El contenido del aprendizaje, las formas de relacionarse con el conocimiento y el tipo de

ciudadano al que han de contribuir con la comunicación. Este nuevo escenario para el MTOP, requiere:

- Una nueva forma de pensar en su personal: Tanto administrativo como técnico, (directivos, funcionarios, servidores y trabajadores), al que se debe capacitar para que adquieran la información sobre la institución más o menos ordenadas, con la idea de que los mismos tengan capacidad de acción, tanto técnica como de conocimiento, cuya actividad y predisposición resultan fundamentales para dar sentido al uso de las nuevas TIC's en el MTOP.
- Una nueva manera de concebir la producción, la representación y la transmisión del saber.
- Entender que la sociedad del siglo XXI, es cada vez más compleja.
- Comprender cómo se interrelaciona el conocimiento.

4.3. Analizar la situación en cuanto al uso de las TIC's incluyendo una proyección futura.

El uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación TIC's en el MTOP, agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones, utilizadas como un medio tecnológico para el desarrollo de todas las actividades que desarrolla la institución.

En cuanto al uso de las tecnologías de la información en la Dirección de Comunicación y Atención al Ciudadano, el estudio señala como factores determinantes las necesidades y las actitudes. Los usos fundamentales de las TIC's, que se realizan en diferentes ámbitos del MTOP: vialidad, transporte, aeronáutica terrestre y ferroviaria, puentes y transporte marítimo y fluvial, delegaciones y concesiones del transporte. El estudio destaca la avanzada y satisfactoria utilización de las TIC's en el MTOP, para relacionarse con sus diferentes públicos.

Entre los factores de inclusión y exclusión con respecto al uso de las TIC's, el estudio analiza las actitudes (miedo, rechazo al control, resistencia al cambio, curiosidad, etc.).

Desde mi punto de vista, las actitudes que se reflejan en el estudio están muy condicionadas por el desconocimiento, falta de capacitación, y medidas de control en los procedimientos en la gestión de la comunicación.

A pesar del alto costo que representa en nuestro país el acceso de la banda ancha, el MTOP, no ha escatimado los recursos, y ha implementado este servicio en todas sus dependencias a nivel nacional. El MTOP desea que los servicios digitales que ofrece a sus diferentes públicos, lleguen a la mayoría de la ciudadanía, garantizando la equidad en el acceso a la información.

En cuanto a los factores de progreso en el uso de las TIC's, el estudio valora de nuevo la necesidad de un cambio de actitud en el entorno del MTOP como los elementos claves. Es importante una buena relación entre las personas que laboran en el MTOP: directivos, funcionarios, servidores y trabajadores, para avanzar en el uso de las TIC's, lo cual es evidentemente necesario desde mi punto de vista. De hecho, todo el fenómeno de la web 2.0 se basa en las relaciones personales. La mayor gracia que tiene todo esto es que al otro lado hay personas. Y la tecnología es el medio para podernos relacionar más y mejor.

Las futuras proyecciones del MTOP, siguiendo los objetivos planteados para el fortalecimiento tecnológico, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del MTOP, se encuentra actualizando información a nivel nacional, como parte de los estudios previos (de más de 12 meses transcurridos) sobre los siguientes proyectos:

"Implementación de REDES LAN", "Telefonía IP", "Enlaces de Datos WAN" y los nuevos proyectos a implementarse: "Energía regulada UPS", "Biométricos" y Adquisición de Equipos Informáticos, a nivel nacional. Subasta inversa electrónica No. SIE-016-RQCP-SOP-2009.

El objetivo de estos proyectos es mejorar la infraestructura de redes informáticas de cada una de sus oficinas a nivel nacional.

4.3. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Se obtiene primeramente como conclusión, que la mayoría del personal, como son: directivos y servidores, usan de buena manera las TIC's en el MTOP, pudiéndose observar la falta del buen uso de las TIC's por parte de los empleados de menor rango, (no profesionales).

- Las TIC's han llegado a ser uno de los pilares básicos del MTOP, debiéndose considerar dos aspectos: *su conocimiento y su uso*.

- Puedo reflexionar que el tema abordado es, en sí, de una importancia relevante, cuando se habla de las nuevas TIC's, es importante capacitar al personal que conforma el MTOP para que sean responsables en el uso de las TIC's, de la información que generan y el tipo de comunicación que utilizan, para su crecimiento profesional. Es particularmente promisorio en resultados que se verán reflejados en nuevas prácticas comunicacionales y en una nueva actitud hacia las mismas, como una forma de propender al desarrollo personal e institucional y como una forma de garantizar el manejo de una buena comunicación dentro del MTOP, con el acceso a este importante recurso que permite y permitirá una mejor calidad en la información para los sectores menos favorecidos, que son los sector rurales.

- El cambio de actitud por parte de su personal, debe ser promovido por las autoridades, éstos puede producir resultados excelentes en las próximas décadas, siempre que podamos organizarnos y unirnos en tareas conjuntas. Esto nos permitirá mejorar de gran manera el uso de las TIC's, innovarnos permanentemente en el uso de las mismas, en la recopilación de información, registros y difusión confiable.

- La inclusión de la computadora como un medio o herramienta de ayuda en el desarrollo óptimo del MTOP, está generando profundos cambios que incluye las formas de acceder a cualquier información por parte de todo el

personal que lo conforma, lo que hace necesario considerar el uso integral de la computadora como un elemento a tener en cuenta en la capacitación actual y futura de todos los miembros que conforman esta institución.

- A medida de conclusión podemos decir que con el uso de las TIC's en la comunicación corporativa se puede lograr despertar interés en los usuarios y una intercomunicación permanente, volviéndose la comunicación on-roll y posibilitando el mejoramiento de la información y comunicación, acceder a mayor cantidad de información y proporcionando los medios para un mejor desarrollo integral de los individuos; además, podemos agregar que el uso de las TIC's en las organizaciones, se está convirtiendo en una realidad que obliga a que todas las empresas a la actualización de sus equipos tecnológicos, para una gestión eficiente en la comunicación corporativa.

4.5. RECOMENDACIONES

- Es necesario e importante analizar y tener en cuenta las ventajas y desventajas que representan las TIC's, las percepciones habituales sobre las mismas.

- La mayoría de estas percepciones se deberían tener en cuenta en el diseño de las políticas de promoción de la sociedad de la información y de la administración electrónica.

Si bien es cierto que las TIC's, nos has proporcionado un sinnúmero de ventajas; como la innovación de las organizaciones, haciendo que las mismas sean más dinámicas, generen menores costos, menores riesgos, facilidades, exactitud, incremento en la producción potenciando a las personas y actores sociales, a través de las redes de apoyo.

También existen desventajas que se pueden observar en la utilización de las tecnologías de información y comunicación:

- Falta de privacidad
- Aislamiento
- Fraude

- Merma los puestos de trabajo
- Mal uso de las nuevas tecnologías
- Falta de capacitación y conocimiento, genera problemas al manipular la información, que pone en desventaja a la empresa.

Para evitar estas desventajas, se recomienda:

- Capacitar a todo el personal que conforma el MTOP, evaluando el papel y la contribución de estos medios al proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente de cómo debe ser la comunicación en momentos de crisis.

- Concienciar sobre la importancia del buen uso de la comunicación, con la finalidad de evitar problemas que influyan en la imagen de la misma, como la pérdida de credibilidad de sus diferentes públicos.

- Incentivar y crear mecanismos para que el personal del MTOP comience a concienciarse sobre el uso de las TIC's dentro de su labores diarias, en las diversas actividades que realiza dentro de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

-Citado por Batista, C. (2003). *Las TIC para la Gobernabilidad: La contribucion de las Tecnologias de la Informacion y la Comunicación a la gobernabilidad local en America Latina*. Brasilia, Brasil, p. 31.

-González M. (2010). Las TIC como herramientas generadoras de ventajas competitivas. *Revista Salud*, 6 (1, 2 y 3).

-(2007). *Internet como medio de comunicación* [En línea]. Disponible en:<http://sylvi17.wordpress.com/2007/11/07/internet-como-medio-de-comunicacion/> [Consulta 14-10-2010]

-La Flecha, El UNIVERSAL (2004). *Las nuevas tendencias de comunicación digital, pasan por las comunidades virtuales* [En línea]. Disponible en: <http://www.laflecha.net/canales/comunicacion/200411293/> [Consulta 14-10-2010]

-Diario de Negocios Tags: Comercio. (2009). *Las pymes dependen de las TIC para fortalecer sus exportaciones* [En línea]. Disponible en:<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/las-pymes-dependen-de-las-tic-para-fortalecer-sus-exportaciones-358567.html> [Consulta 14/10/2010]

-Beit, Servicio Tic para Empresas, Copyright Beit. (2006-2009). *Las TIC en las empresas* [En línea]. Disponible en: <http://www.serviciostic.net/las-tic/las-tic-en-las-empresas.html> [Consulta 14/10/2010]

-Siare, (2001). *Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico* [En línea]. Quito. Disponible en: http://www.clad.org/siare_isis/innotend/gobelec/ge-pol-ecuador.html [Consulta 01-11-2010]

-Jurado Vargas, R. (2005). *Diagnóstico de las Políticas de las TIC en el Ecuador*. [En línea]. Quito. Disponible en: http://www.flacso.org.ec/docs/diagnostico_tic.pdf [Consulta 30-10-2010]

-Diario de Negocios. (2009). Publicidad on line tiene baja acogida. [En línea]. Quito. Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/publicidad-on-line-tiene-baja-acogida-363712.html> [Consulta 22-10-2010]

-Ministerio de Educación Nacional, (2005) *“A que te cojo ratón”: Las TIC al alcance de los docentes*. [En línea]. Colombia, Disponible en: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-99329.html> [Consulta 30-10-2010]

-La Casa Colombiana de Software, *Campaña de alfabetización en TIC para Mipymes y emprendedores*. [En línea]. Bucaramanga, Disponible en: www.elfrente.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=2531:campaña-de-alfabetizacion-en-tic-para-mipymes-y-emprendedores&catid=555:economia&Itemid=59 [Consulta 30-10-2010]

-Berenstein, M. (2010). *Cómo transmitir la Imagen Corporativa en Internet* [En línea]. México. Disponible en:

<http://www.emprendedoresnews.com/tips/como-transmitir-la-imagen-corporativa-en-internet.html> [Consulta 22-10-2010]

-Featured, (2009) *Ventajas de Crear un Blog de Marketing en la Red* [En línea]. Disponible en:

<http://creanegocios.com/tag/marketing-internet> [Consulta 23-10-2010]

-Google (2010). *Gestión Empresarial - Diseñar Encuestas de Satisfacción por Medio de Google Docs* [En línea]. Disponible en:

<http://creanegocios.com/gestion-empresarial-disenar-encuestas-de-satisfaccion-por-medio-de-google-docs.html>. [Consulta 04-11-2010]

-Citado por Rosario, J. (2005). *La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual*". [En línea]. Sto. Domingo R.D. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en:

<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218> [Consulta 04-11-2010]

-Citado por Rocca, M.A. (2001). *Las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo Humano Informe sobre el Desarrollo Humano*. PNUD.[En línea]. Ecuador. Disponible en:

http://hdr.undp.org/en/reports/nationalreports/latinamericathecaribbean/ecuador/ecuador_%202001_sp.pdf [Consulta 02-10-2010]

-El Ciudadano.gob.ec. (2010, Octubre 9). *66,55% de la red vial estatal está en buen estado*. Periódico digital del Gobierno de la Revolución Ciudadana. [En línea]. Quito. Disponible en:

www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=17429:6655-de-la-red-vial-estatal-esta-en-buen-estado-&catid=1:actualidad&Itemid=42 [Consulta 26-10-2010]

-Subsecretaria General de la Administración Pública, Subsecretaria de informática. (2007). *Sistema de Gestión Documental QUIPUX* [En línea]. Disponible en:

<http://www.informatica.gov.ec/index.php/quipux-desc> [Consulta 26-10-2010]

-Jairo. (2010, marzo 17). *Funcionarios del MIES, INFA, Aliméntate Ecuador, IEPS del Carchi Se Capacitan en el manejo de QUIPUX*. Carchi Noticias CN7 [En línea] Tulcán. Disponible en:

<http://carchinoticias.com/tag/quipux/> [Consulta 26-10-2010]

-Instituto Nacional de Contratación Pública.(2010). *Compras Públicas* [En línea]. Quito. INCOP. Disponible en: <http://www.compraspublicas.gov.ec> [Consulta 26-10-2010]

Anexos

ENCUESTA USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

Diplomado en Comunicación Corporativa

Entidad: MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

Entrevistado: Ing. Néstor Solís Mazón

DIRECTOR PROVINCIAL DEL MINISTERIO DE
TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DE CHIMBORAZO

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. Historia del departamento

¿Cuándo se creó el departamento de comunicación del MTOP?

De acuerdo a la información que nos proporcionan los archivos de esta Dirección, la Dirección de Comunicación y Atención al ciudadano, se creó en el mes de Enero del año 2007.

¿Cuáles son la misión y visión del departamento?

La Misión de la Dirección de Comunicación y Atención al Ciudadano del MTOP, es divulgar la información generada por la institución en forma eficaz, veraz, objetiva y oportuna. Facilitar la interrelación y el acceso a la información con sus diferentes públicos, clientes internos, externos, autoridades y medios de comunicación; y, promover una adecuada interacción entre la Institución y la sociedad Ecuatoriana.

En cuanto a su visión, proyecta una imagen renovada dentro y fuera de la institución, en forma eficaz y oportuna, utilizamos eficientemente los recursos tanto tecnológicos como humanos que proporciona la Institución, contamos con equipo calificado de profesionales para el desempeño de las funciones

de la Dirección y contribuimos con programas de orientación e información a la sociedad.

¿Cuántas personas laboran en el departamento de comunicación del MTOP?

En la Dirección de Comunicación del MTOP laboran 12 personas; además, se incrementó un Comunicador Social, en cada Subsecretaría Regional, que son un total de siete regiones.

¿De qué áreas profesionales?

La Dirección cuenta con profesionales en: Comunicación, Publicidad, Informática, Master Web, Relaciones Públicas, Periodistas.

¿Existe un crecimiento del departamento de comunicación desde su creación hasta la actualidad?

Sí, la Dirección de Comunicación, ha ido creciendo paulatinamente, especialmente a raíz de la implementación de las nuevas tecnologías. La creación de las Subsecretarías Regionales dio lugar a la necesidad de incrementar un Comunicador Social por cada regional, responsable de la comunicación que se genera en cada Subsecretaría, con quien se mantiene comunicación e información permanente.

¿Qué ha sido indispensable incrementar en el departamento de comunicación del MTOP desde que se creó hasta la actualidad?

Justamente la nuevas TIC's de la información.

¿Por qué?

Porque debemos estar innovándonos permanentemente, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

¿Las fortalezas del departamento de comunicación son de tipo tecnológico, humano, ambos?

Las fortalezas en la Dirección de Comunicación, son de tipo tecnológico y inminentemente humano, obviamente lo uno no funciona sin lo otro.

2. Públicos

¿El MTOP Realiza comunicación interna, externa, ambas?

El MTOP utiliza dos sistemas de comunicación, interna y externa interdependientes y que se gestiona de una manera coordinada. La comunicación interna mantiene unidos a los diferentes departamentos del MTOP, y la comunicación externa con sus públicos.

La comunicación no es sólo función de la Dirección de Comunicación, es asumida por cada jefe y su equipo de cada dirección.

¿Por qué manejan ese tipo de comunicación?

Porque para la gestión de los distintos tipos de comunicación que se hacen dentro del MTOP, es necesaria tanto la comunicación interna y externa, siendo nuestro objetivo básico, cubrir las necesidades de comunicación de los distintos actores de nuestra organización y de su entorno más inmediato.

¿Conoce su público objetivo?

Claro que sí.

¿Cómo reaccionan sus públicos ante la comunicación ofrecida?

Positivamente. Hay un cambio de actitud, tanto de nuestros clientes internos como externos. Se está dando un nuevo giro al concepto tradicional de comunicación, el inconveniente que tenemos es el no poder llegar satisfactoriamente con las nuevas TIC's, a los sectores rurales, pero lo vamos a superar utilizando otras estrategias de comunicación, como son: hojas volantes, trípticos, gigantografías, entre otras.

3. Estrategias de comunicación

¿Cuáles son las estrategias de comunicación utilizadas por el MTOP?

Como herramientas de comunicación que utilizamos en el MTOP, están las herramientas de la Web 2.0. Manejamos el Sistema de Gestión Documental QUIPUX, el Portal de Compras Públicas, el Portal del MTOP, los Foros, entre otras.

¿Cuál es la más exitosa?

Yo me atrevería a decir que todas. Porque están contribuyendo de una u otra manera como estrategias de comunicación con resultados positivos.

¿Ha empleado el MTOP estrategias de comunicación que no le dieron resultados?

Sí, antes se manejaba el Télex, que era el más usado, también el FAX, dieron resultados, pero no los esperados.

¿Cómo superó ese momento?

Con la implementación de la nuevas TIC's, las herramientas web 2.0, ahora la información es más oportuna y verás.

4. TIC's

¿Qué herramientas de información y comunicación (TIC's) utiliza en el departamento de comunicación del MTOP?

Las herramientas de información y comunicación TIC's, que utiliza la Dirección de Comunicación, son equipos informáticos que posibilitan el acceso a Internet, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporcionando una comunicación bidireccional persona - persona y persona- grupo.

¿Utiliza el MTOP herramientas Web 2.0? Cuáles.

RSS, GOOGLE, Gadget, News Chanel, Comunidad web, Portal del MTOP, Portal de Compras Públicas, YouTube, QUIPUX, Facebook, Twitter, entre otras.

¿Cuál le da mejores resultados?

El Portal del MTOP, RSS, Comunidad Web, YouTube, Compras Públicas, y el Sistema de Gestión Documental Quipux.

¿Cómo se proyecta el MTOP a través del uso de herramientas Web?

Se proyecta como una empresa de clase A, toda vez que inició con los trabajos de mejoramiento de la Red Vial Estatal, que es evidente y satisfactoria para los usuarios de las vías.

¿Cómo ha sido el cambio del medio tradicional a las exigencias Web en el MTOP?

El cambio ha sido paulatino. Una de las debilidades que hemos tenido que superar es la resistencia al cambio, por parte de las personas que conformamos la institución. Actualmente, se realiza una acción coordinada con todas las Direcciones para procesar la información de forma adecuada y oportuna, que es uno de nuestros objetivos y propósito común.

5. Importancia de la comunicación

¿Qué importancia tiene el departamento de comunicación para el MTOP?

La Dirección de Comunicación y Atención al Ciudadano, es de gran importancia para el MTOP, porque facilita las posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es ahí donde tiene su razón de ser. A través de la

Dirección de Comunicación se logra el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo del MTOP.

¿Considera que la comunicación influye en alcanzar los objetivos de la organización?

Claro que sí, como ya lo dije anteriormente, el procesamiento de la información de forma adecuada y oportuna, facilita el normal seguimiento de los todos los procesos que se establecen en todas las Direcciones,

¿Por qué?

Porque una mala comunicación crearía problemas, crisis en la empresa, por lo tanto sería imposible alcanzar los objetivos de la misma.