



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**DIPLOMADO SUPERIOR EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA  
COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G)**

**Tesina de grado previa a la  
obtención del Diplomado  
en Comunicación Corporativa.**

**Autoras:**

**Karla Navarrete Medina**

**Marjorie Lozano Giler**

**Iliana Aguilar Rodríguez**

**Directora: Claudia Rodríguez**

**Centros universitarios:**

**Guayaquil y Salinas**

**2010**

# ÍNDICE

	<b>PAG</b>
Certificación	I
Autoría	II
Cesión de derechos	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Introducción	6
Problematización	8
Objetivos	10
Técnicas de Investigación	14

## **CAPITULO I. IMPORTANCIA DE LAS TIC'S COMO HERRAMIENTAS ACTUALES DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DE ECUADOR**

1.0	Importancia de utilizar las TIC'S como herramientas actuales de comunicación	15
1.1.	Breve historia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)	15
1.2	Importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)	17
1.2.1	Implementación de las tecnologías de información y comunicación en comunicación corporativa.	22
1.2.2	Aplicaciones en la comunicación corporativa partiendo de la evolución de sus herramientas.	26
1.3	Situación actual de las TIC'S en el país.	31

## **CAPITULO II. ESTRUCTURA DE LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G)**

2.1. Tipo de entidad, misión y visión	39
2.2. Historia de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	44
2.2.1 A quién está dirigida la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	46
2.3 Tipo de comunicación que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	53
2.4. Estructura del departamento de comunicación de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	56

## **CAPITULO III. USO DE LAS TIC´S EN LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS**

3.1. Comunicación en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	62
3.1.1 Tipo de Comunicación realizada en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas	62
3.1.2 Tipo de Comunicación realizada en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) bajo aplicaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´S)	65
3.2 Herramientas Web 2.0 utilizadas por la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	69
3.3 Tipo de contenidos difundidos a través de herramientas Web 2.0	73
3.4 Estrategias de TIC´S en comunicación que han resultado exitosas para la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	75
3.5 Futuras proyecciones a través de Internet como medio de comunicación	79
3.6 Análisis a clientes externos sobre los efectos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´S) aplicadas por la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)	80

## **CAPITULO IV. PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC´S EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.**

4.1	Resultados de la investigación	93
4.1.1	Desde la óptica de la organización	93
4.1.2	Desde la óptica del público externo	94
4.2	Relación de los resultados obtenidos con las expectativas de trabajo sobre las TIC´S	95
4.3.	Análisis de la situación en cuanto al uso de las TIC´S incluyendo una proyección futura	97
4.4.	Conclusiones de la investigación	98
4.5.	Recomendaciones	99
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	101
	ANEXOS	103

## CERTIFICACIÓN

Lic. Claudia Rodríguez Hidalgo

**DIRECTORA DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación, realizado por las Srtas. **Karla Navarrete Medina, Marjorie Lozano Giler e Iliana Aguilar Rodríguez**, sobre el tema: **“Uso de tecnologías de información y comunicación de las organizaciones ecuatorianas”**, ha sido dirigido y revisado prolijamente y, cumple con todos los requisitos establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo que se autoriza su presentación.

Loja, diciembre de 2010

Lic. Claudia Rodríguez Hidalgo

## AUTORÍA

Todos los criterios, opiniones, afirmaciones, análisis, interpretaciones, conclusiones, recomendaciones y todos los demás aspectos vertidos en el presente trabajo son de absoluta responsabilidad de las autoras.

Quito, diciembre de 2010

f \_\_\_\_\_

**Karla Navarrete Medina**

**C.I.: 0920187424**

f \_\_\_\_\_

**Marjorie Lozano Giler**

**C.I.: 0911294528**

f \_\_\_\_\_

**Iliana Aguilar Rodríguez**

**C.I.: 0923407662**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

“Nosotras, **Karla Navarrete Medina, Marjorie Lozano Giler e Iliana Aguilar Rodríguez**, declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

**LAS AUTORAS**

## DEDICATORIA

*El estudio es el cimiento de todo éxito, es el único tesoro invaluable que los padres podrían dar a sus hijos. Por eso, dedicamos este trabajo a ellos, porque, ha sido su apoyo incesante y su amor sin límites, lo que nos ha permitido un logro más en esta etapa profesional.*



## AGRADECIMIENTO

*Gracias a Dios Padre Todopoderoso y a la Virgen Santísima, por colocar en nuestro camino, a personas que colaboraron en este trabajo de investigación... A los miembros de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) a quienes esperamos servirle con nuestra propuesta. A la Universidad Técnica Particular de Loja, pues, sin su excelencia en conocimientos y exigencias, no se habrían podido concretar las ideas plasmadas. Gracias a nuestros padres y amigos.*

## - INTRODUCCIÓN

La Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), es una entidad pública, encargada de dirigir el tráfico terrestre. Tiene sesenta años<sup>1</sup> de experiencia en su sector.

La organización no es ajena ante el impacto de la globalización; factor influyente, en el ámbito social, político, económico y tecnológico que enfrentan las organizaciones actuales; lo que hace prioritario, el uso de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, que permitan la interacción y negociación entre sus públicos, a fin de obtener mejores relaciones y satisfacción coherente de necesidades, pues, el mercado es cada vez más competitivo y exigente.

En el presente estudio, se analizarán, por tanto, los tipos de herramientas digitales, su uso y actualización, aplicables como estrategias de comunicación internas y externas en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G). A la vez, que se identificarán aquellos elementos que han dado a la organización, eficacia en el tratamiento de sus grupos de interés<sup>2</sup>.

Se hará énfasis, en que actualmente no se aplican las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)** como herramientas que generan una verdadera ventaja competitiva, dentro de la cadena de valor de la organización, puesto que, faltan muchos mecanismos técnico/científicos a aplicarse.

El documento, abordará el desarrollo de cuatro capítulos, distribuidos por: **Importancia de las TIC'S como herramientas de comunicación en organizaciones del Ecuador, Estructura de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), Uso de las TIC'S en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) y El Panorama Ecuatoriano en el uso de las TIC'S en las estrategias de**

---

<sup>1</sup> Creada el 29 de Enero de 1948.

<sup>2</sup> Grupos de interés o stakeholders: Todos quienes se ven impactados por, o que pueden impactar a una organización, incluyendo individuos, grupos y otras organizaciones.

**comunicación.** Cada sección, tendrá un referente de investigación científica, con metodológicas analíticas – sintéticas y deductivas – inductivas, basadas en la problematización identificada en la Comisión de Tránsito del Guayas (C.T.G).

Se propone adicionalmente, un estudio de mercado, realizado a la comunidad, que pretende medir el impacto de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)** utilizadas por la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), como también, el análisis de la percepción interna de los colaboradores de la organización. Esto ayudará a tener un referente final, ante la propuesta de las nuevas estrategias de comunicación, expuestas entre las conclusiones y recomendaciones.

## - **PROBLEMATIZACIÓN**

La evolución de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)** ha generado nuevas funcionalidades en las organizaciones, las mismas, que han modificado las relaciones económicas y sociales, traduciéndose en nuevos modelos de negocio y en nuevas formas de competir, entre los públicos, internos y/o externos.

Así, la globalización de la economía, con el derrumbe de los nuevos monopolios y la intensificación de la competencia a nivel internacional, ha facilitado el acceso a nuevos mercados con el uso cada vez más generalizado de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)**.

Es evidente, que las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)**, son un nuevo escenario en la actividad económica, permitiendo la transformación de nuevos productos y servicios basados en la información, puesto que, los públicos requieren informarse cada vez más, exigiendo una mayor personalización a la satisfacción de sus necesidades.

A pesar de lo expuesto, estas herramientas no están siendo desarrolladas con ésta orientación en el Ecuador, dando lugar al condicionamiento de sus estrategias y al desarrollo de sus negocios.

Aún, no existe un alineamiento de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)** en los objetivos organizacionales de las empresas, además que, no se potencia a estas herramientas como las promotoras de la productividad y competitividad en el sector.

Muestra de ello, es lo que ocurre en la Comisión de Tránsito del Guayas (C.T.G), quienes, en efecto, aplican ciertas herramientas digitales, como: redes sociales (twitter), portal Web (interno y externo: <http://www.ctg.gov.ec/>), radios localizadores (teléfonos de radio), y sistemas de rastreo, entre otros, que, a pesar de su frecuencia en uso, no

son explotadas por la organización, a tal efecto de no satisfacer a todos los stakeholders.

No existe una difusión completa sobre los servicios ofertados por la organización, que abarque a todos los grupos de interés, entre éstos servicios, se puede mencionar a los resultados de inspección, tipos de licencia, causas de accidentes, programas de matriculación, proyectos de concienciación, motivación al personal, etc.

Frente a ésta problemática, se propone desarrollar una investigación exhaustiva en el uso de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)** desarrolladas en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), a fin de utilizarse como herramientas que mejoren sus estrategias comunicacionales internas y externas. De ésta forma, se perfeccionará su productividad y competitividad en el sector.

En el desarrollo del estudio, se responderán las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las herramientas digitales más frecuentes que utiliza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)? ¿Cuáles han sido las herramientas más efectivas? ¿Cuál ha sido la profundidad de aplicación de estas tecnologías? ¿Qué opiniones merecen los stakeholders sobre los mecanismos utilizados como estrategias de comunicación de las TIC'S? ¿Cuáles serán las posibles soluciones para mejorar la estrategia de comunicación en la organización?

- **Objetivo General**

- Conocer el uso de las TIC'S en las estrategias de comunicación de la COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G) entre septiembre-diciembre de 2010.

- **Objetivos Específicos**

- Determinar las herramientas digitales que utiliza la COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G) como estrategias de comunicación internas y externas.
  
- Analizar el uso y la actualización de las herramientas digitales que tiene la COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G).
  
- Identificar las herramientas digitales de mayor eficacia para la COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G).

- **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

El presente estudio se justifica por la relevancia en la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) en las organizaciones. El mundo, por la globalización, es cada vez más competitivo, por lo que, se hace imprescindible el uso de nuevas herramientas que satisfagan a los mercados y clientes/consumidores, que cada día son más exigentes.

Conociendo las herramientas digitales que utiliza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), su frecuencia de uso y su impacto en los grupos de interés, se podrán realizar correctivos o mejoras en las estrategias comunicacionales, sean internas o externas.

La Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) se beneficiará de este estudio, puesto que, conocerá nuevos mecanismos en su Comunicación Corporativa dirigidos a sus clientes,

potenciales/actuales. Así, incrementará su rentabilidad y oportunidades de expansión de negocio en el sector, pues, obtendrá fidelización.

La organización podrá incorporar o mejorar la tecnología y comunicación a sus estrategias de negocio y de marketing para poder ser más productivas, aumentar su grado de eficiencia y así llevar a cabo una gran contribución para la economía de la Provincia y del País. Será importante, además, porque, al aplicar correctamente las TICS para cautivar y/o fidelizar clientes, el mercado será más competitivo, generando nuevas oportunidades de negocio, de empleo y por consiguiente, aumentará la PEA, será mejor la oferta (valorada en ventajas competitivas) y la demanda será óptima.

#### - HIPÓTESIS

*A través de la investigación, se medirá el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), y el tipo de herramientas digitales que aplica la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), así mejorará su estrategia de comunicación, aumentará su grado de eficiencia y contribuirá al crecimiento de la economía local y nacional.*

#### - METODOLOGÍA

##### • TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Se establecieron tres tipos de investigación: de carácter exploratoria<sup>3</sup>, descriptiva<sup>4</sup> y de campo<sup>5</sup>.

❖ **Exploratoria:** Consistió en una investigación bibliográfica, en donde se obtuvo información general acerca de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) a nivel general y su aplicabilidad

---

<sup>3</sup> Investigación Exploratoria: Es utilizada para empezar a explorar y comprender un escenario determinado, cuyo fin es identificar claramente el problema y plantear hipótesis.

<sup>4</sup> Investigación Descriptiva: Es aplicada para describir las características de un fenómeno, estableciendo la relación existente entre variables para poder obtener una delineación más completa y precisa de un escenario determinado.

<sup>5</sup> Investigación de Campo: Es realizada en el medio en donde se encuentran los sujetos a investigar.

en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G). Se exploraron datos oficiales y se examinaron factores desconocidos que permitieron una habituación con la organización; así se pudo disertar, comentar, interpretar y emplear el presente estudio.

- ❖ **Descriptiva:** Corresponde a un análisis o diagnóstico de los hechos, lo que conlleva a especificar las propiedades importantes de los grupos de interés de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G).
- ❖ **De campo:** Consistió en la recolección de datos importantes de las herramientas digitales utilizadas en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) y la percepción de uso de sus grupos internos y externos.

- **MÉTODOS:**

- **Empíricos**

Los métodos empíricos permitieron obtener y elaborar datos, para explicar las características del problema, facilitando el estudio de los fenómenos observables y la confirmación de hipótesis. De los cuales se utilizó:

- ♦ **Estudio Piloto:** Permitió determinar la comprensión de preguntas y duración de la encuesta, ayudando a corregir falencias y hacer los ajustes necesarios para su lanzamiento definitivo, también permitió establecer la proporción válida de la población para ser aplicada en el cálculo del tamaño muestral.
- ♦ **Encuesta:** Se hizo de forma directa a los clientes externos de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) a fin de conocer las herramientas digitales más efectivas en su uso.

También se utilizó el muestreo como método empírico, que según Francisco Leiva Zea, en su libro *Nociones de Metodología de Investigación Científica*: “Es un método o procedimiento auxiliar de los



*métodos particulares (empleados para realizar los diversos tipos de investigación), especialmente de la investigación descriptiva.*<sup>6</sup>

- ♦ **Muestreo:** Permitió estimar los parámetros y las características poblacionales a partir del análisis de los estadísticos de una muestra representativa para posteriormente traducirlas al universo de estudio.

- **Teóricos**

Los métodos teóricos permitieron la explicación conceptual de los datos empíricos, de los hechos y la profundización de las relaciones esenciales del problema. Entre los métodos teóricos utilizados se citan:

- ❖ **Analítico – Sintético:** De manera analítica se procedió a descomponer el problema o fenómeno en sus partes y cualidades, mientras que a través de la síntesis se permitió la unión de aquellas partes examinadas y el descubrimiento de las relaciones entre ellas. Es así que sirvió para:

- ♦ Examinar las herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), desde la óptica de percepción de los grupos de interés para posteriormente poder sintetizarlas en la realidad interna de la organización.

- ❖ **Inductivo – Deductivo:** El método inductivo ayudó a analizar el problema o fenómeno partiendo de lo particular a lo general. Fue muy útil para la confirmación de la hipótesis, mientras que el método deductivo consintió en realizar diversas suposiciones del fenómeno partiendo de lo general a lo particular. Para:

- ♦ Analizar cada una de las herramientas digitales utilizadas por la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) a fin de determinar las más efectivas para los grupos de interés.

---

<sup>6</sup> LEIVA ZEA, Francisco; Nociones de Metodología de Investigación Científica; tercera edición; Pág.20

## - TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- ❖ **Entrevista:** Se aplicó de manera personalizada a los representantes del departamento de comunicación en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) que comprendió un formulario dirigido, con especificaciones sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) aplicadas en la organización.
- ❖ **Encuesta:** A los grupos de interés (con énfasis en los clientes) con la finalidad de medir el impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) utilizadas por la organización.

## - Tabulación y análisis de datos

- ❖ Por medio del trabajo de campo se recolectaron los datos para ser codificados, (valores numéricos o alfanuméricos) estos se muestran en tablas estadísticas resumiendo las frecuencias de respuesta a cada categoría, facilitando su análisis con el software SPSS15.0 a través de un estudio pormenorizado de variables, correlaciones y presentación respectiva.

Las técnicas que se emplearon en el análisis de datos fueron:

- ♦ **Cuantitativas:** A través de herramientas estadísticas: Gráficos, tablas, cuadros.
- ♦ **Cualitativas:** Corresponde al análisis de los datos cuantitativos, con la debida comprobación de la hipótesis.
- ♦ **Interpretativas:** Comprende las respectivas medidas estadísticas, correlaciones, porcentajes, etc. de la muestra que permitieron estimar con un nivel de confianza del 95% ( $Z=1.96$ ) los parámetros de la población asignada.

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES DEL PROYECTO

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

Para determinar la importancia de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, es necesario definir las en todo su contexto; éstas, son tecnologías que constituyen nuevos canales de comunicación, facilitando con su uso, el proceso de personalización de la organización con sus grupos de interés. La terminología **TIC's**, es utilizada para referirse a una serie de nuevos medios como los hipertextos, los multimedia, el internet, la realidad virtual o la televisión por satélite. Basa sus funcionalidades, en la interacción entre ordenadores, ampliando la potencia que éstos tendrían en forma individual, lo que permite, no sólo procesar información almacenada en soportes físicos, sino también acceder a recursos y servicios prestados por ordenadores situados en lugares remotos.

Estas tecnologías son las que giran en torno a cuatro medios: *la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones*. Su interacción, permite concebir nuevas realidades comunicativas y potenciar las que pueden tener forma aislada, es decir, que permiten el procesamiento, tratamiento y comunicación de la información. En definitiva las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, son para actuar sobre la información, transformarla, difundirla y comunicarla.

#### 1.1. Breve historia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)

Si en el pasado, el hombre primitivo se comunicó a través de señales hechas con las manos y gráficos, hoy la comunicación entre dos personas es el resultado de múltiples métodos de expresión desarrollados durante siglos.

Los gestos, el desarrollo del lenguaje y la necesidad de realizar acciones conjuntas tienen un papel importante. A lo largo de la historia, los medios de comunicación han avanzado paralelamente a la creciente capacidad de los pueblos para configurar su mundo físico y con su creciente grado de “interdependencia”.

De ahí, se desprenden más formas de expresar un mensaje. Si los indios del oeste norteamericano empleaban las señales de humo, la tecnología dio a los civilizados el telégrafo y otros sistemas de comunicación e interconexión.

Ya en la modernidad y conforme avanzan los tiempos, el hombre ha ido creando y perfeccionando nuevas formas de comunicación masiva.

Apareció la máquina de escribir mecánica, muy útil en las redacciones. Después llegó el telex, máquina que sirvió para el envío de mensajes dentro y fuera de un país. Con el pasar de los años este aparato fue reemplazado por el fax y a su vez este por lo que ahora conocemos como Internet.

A mediados de los 90, el mundo consagró un gran avance para la comunicación de las personas. Primero fue internet y de ahí una serie de formas y herramientas electrónicas que hacen que la comunicación sea más directa y dinámica. Las empresas /organizaciones se colocaron a la vanguardia de lo moderno, obteniendo para su infraestructura lo nuevo de la tecnología.

Surgen las tecnologías de información y comunicación para permitir a las organizaciones mejorar y afianzar su comunicación, tanto interna como externa. Interna, porque los colaboradores pueden acceder fácilmente a la información con rápida retroalimentación; pueden conocer más a la organización y sentirse cada vez comprometidos con ésta. Externa, porque el público objetivo tiene la oportunidad de intercambiar criterios y estar a la vanguardia de lo que ocurre con la empresa, marca o producto/servicio.

## 1.2. Importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)

*La Sociedad de la Información, La Era Digital, La Economía en Red*, son solo unos cuantos términos, utilizados en los medios de comunicación para denotar a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). Es evidente, que a medida que avanza la humanidad, también avanzan nuevas ofertas de productos/servicios totalmente digitalizados, basados en la información, dando lugar a nuevas formas de competir entre las organizaciones. Actualmente, los clientes y otros grupos de interés, desean estar más y mejor informados, exigiendo soluciones personalizadas, que se adapten a sus necesidades.

Las organizaciones, por tanto, condicionan su estrategia de negocio en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). Se ha pasado de una situación típica de la *Sociedad Industrial*<sup>7</sup>, en donde la estrategia empresarial, era la que decidía qué tecnologías utilizar; a una situación de la *Sociedad de la Información*<sup>8</sup>, en donde las nuevas tecnologías influyen en el desarrollo de productos/servicios y en la redefinición de los procesos, convirtiéndose en uno de los factores básicos de la cadena de valor que propicia una ventaja competitiva.

Tal como se visualiza en el gráfico#1: *Convergencia mediática y digital*, la convergencia mediática y la digitalización han contribuido al desarrollo del macro sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), en el que confluyen la industria de la Informática, de las Telecomunicaciones y de los Contenidos. El aporte de la digitalización, ha permitido la transmisión de bits<sup>9</sup> por las redes de comunicación,

---

<sup>7</sup> En la Sociedad Industrial las barreras de entrada se conseguía mediante la posesión de ciertos medios físicos (la red telefónica que pertenecía a un solo operador), las economías de escala (para fabricar determinados productos se precisaba una enorme instalación industrial), la curva de experiencia, las relaciones con proveedores y distribuidores, etc.

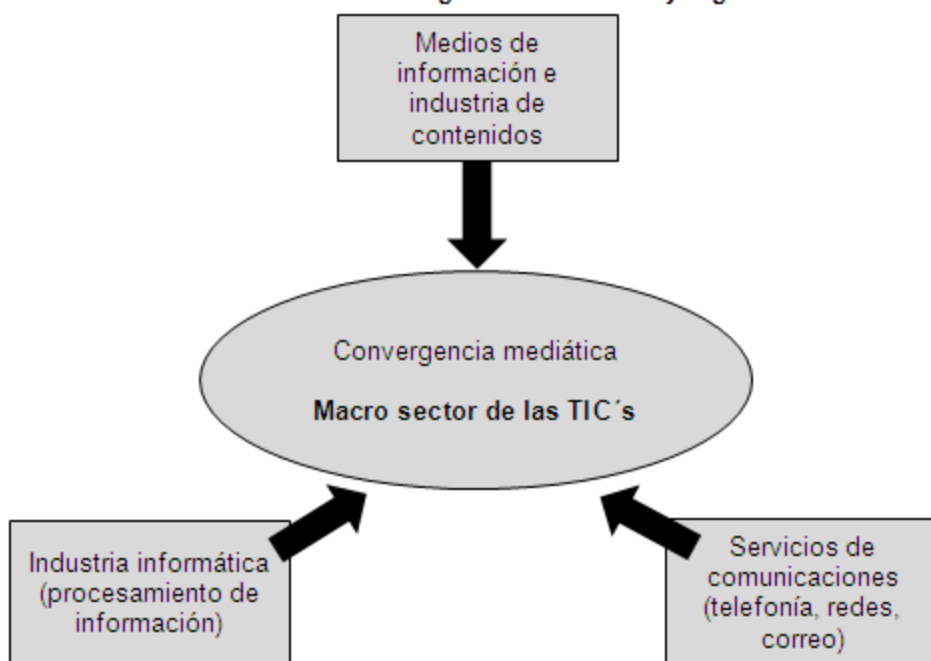
<sup>8</sup> En la Sociedad de la Información las barreras de entrada son de orden más intangible, ya que aparecen en forma de propiedad intelectual *know-how*. No importa tanto el tamaño sino la flexibilidad y la agilidad.

<sup>9</sup> Dígitos del sistema de numeración binario. Unidad mínima de información empleada en informática, en cualquier dispositivo digital o en la teoría de la información.

equipos informáticos y de electrónica de consumo que almacenan y reproducen contenidos digitales.

La evolución de la sociedad, ha influenciado en la tendencia cambiante y mejorada de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). en los últimos años, la telefonía móvil digital (GSM y UMTS) ha sustituido a la telefonía analógica, la música en CD y en formato MP3 ha suplantado al vinilo o al casete, el DVD con las películas de video en formato VHS y más recientemente, la televisión digital reemplazará totalmente a los actuales sistemas de radiodifusión analógicos.

Gráfico#1.- Convergencia mediática y digital



Fuente: GÓMEZ, VIEITES; Marketing Relacional directo e interactivo; Rama; 2006  
Elaborado por: Las autoras

Ya no es suficiente con la optimización de la gestión y de la producción, la reducción de costos y la calidad, pues todo se puede copiar rápidamente. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) son importantes, puesto que permiten la interrelación entre el hombre y la sociedad, por medio de sus múltiples herramientas.

Dentro de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** existe una herramienta imprescindible de evolución, el Internet. Ésta, ha involucrado cambios importantes en un gran número de sectores

económicos, al mantener una relación más directa entre proveedores, distribuidores y clientes. Sus productos/servicios, incorporan más información, dando lugar a nuevos y mejores modelos de negocio.

Actualmente, el desarrollo del Internet ha significado que la información esté en muchos sitios y que cualquier tipo de persona se convierta en generadora de contenido, lo cual antes, solo estaba en los libros, la escuela y universidad; lugares donde se concentraba el conocimiento. Pese a ello, las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** tienden a crecer y a extenderse con una rapidez impensada, por lo que hoy por hoy a nadie le sorprende estar informado minuto a minuto, comunicarse con la gente del otro lado del planeta, ver video de una canción o trabajar en equipo sin estar en un mismo sitio. El uso de blogs, y redes sociales como: Facebook, Twitter, entre otros, están dejando claro que las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** en los últimos diez años han modificado todos los aspectos de la vida. Por este motivo la demanda de contenidos, y cada vez más gente tiene mayor oportunidad de compartir opiniones, creatividad y observaciones, es así que son muchas las posibilidades de que en un futuro, todos los servicios se manejen a través de una simple conexión. Según los especialistas, se avecina una nueva era para muchos usuarios, en la que la norma es el 'intercambio continuo de información', que es lo que se hace cuando está siempre conectado.

Personajes importantes en los negocios, afirman puntualizaciones sobre esta enorme creciente. De éstas se exponen las siguientes:

Andy Grove, presidente de Intel, afirma que: *“todas las empresas serán empresas de internet, o ya no serán empresas”*. Jack Welch, presidente de General Electric establece: *“Internet representa el cambio más grande para los negocios que haya visto en toda mi vida. Tan grande como fue la revolución industrial”*<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> GÓMEZ, VIEITES; Marketing Relacional directo e interactivo; Rama; 2006

Así es evidente, que el Internet, es un fenómeno que mueve el mundo comercial, que transforma incluso, las formas de operar dentro de las organizaciones, optimizando las relaciones entre sus públicos.

El Internet, es una herramienta, ligada con el negocio electrónico, conocida también como el e-business. Éste transforma el comercio de bienes, servicios, información y conocimiento a través de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** y las relaciones a través de las redes de comunicación.

La Cadena de Valor, establecida por Michael Porter (gráfico#2), en donde intervienen actividades primarias (Logística interna, Producción, Logística externa, Marketing y Ventas y Posventa) y actividades de apoyo (Infraestructura, Recursos Humanos, Tecnologías y Abastecimientos), para otorgar una ventaja competitiva, desde la óptica de los proveedores, empresa, distribuidores y clientes; cambia su esencia, al involucrarse con el Internet. Las empresas otorgan más atención, a los nuevos modelos de de creación de valor, basados en la colaboración y el intercambio de información entre éstas, por lo tanto, actualmente se manifiesta la terminología “redes de valor” en lugar que “cadena de valor”. Los flujos electrónicos de información, la aparición de los infomediarios<sup>11</sup>, el desarrollo de las centrales de compra virtuales (shopbots) y las subastas on line han estimulado a un cambio en las relaciones de poder y un incremento de la competencia. Incluso, los ciclos de vida<sup>12</sup> de los productos/servicios son más rápidos en los actuales mercados.

## **Intencionalmente en blanco**

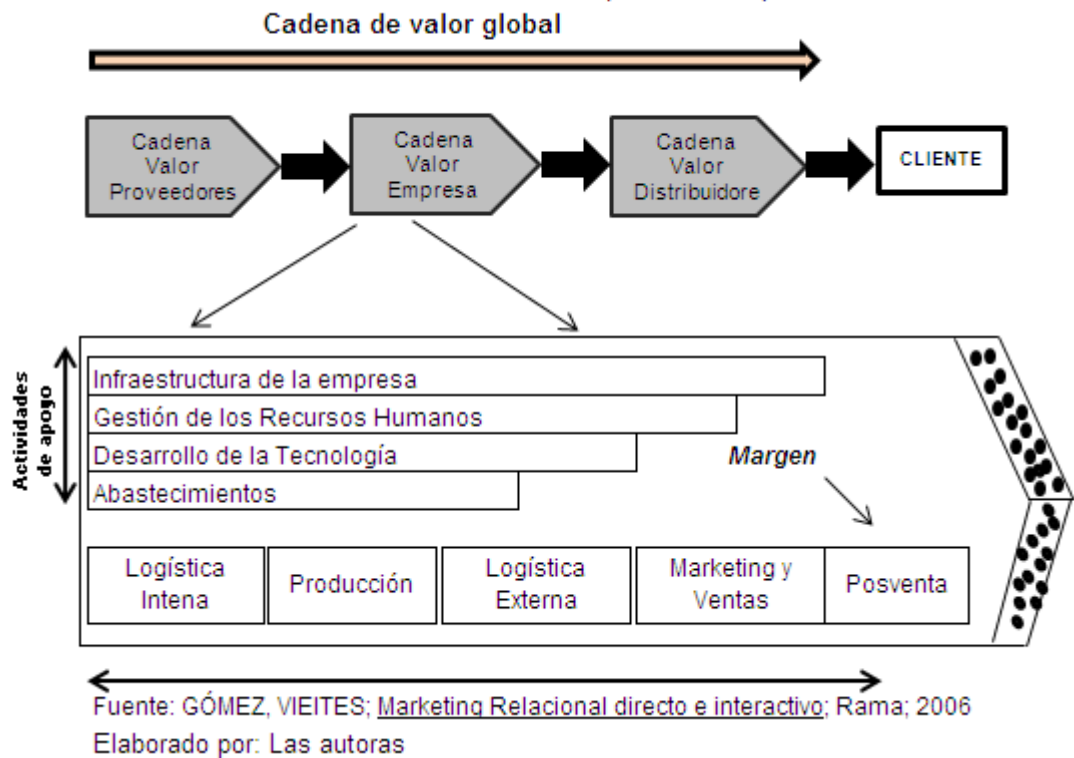
---

<sup>11</sup> Intermediarios virtuales que asesoran al cliente final a través de Internet.

<sup>12</sup> Todo producto, tiene un ciclo de vida, que empieza desde la Introducción, Crecimiento, Madurez y Declive.



Gráfico#2.- La Cadena de valor (Porter, 1980)



Don Tapscott, en su libro *Rethinking in a networked world*, manifiesta que existe una Nueva Economía, la “Economía Digital”, estableciendo, seis razones<sup>13</sup>:

- Nueva infraestructura para la creación de la riqueza.
- Nuevos modelos de negocio.
- Nuevas fuentes de valor.
- Nueva propiedad de la riqueza.
- Nuevos modelos educativos e institucionales.
- Nueva gestión de las organizaciones.

De esta forma, se establece que, las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s)** y el avance de Internet, han provocado una dimensión global, superando barreras geográficas y temporales,

<sup>13</sup> GÓMEZ, VIEITES; *Marketing Relacional directo e interactivo*; Rama; 2006

intensificándose la competencia en todos los sectores. Además, cada vez se involucran nuevas empresas virtuales que ofertan productos/servicios innovadores, haciendo más frágiles los modelos de negocio tradicionales.



#### **Datos importantes...**

*Las TIC's son consideradas como motor de desarrollo, donde ya no solo se habla de temas como penetración de telefonía móvil o de Internet; sino que ahora se habla de un concepto mucho más integral en el que las TIC's son, tanto una valiosa herramienta transversal de uso económico y social, como un sector económico que ofrece grandes oportunidades de inversión.*

*La falta de información es otra de las necesidades más importantes que ha hecho que el 50% de la población mundial aun no haya tenido acceso a las TIC's, además el costo de la adquisición de los equipos y programas es otro problema, porque debido a esto se les dificultan mucho más la alfabetización digital para integrarse en la nueva sociedad.*

### **1.2.1 Implementación de las tecnologías de información y comunicación en comunicación corporativa.**

Las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, están siendo utilizadas con mayor frecuencia, en el campo de la *Comunicación Corporativa*, a pesar de que muchas organizaciones, persisten a enfrentarse a nuevos retos, cambios o búsqueda de otros paradigmas.

Estas herramientas, son consideradas como:

- Apoyo para la imagen institucional.
- Abren un canal de comunicación con públicos que no utilizan los métodos tradicionales.
- Mejoran los flujos de comunicación, existiendo una retroalimentación.

De esta forma, se puede establecer que:

- La imagen es la mejor comunicación con los públicos.
- La comunicación organizacional, permite la inmediatez en la transmisión.

- Las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** en la Comunicación Corporativa, son un medio de proyección, que toda empresa deberá utilizar para satisfacer las necesidades de cada stakeholders.

Las herramientas de internet más utilizadas para la comunicación corporativa, son:

- Facebook, Blogger y Twiteer, con una preferencia del 85% por el facebook <sup>14</sup>
- Se considera que el Facebook podría ser la red social más utilizada por las nuevas generaciones de empresas, al tener una alta afluencia de aceptación.

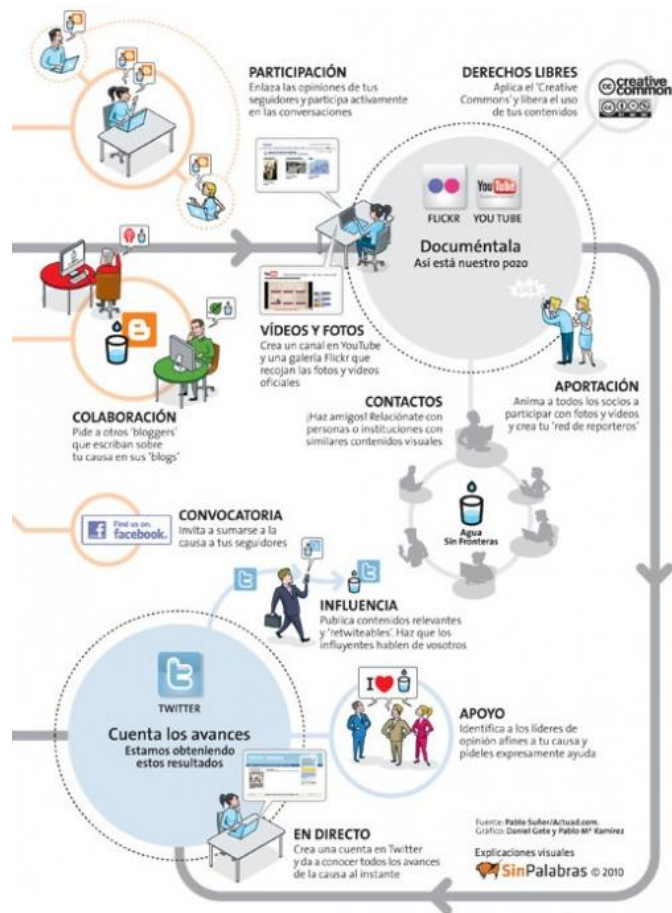
Para sintetizar lo mencionado, se presenta a continuación un gráfico, que describe la forma en que las redes sociales, ayudan en la Comunicación Corporativa:

**Intencionalmente en blanco**

---

<sup>14</sup> Información oficial, de una Investigación de mercados realizada por la UTE-Campus Salinas.

Gráfico#3



Fuente: <http://mouriz.files.wordpress.com/2010/07/como-ayudan-las-redes-socia.jpg?w=510&h=692>

Se puede visualizar, que las redes sociales facilitan la participación, de los colaboradores, con los clientes, siendo una influencia en la toma de decisiones para la compra de un producto/servicio. Estas aportan, al conocimiento directo y personalizado de cada segmento, puesto que, mantiene el contacto, en cada uno de los avances que tiene la organización, utilizando, desde herramientas interactivas, hasta documentación.

Los *blogs*, permiten mantener información actualizada de la organización, recopilando cronológicamente textos o artículos; por lo general, en cada uno de ellos, existe la posibilidad de interactuar con el usuario, por medio de sus comentarios.

Herramientas como el *Flickr* y *youtube*, son un aporte para la documentación de los procesos en la *Comunicación Corporativa*, puesto que permiten almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías y videos

en línea, además de ser un servicio gratuito de almacenamiento de imágenes. El *facebook* y el *twitter*, son herramientas de tráfico de red, cada una con sus características y funcionalidades, como los microblogging, que permiten enviar mensajes con una longitud máxima de ciento cuarenta caracteres vía sms.

El ciclo del proceso, parte de las propuestas en información establecidas en los blogs corporativos, para posteriormente, documentarla y hacerla más interactiva a través de herramientas como *flickr* o *yutube*. Es aquí, cuando surge una mayor importancia en la aportación de los usuarios/contactos, pues cada vez, el ciclo permite más interacciones entre los grupos, dando relevancias a las redes sociales, como *facebook* o *twitter*. Se evidencia, que este ciclo no se cierra, manteniendo una relación estrecha entre la organización y sus públicos.

**Internet**, es uno de los medios digitales interactivos más usados en la Comunicación Corporativa. Siendo un canal bidireccional, permite la personalización con sus públicos, puesto que:

- Se presentan contenidos adaptados a las necesidades de cada cliente: Catálogos de productos Web, mensajes publicitarios y otros.
- Desarrollo de Websites adaptativos, con una estructuración de elementos (marcos, enlaces, botaneras) y un diseño (colores, tamaño de texto, resolución de las imágenes) modificables en base a las preferencias de los usuarios.
- Participación directa del cliente en la configuración del producto.
- Contacto directo con el cliente que se anticipen a sus necesidades.

Será necesario mencionar, que Internet es el primer medio de comunicación que mejora considerablemente la relación entre los clientes, tanto como plataforma que ofrecen información y contenido, o como canal de venta y distribución del producto, o también como medios de comunicación directa con los clientes , sea por servicios como el correo electrónico o telefonía IP. Y finalmente como plataforma para proporcionar servicios, como asistencia posventa.

En todo proceso de comunicación, se diferencian dos características principales en la información que se envía: *la riqueza del mensaje* (se orienta a la cantidad de información, a la personalización que da el mensaje, la capacidad de diálogo y por consiguiente la interactividad entre el emisor y el receptor) y *el alcance del mensaje* (el número de personas a quienes se dirige el mensaje). *Evans y Wurster*<sup>15</sup>, afirman que un mensaje rico, no puede llegar a un gran número de personas, así mismo, un mensaje que involucra a un gran número de personas, será pobre. Sin embargo, con la aparición del Internet, las organizaciones pueden mejorar la relación con sus grupos de interés.

Muchos autores, han destacado la importancia del internet, como un *canal efectivo* de distribución/comunicación. *Levinson*, en su libro *Mastering Guerrilla Marketing*, define que el Internet, “*es la mayor, la más novedosa, más misteriosa, más incomprendida y más prometedora oportunidad de Marketing de la historia*”. *Philliph Kotler*, por su parte establece en el texto *Kotler on Marketing* “*debido a la revolución de la información e Internet, los consumidores de hoy en día disponen de muchas más vías de conseguir un producto o servicio que en cualquier otro momento de la historia*”.<sup>16</sup>

### **1.2.2 Aplicaciones en la comunicación corporativa partiendo de la evolución de sus herramientas.**

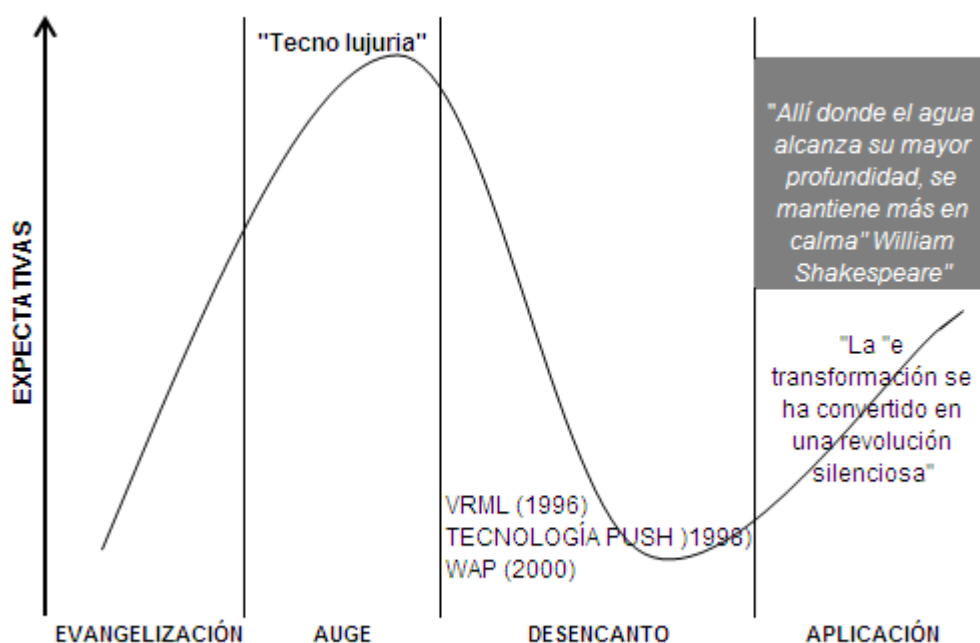
En la actualidad, muchas organizaciones consideran que las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s)** son una moda pasajera o que su impacto en el negocio va a ser mínimo, pues, desconocen el potencial de muchas herramientas y servicios disponibles en el mercado, así como los cambios que éstos están provocando en las relaciones con los clientes y con los proveedores dentro de la cadena de valor de cada sector, así se muestra en el siguiente gráfico:

---

<sup>15</sup> IBID 13

<sup>16</sup> IBID 13

Gráfico # 4  
Evolución de las expectativas sobre las nuevas tecnologías



Fuente: GÓMEZ, VIEITES; Marketing Relacional directo e interactivo; Rama; 2006  
Elaborado por: Las autoras

A pesar de ello, muchas tecnologías, que han evolucionado, han demostrado tener un alto impacto en la economía. Así, se pueden mencionar ciertos criterios y herramientas que han tenido resultados favorables, a pesar de la desconfianza otorgada en las épocas de su apogeo<sup>17</sup>:

- *“Este teléfono tiene muchas limitaciones para ser seriamente considerado como un medio de comunicación, el aparato no presenta ningún valor inherente para nosotros”* memorando interno de la Western Union (1876).
- *“Siendo más pesadas que el aire, las máquinas voladoras son imposibles”* Lord Kelvin, presidente de la Royal Society (1885).
- *“Todo lo que se podía inventar ya ha sido inventado”* Charles Duell, Director de la Oficina de Patentes de Estados Unidos (1899).
- *“Los aviones no tienen ningún valor militar”* Mariscal Francés Ferdinand Foch (1912).

<sup>17</sup> GÓMEZ, VIEITES; Marketing Relacional directo e interactivo; rama; 2006

- *“La caja musical sin cables (es decir, la radio) no tiene ningún tipo de valor comercial ¿quién iba a pagar por un mensaje que no está siendo mandado a nadie en particular”* David Sarnoff’s Associates en respuesta a la propuesta de invertir en la radio, durante los años 20.
- *“¿Quién demonios va a querer oír a los actores? H.M Warner, Warner Brothers (1927).*
- *“La televisión será un fracaso: la familia media americana no tiene tiempo para verla”.* New York Times (1939).
- *“No existe razón para que alguien tenga un ordenador en su casa”* Ken Olse, director de Digital Equipment Corporation (1977)
- *Fuimos a Atari y dijimos: “Tenemos este apartado, incluso construido con algunas partes vuestras. ¿Qué tal si nos echáis una mano? O si no, os damos la máquina a vosotros. Tan solo queremos que se haga realidad. Danos una paga y trabajaremos para ti”* Pero Atari dijo que no. Total que fuimos a Hewlett – Packard con lo mismo y nos contestaron: *“No os necesitamos, ni siquiera tenéis aún una carrera”* Steve Jobs, fundador de Apple, empresa que revolucionó el mundo de la informática personal de los años ochenta.

La evolución de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s)**, posibilitan la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos entre los stakeholders de la organización. En efecto, las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s)** han modificado los modelos de negocio en las organizaciones, dando lugar a la mejora de aplicaciones y herramientas de comunicación corporativa.

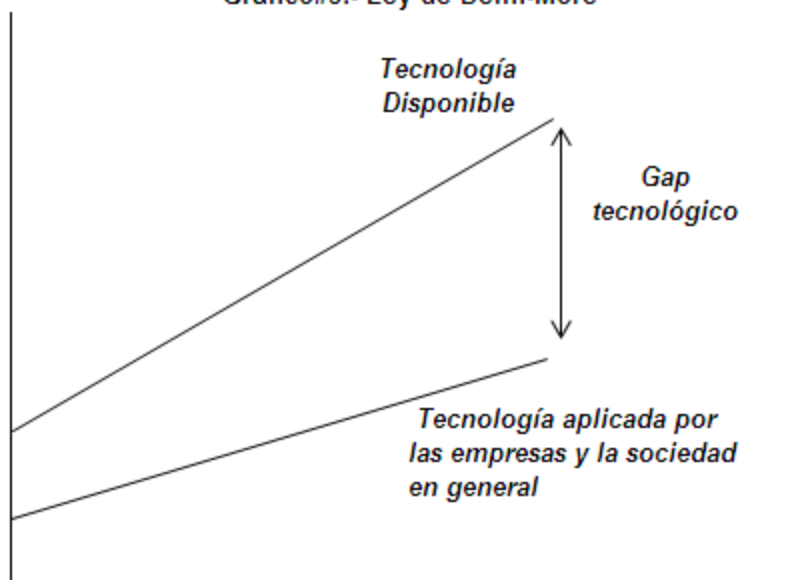
A pesar de la alta relevancia de estas herramientas, se pone de manifiesto, que existe un incremento en el gap tecnológico<sup>18</sup>. La tecnología, es introducida en los mercados, a ritmos más lentos que el mercado por las innovaciones y el desarrollo del sector tecnológico (Gráfico#5, Ley de Demi - More).

---

<sup>18</sup> Diferencia entre la tecnología disponible y la tecnología que realmente se está utilizando por las empresas y la sociedad.



Gráfico#5.- Ley de Demi-More



Fuente: GÓMEZ, VIETES; Marketing Relacional directo e interactivo; Rama; 2006

Elaborado por: Las autoras

Es importante tener claro, que no se trata de que las organizaciones realicen nuevas inversiones en **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, sino más bien, de explotar las herramientas disponibles, sus servicios y aplicaciones, utilizando todas sus funcionalidades. Entre ellas:

- Herramientas de productividad personal: Procesador de texto, Hoja de cálculo, Bases de datos personales.
- Servicios de Telecomunicación: Correo electrónico, Videoconferencia IP, Herramientas de trabajo colaborativo.
- Retroalimentación de los catálogos electrónicos interactivos,
- Etc.

Por otro lado, las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, representan en la Comunicación Corporativa, gran importancia en el recurso humano y aspectos organizativos. De acuerdo a estudios realizados por el Reino Unido<sup>19</sup>, se comprueba que entre un 80% y 90% de los proyectos de Sistemas de Información en los años noventa, fracasaron en su mayoría, por no prestar atención a dichos factores humanos y organizativos.

---

<sup>19</sup> The Performance of Information Technology and the Role of Human and Organizational Factors, British Department of Trade and Industry .

Por tal motivo, la situación actual de las organizaciones, presentan aún, carencias al momento de explotar las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado que faciliten las relaciones entre los clientes.

Son pocas las organizaciones que aplican exitosamente las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s)** y que han logrado satisfacer necesidades de sus clientes y demás grupos de interés, partiendo de la evolución de dichas herramientas. A pesar de ello, las organizaciones que han utilizado las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s)**, rescatan y hacen énfasis, a lo mencionado en párrafos anteriores, sobre la alta importancia en que su uso ha mejorado la forma de trabajar y de gestionar recursos. Así, las comunicaciones entre sus grupos de interés, han sido más ágiles, con mayor interacción de equipos de trabajo, se han ampliado los análisis financieros y se han promocionado, productos/servicios en mercados globales.

En efecto, la aplicación de estas herramientas, permite a las organizaciones, producir más, rápidamente, con mejor calidad y en menos tiempo, siendo competitivos frente a los mercados.

En el área de *Comunicación*, las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s)**, facilitan el trabajo de presentar los productos/servicios a sus clientes y conseguir, *su persuasión* (que quieran adquirirlo por sus múltiples beneficios), *conocimiento/cognitivo* (que lo adopten en su mente y lo recuerden aunque éste no se encuentre en una percha), *acción de compra* (que lo consuman o adquieran). Para ello, se requiere de herramientas como:

- El correo electrónico que permitirá enviar todo tipo de información y de comunicados a los grupos de interés. Puede ser por medio de un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias.
- Una página web donde exponer los productos o mencionar los servicios, permitirá que los grupos de interés interesados encuentren

se sientan atraídos por lo que observan. También logrará transmitir al mundo la filosofía de la empresa.

- Un sistema de gestión de clientes informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM) permitirá conocer mejor a los clientes, analizando sus hábitos y su historial de compras. Así se puede planificar mejor las acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa.

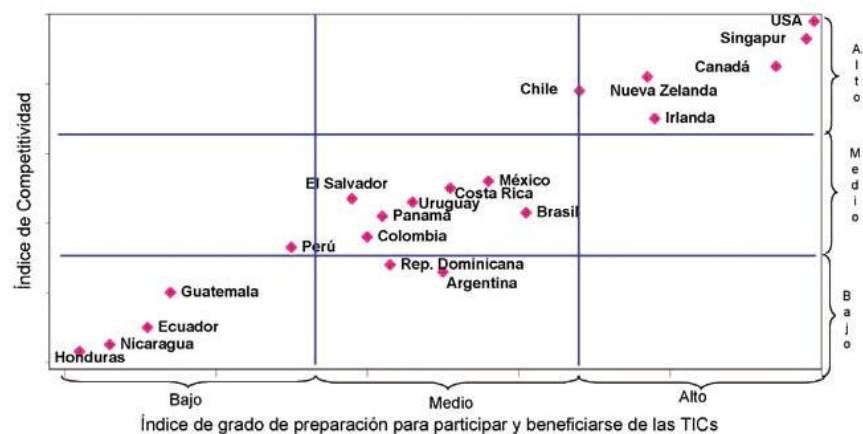
En la actualidad, las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, son un factor determinante en la productividad de las empresas, sea ésta pequeña, mediana o grande. Estas herramientas agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las organizaciones obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.

### 1.3 Situación actual de las TIC'S en el país.

Las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** son un fenómeno presente en todos los países a nivel mundial.

A continuación se muestra un diagrama representativo, que hace relación, al *índice de competitividad* y el *grado de preparación para participar y beneficiarse de las TIC'S*.

**Gráfico #6.- Índice de competitividad vs grado de preparación para participar y beneficiarse de las TIC's**



Fuente: Tomado de: [http://www.revistafuturos.info/futuros15/tlc\\_pymes1.htm](http://www.revistafuturos.info/futuros15/tlc_pymes1.htm)

Informe sobre el Desarrollo Humano 2004 y The World Competitiveness Report 2004-2005.

Se puede evidenciar que el país que lidera la mayor representatividad en el uso de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** es Estados Unidos. Ecuador, se encuentra en cuarta categoría, después de Honduras y Nicaragua, teniendo bajos índices de competitividad y de preparación para participar de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**.

Por tal motivo, será necesario, trabajar de lleno en la explotación de éstas herramientas, en cada una de las empresas, macros o micros del país, haciendo énfasis, en que estas herramientas, son el mecanismo que mueve la nueva economía y los mercados, en la globalización.

Ecuador, a inicios de la década de los noventa, accedió a la conectividad e internet, sin embargo, es a finales de ésta época, cuando empieza a efectuar iniciativas de **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)**, enfocadas al uso interno de las organizaciones.

En el país, fue importante, la cobertura para organizaciones de indígenas y de colonos de la zona norte de la Amazonía, en la que se implementó una red para tener comunicación, dando como resultado una mala selección de la tecnología para ese sector. A pesar de ello, posteriormente se implementó un telecentro en el Frente de Defensa de la Amazonía en el Lago Agrio, lo que permitió la comunicación y la difusión de sus necesidades y denuncias.

En Ecuador, hace algunos años existía un bajo nivel de aplicación en ámbitos de infraestructura, Educación, Salud, Gestión Pública, Sector Productivo y como Instrumento de Política y Estrategia. Hoy, el actual Gobierno ha considerado el uso de este método no solo para comercializar o contratar, lo usa además para la promoción de los diversos servicios que brindan sus instituciones al usuario. Un ejemplo de ello es el Instituto Nacional de Compras Públicas (INCOP) que es el sitio web donde se accede a entregar propuestas contractuales sobre obras y servicios.

La población con acceso al Internet es baja (8.04% de los ecuatorianos tiene acceso a Internet)<sup>20</sup>, pero se ha ido incrementando gracias a los planes sociales del régimen a través de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT). Podemos decir que la adquisición de un computador por parte de una persona cuyo ingreso económico es de 300 dólares fijos por mes, es exequible debido a las ofertas del mercado.

Actualmente, quien representa al Estado Ecuatoriano, ante la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) es CONATEL (Consejo Nacional de Telecomunicaciones)<sup>21</sup>, encargándose exclusivamente, de las funciones de administración y regulación (políticas y normas)<sup>22</sup> de éstos servicios.

Por otro lado, el organismo que rige su ejecución en el país es SENATEL (Secretaría Nacional de Telecomunicaciones)<sup>23</sup>. Actualmente, funcionan dos telefónicas públicas. En la Provincia de Pichincha; Andinatel y en la Provincia del Guayas; Pacifictel, concentrando un 93% de captación del mercado ecuatoriano<sup>24</sup>.

La estructura de los organismos que operan las políticas públicas de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** tienen un fuerte vínculo con el poder ejecutivo, lo que influencia en los factores políticos y económicos, no solo del país, sino del sector de telecomunicaciones.<sup>25</sup>

Es importante citar, que en Ecuador, a través de *la Secretaría General de la Administración Pública y Comunicaciones de la Presidencia de la República*, se están ejecutando proyectos, comprendidos en la innovación y transformación de procesos administrativos. Un claro ejemplo de ello, es el Servicio de Rentas Internas (S.R.I) que aplica el uso de las tecnologías en las declaraciones de impuestos en línea en *fase de interacción*, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, también aplica servicios en línea, para otorgar préstamos quirografarios en *fase de transacción*.

---

<sup>20</sup> Secretaría General de la Administración Pública y Comunicaciones; Subsecretaría de Informática; Agenda de proyectos de gobierno electrónico; 2008–2009 (Primera Versión)

<sup>21</sup> Ley de Telecomunicaciones. Art. 33.1

<sup>22</sup> Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones. Art. 87.

<sup>23</sup> Ley de Telecomunicaciones. Art. 33.4.

<sup>24</sup> Dato oficial de la Corporación de Telecomunicaciones del Ecuador.

<sup>25</sup> Tomado de: <http://carvajalparedes.lacoctelera.net/>

A continuación se muestra una síntesis de las Entidades del Gobierno Central que aplica las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)**:

**Tabla#1.- Indicadores de Gobierno Electrónico**

INDICADOR	A JUNIO DE 2008
Entidades Públicas con presencia en Internet*	85%
Nivel de cumplimiento de la LATAIP**	64%
Nivel de cumplimiento de la norma técnica de sitios Web	65%
Trámites ciudadanos disponibles	501
Penetración de telefonía fija	13.19%
Penetración de telefonía móvil	71.82%
Penetración de Internet	8.04%
Trámites en fase informativa	77%
Trámites en fase de interacción	16%
Trámites en fase de transacción	7%

\*Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública

\*\* Norma técnica para sitios Web del CONATEL

Fuente: Secretaría General de la Administración Pública y Comunicaciones; Subsecretaría de Informática; Agenda de proyectos de gobierno electrónico; 2008–2009 (Primera Versión)

Elaborado por: Las autoras

En base a los indicadores de gobierno electrónico presentados para los sitios web de las entidades del Gobierno Central, se muestran también, otros proyectos con indicadores en el año 2009. Estos proyectos han sido integrados directamente con los Portales descritos en los Proyectos Transversales y especialmente con el Portal Único de trámites ciudadanos: [www.tramitesciudadanos.gov.ec](http://www.tramitesciudadanos.gov.ec)

**Tabla#2.- Portales del Gobierno Central**

PROYECTO	DESCRIPCION	INDICADORES AÑO 2009
Transparencia de la Gestión del Gobierno Central	Cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) por parte del Gobierno Central a través de los sitios web.	99% de entidades del Gobierno Central cumpliendo con la LOTAIP.
Usabilidad y Accesibilidad de los sitios web del Gobierno Central	Acceso de toda la ciudadanía a los Contenidos los sitios web del Gobierno Central de forma fácil y rápida	90% de sitios web del Gobierno Central cumpliendo con la Norma Técnica de sitios web.
Información de trámites ciudadanos	Información detallada de los trámites ciudadanos en los sitios web del Gobierno Central	99% de los trámites del Gobierno Central en fase de Información.
Interacción de trámites ciudadanos	Implementar formularios y mecanismos de interacción con el ciudadano en los sitios web del Gobierno Central	75% de los trámites del Gobierno Central en fase de Interacción.
Transaccionalidad de trámites ciudadanos	Desarrollar portales con aplicaciones transaccionales para realizar todo el trámite a través de Internet	50% de los trámites del Gobierno Central en fase de Transacción.

Fuente: Secretaría General de la Administración Pública y Comunicaciones; Subsecretaría de Informática; Agenda de proyectos de gobierno electrónico; 2008–2009 (Primera Versión)  
 Elaborado por: Las autoras

Enseguida se muestra el resumen de proyectos realizados en los años 2008 y 2009 respectivamente, los que actualmente, están siendo ejecutados en el año 2010.

**Tabla#3.- Resumen de proyectos**

	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Portal</b>	<b>Funcionamiento</b>
<b>TRANSVERSALES</b>	Sistema Integrado de Gestión Financiera	Portal para administrar centralizadamente los recursos financieros de las entidades no financieras del sector público.	<a href="http://esigef.mef.gov.ec">http://esigef.mef.gov.ec</a>	70% desde 01/01/2008
	Sistema de Compras Públicas	Portal para la adquisición de bienes y servicios en las entidades del sector público por medio de procedimientos electrónicos.	<a href="http://www.compraspublicas.gov.ec">www.compraspublicas.gov.ec</a>	75% desde 01/05/2008
	Sistema Nacional de Recursos Humanos	Portal para la gestión centralizada del recurso humano y el desarrollo institucional de las entidades del sector público.	<a href="http://www.sinain.gov.ec">www.sinain.gov.ec</a>	50% a partir de 01/12/2008
	Sistema de Gestión Documental	Portal para la gestión de documentos electrónicos y convencionales para facilitar la correspondencia en las entidades del sector público.	<a href="http://www.gestiondocumental.gov.ec">www.gestiondocumental.gov.ec</a>	80% a partir de septiembre 2008
	Sistema de para la Gobernabilidad	Portal para el registro, evaluación y control de las metas y compromisos presidenciales a través de indicadores de cumplimiento.	<a href="http://www.sigob.gov.ec">www.sigob.gov.ec</a>	90% desde 01/10/2007
	Portal único de trámites ciudadanos	Portal único para que los ciudadanos puedan informarse y realizar todos los trámites en las entidades del gobierno central.	<a href="http://www.tramitesciudadanos.gov.ec">www.tramitesciudadanos.gov.ec</a>	A partir de septiembre 2008
	Noticias del Gobierno	Portal de informar a la ciudadanía sobre las diversas actividades que realiza el Gobierno Nacional en beneficio del país.	<a href="http://www.elciudadano.gov.ec">www.elciudadano.gov.ec</a>	A partir de 01/08/2008
	Sistema Nacional de Información	Sistema Integrado de información del sector público con fines estadísticos y de planificación.		25% a partir de diciembre 2008.



<b>SECTORIALES ALTO IMPACTO</b>	Identidad Digital	Plataforma tecnológica para mejorar lo procesos y brindar al ciudadano un documento de identificación único con dispositivos de lectura y seguridad electrónica.		50% a partir de mayo 2009
	Seguridad Ciudadana	Plataforma tecnológica para mejorar los servicios que presta la Institución Policial al ciudadano con el fin tener una verdadera seguridad ciudadana		30% a partir de diciembre 2008
	Sistema de Información Consular	Plataforma tecnológica para sistematizar los trámites de los ciudadanos ecuatorianos en los consulados.		30% a partir de octubre 2008
<b>SECTORIALES IMPACTO FOCALIZADO</b>	Sistema de Gestión Hospitalaria	Portal para mejorar la gestión hospitalaria y la atención al ciudadano en los centros hospitalarios del país.	<a href="http://care2x.informatica.gov.ec">http://care2x.informatica.gov.ec</a>	25% a partir de septiembre 2008
	Sistema Integrado de Operaciones y Negocios Correos	Sistema integral para automatizar los procesos de operaciones y negocios de la Empresa de Correos del Ecuador		50% a partir de abril 2009
	Factura Electrónica	Sistema que permite a las personas naturales y jurídicas emitir un documento electrónico autorizado por el SRI.		80% a partir de noviembre 2008
	Sistema de Investigación del crimen organizado	Sistema integrado de información entre varias instituciones para optimizar las investigaciones del crimen organizado		60% a partir de abril 2009
	Interoperabilidad	Implementar la Interoperabilidad de sistemas informáticos conforme a grupos de sistemas o instituciones relacionados.		30% a partir de diciembre 2008

<b>SOPORTE</b>	Estándares de Interoperabilidad	Especificación de políticas y normas técnicas para interoperar entre entidades del Estado.		50% para noviembre 2008
	Implementación de Firma electrónica	Implementación del uso de firma electrónica en las entidades del sector público		90% a partir de septiembre de 2008
	Migración a Software Libre	Migración a Software Libre de la mayoría de las aplicaciones informáticas de las entidades del Gobierno Central.		40% para diciembre 2008
	Capacitación de servidores públicos	Capacitación a servidores públicos en el uso de portales oficiales, así como en el uso de herramientas de Software Libre.		Desde julio 2008
	Normatividad Informática	Normas Nacionales (INEN), a ser utilizadas en el sector público, en el ámbito de los Sistemas de Información		50% para marzo 2009
<b>PORTALES GOBIERNO CENTRAL</b>	Transparencia de la Gestión Gubernamental	Cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) a través de los sitios web.		99% para diciembre de 2009
	Usabilidad y Accesibilidad	Acceso de toda la ciudadanía a los contenidos de los sitios web del Gobierno Central de forma fácil y rápida		90% para diciembre de 2009
	Información de trámites ciudadanos	Información detallada de los trámites ciudadanos en los sitios web del Gobierno Central		99% para diciembre de 2009
	Interacción de trámites ciudadanos	Formularios y mecanismos de interacción con el ciudadano en los sitios web del Gobierno Central		75% para diciembre de 2009
	Transaccionalidad de trámites ciudadanos	Portales con aplicaciones transaccionales para realizar todo el trámite a través de Internet		50% para diciembre de 2009

Fuente: Secretaría General de la Administración Pública y Comunicaciones; Subsecretaría de Informática; Agenda de proyectos de gobierno electrónico; 2008–2009 (Primera Versión)  
Elaborado por: Las autoras

## CAPÍTULO II

### ESTRUCTURA DE LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS (C.T.G)

#### 2.1. Tipo de entidad, misión y visión

##### TIPO DE ENTIDAD:

La **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (CT.G)**, es una entidad autónoma, descentralizada, de derecho público con la finalidad de regular todo lo relativo al tránsito terrestre de la Provincia. Esto se establece mediante el Decreto Ley de Emergencia No. 140 publicado en el Registro Oficial No. 112<sup>26</sup>, aquel que asegura la estabilidad de la dirección institucional y administrativa, alejándola de los efectos de los cambios que se registraren en la Gobernación de la Provincia

Se considera pertinente, mostrar el artículo que hace referencia a lo antes expuesto:

*“Art. 1.- De su Naturaleza.- La Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G.) es una persona jurídica de derecho público, descentralizada, de duración indefinida, con patrimonio propio y con autonomía técnica, funcional, administrativa, financiera y presupuestaria con domicilio en la ciudad de Guayaquil y con jurisdicción en todo el territorio de la provincia del Guayas”.*

*“La Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos”<sup>27</sup>.*

---

<sup>26</sup> Tomado de: <http://www.ctg.gov.ec/index.php?mod=7>

<sup>27</sup> Tomado de: <http://www.ctg.gov.ec>

Esta institución se encuentra regida hasta la actualidad por el Gobierno Central, cuenta con 3.400 empleados (entre personal civil y el cuerpo de vigilancia). Con exactamente, sesenta y dos años de servicio ininterrumpido a la comunidad, presenta una amplia experiencia y capacidad para ejecutar las políticas y las resoluciones establecidas en la Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

En efecto, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, no solo normaliza la actividad de transporte terrestre, sino que, cumple con una serie de controles y planificaciones para el tránsito y la seguridad en las calles; su objetivo es siempre, salvaguardar a la ciudadanía y actividades afines. Todo esto, conlleva a un mejor desarrollo social y económico de la localidad y la nación.

También, de sus integrantes se exige, una disciplina severa y consciente, que se traduce en el fiel cumplimiento del deber, para así desempeñar la misión de seguridad y servicio a la ciudadanía.

La **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** se encarga de:

- Los trabajos de señalización.
- Control vehicular, tanto en calles como carreteras.
- Implementación de semáforos.
- Matriculación de vehículos.
- Entrega de placas a los vehículos.
- Programas de educación vial.
- Otras acciones afines.

Estas son unas de tantas actividades que realiza la institución, que son difundidas a través de los medios de comunicación para que sean de conocimiento público y la comunidad forme parte de estos servicios.

El personal de la institución está obligado a cumplir el reglamento en todos sus artículos:

*“Este Reglamento tiene como propósito normar los artículos que así requieren en la Ley del Personal Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (CTG) y las actividades disciplinarias de los Miembros del Cuerpo de Vigilancia de Oficiales y Tropa en servicio activo. Están obligados a cumplir lo dictaminado en el presente Reglamento en todas sus partes, los oficiales y personal de tropa de la comisión de tránsito en servicio activo en las partes pertinentes, en todo momento y lugar”<sup>28</sup>*

Es importante mencionar que la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, no está integrada por miembros de la Institución Policial como ocurre en otras Provincias del Ecuador. Esta, es una institución autónoma e independiente, que cuenta con sus propios reglamentos internos y funciones, los mismos que son regidos y regulados por la Dirección Nacional de Tránsito de la Policía Nacional.

Actualmente, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, está regida por la Ley de Transparencia<sup>29</sup>, la que garantiza el derecho a tener acceso a las fuentes de información, de ésta forma, se ejerce la participación democrática pública y a la rendición de cuentas a funcionarios del Estado y afines.

A continuación se establece la filosofía corporativa de la organización en estudio:



## **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

### **Misión:**

Administrar el tráfico terrestre sirviendo a la ciudadanía con honestidad y excelencia.

---

<sup>28</sup> Fines y alcances de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas: Art. 1

<sup>29</sup> Ley Orgánica de Transparencia y acceso a La información pública; Ley N° 2004-300)

### **Visión:**

Ser modelo en la administración del tráfico terrestre.

### **Valores:**

- **Excelencia** Máxima calidad en el servicio e innovación permanente.
- **Honestidad** Actuar bajo estándares morales y éticos.
- **Responsabilidad** Cumplimiento del Deber.

### **Eslogan:**

*La CTG la hacemos todos...*

Esta filosofía, que mantiene con mucho empeño la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, hace referencia a que la ciudadanía, contemple la importancia de ser coherentes en tráfico terrestre. Además, muestra la alta relevancia de satisfacer al público, ofertando un servicio de calidad; excelente, honesto y responsable.

### **Clasificación del personal**

Un vigilante, es una persona capacitada y entrenada para hacer respetar todas las leyes de tránsito, las mismas que involucran a conductores y a peatones.

Los miembros del Cuerpo de Vigilancia de la comisión de Tránsito del Guayas se divide en oficiales y tropa; los oficiales a su vez se dividen en oficiales subalternos; y, la tropa en clases y vigilantes.

El grado determina la función del personal de acuerdo a la clasificación siguiente:

- 1.- Oficiales superiores
- 2.- Oficiales subalternos
- 3.- Aspirantes a oficiales
- 4.- Tropa
- 5.- Vigilantes

## 6.- Aspirantes a vigilantes

- **Oficial:** Es la denominación genérica que distingue al personal que posee grado de Sub Inspector 2º a, Prefecto Comandante.
- **Cadete de Tránsito:** Es la denominación que corresponde al personal que se incorpora a los cursos de la Escuela de Formación de Oficiales.
- **Tropa:** es la denominación genérica que distingue al personal que posee grado de Vigilante a Sub Oficial 1º de Tránsito.
- **Aspirante a Vigilante:** Es la denominación que corresponde al personal que se incorpora a los cursos de la Escuela de Formación de Vigilantes de Tránsito.

La Comisión de Tránsito del Guayas no solo cuenta con el cuerpo de vigilancia, sino que también está conformada por empleados civiles que laboran al interior de la institución desempeñando funciones administrativas. Prueba de ello es que el directorio de la C.T.G. está conformado en su mayoría por personal civil (profesionales en el área de comunicación, legislación, financiero, informática, desarrollo institucional, recursos humanos, secretaria general, entre otros).

A continuación se muestra un diagrama organizacional de autoridades de la Comisión de tránsito de la Provincia del Guayas.

### **Estructura del directorio de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas**

El Directorio, estará conformado por:

- Un representante del Presidente de la República (quien lo presidirá).
- El Alcalde de Guayaquil o su delegado.
- El Prefecto Provincial del Guayas o su delegado.
- El Presidente de la Junta Cívica de Guayaquil.

- Un representante designado por las Cámaras de la Producción de Guayaquil (que será un profesional universitario o politécnico especializado en ingeniería de tránsito o urbanismo, y durará cuatro (4) años en el ejercicio de sus funciones).
- El Comandante del Regimiento Guayas No. 2 o su delegado (que deberá tener el grado de oficial superior, segundo en antigüedad como mínimo).
- Un representante de las Fuerzas Armadas acantonadas en Guayaquil debiendo ser el Jefe de la Zona más antiguo en la plaza o su delegado (que deberá ser el segundo en antigüedad).

El Directorio elegirá de entre sus miembros un Vicepresidente, quien subrogará al Presidente en caso de ausencia temporal. El Presidente del Directorio durará cuatro años en el ejercicio de sus funciones.

## **2.2. Historia de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

El ex Presidente de la República, señor Carlos Julio Arosemena Tola, creó la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G.)**. Sus inicios se dieron el 29 de enero de 1948.<sup>30</sup>

Su primera escuela de formación estuvo ubicada al sur de Guayaquil, en un edificio que ocupaba la manzana de las calles Chile, Brasil, Cuenca y Chimborazo; lugar donde se inicia la carrera del Vigilante de tránsito, contando con la participación de 12 Oficiales y 90 Agentes de Tránsito.

Para seleccionar a los nuevos aspirantes a Vigilantes, se nombraron a cuatro altísimas personalidades de la urbe Huancavilca, depositando en cada uno de ellos, su responsabilidad, enseñanza para el surgimiento de este nuevo servicio de control de vehículos. Las personalidades fueron:

---

<sup>30</sup> Entrevista Ing. Augusto Aguirre Rodríguez – Ex Director de la C.T.G



- Sr. ELOY MONCAYO NOBOA
- Sr. LUIS GONZAGA NIETO
- Sr. RAÚL YAVAR ROBLES
- Sr. ALEJANDRO GARCÍA INTRIAGO (+)

Con la modernización, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, ha implantado nuevos sistemas de formación integral para los vigilantes de tránsito, con propósitos de cumplir los objetivos que la comunidad requiere, para mejorar actitudes e índices de trabajo, proyectos y normativas que determinan un cambio fundamental en la institución. Por esta razón, se mantiene el convenio entre el Instituto de Formación, Capacitación, Prestación de Servicios e Investigación (INFOCSI<sup>31</sup>) y la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G.)

El INFOCSI y la C.T.G. iniciaron formalmente el 4 de junio del 2007, el proceso formativo del nuevo vigilante, como demanda de la sociedad ante los nuevos retos del Siglo XXI. Este convenio fue firmado por los principales representantes de cada una de las instituciones, el Sr. Ricardo Antón, Director Ejecutivo de la CTG y el Dr. Michel Doumet, Rector de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.<sup>32</sup>

El convenio comprende cinco fases articuladas, que convergen al fortalecimiento académico e institucional de la Escuela de Formación de Oficiales y Tropa (EFOT). Estas cinco fases se dividen en el desarrollo de un curso propedéutico, el diseño del proceso formativo, la implementación de un sistema automatizado académico, la capacitación en el manejo de logística e inventario y la estructuración del recurso humano.

---

<sup>31</sup>Instituto de la Facultad de Ciencias Económicas, creado para gestionar funciones en el ámbito académico, investigativo y de asesoría como de consultoría empresarial. El Instituto se estructura en tres unidades: De Investigación CITEC, De Prestación de Servicio CACE y De Educación Continua CEC. La C.T.G, tiene un convenio con la Universidad Católica de Guayaquil.

<sup>32</sup> Entrevista Ab. Pedro Navarrete – Departamento Jurídico

La EFOT es la entidad encargada del reclutamiento, selección, capacitación y formación de los aspirantes a vigilantes en sus categorías de oficiales o tropa, así como también de la promoción y ascensos de los mismos dentro de la institución.

Para el desarrollo de este proceso se cuenta con la participación de un equipo multidisciplinario de profesionales en áreas administrativas, sociales, psicológicas, turísticas, entre otras, que permiten comprender en toda su dimensión el rol que desempeñará el vigilante de tránsito en la Provincia del Guayas, entre los cuales, se puede destacar, el de agente de prevención de accidentes de tránsito, complementado con conocimientos de cultura general, cívica e historia que le facilitan la orientación turística a los ciudadanos que visitan la provincia.

El compromiso del INFOCSI con la sociedad es el de contribuir al desarrollo de sus instituciones mediante el análisis de las diversas problemáticas que repercuten en el cumplimiento efectivo de sus objetivos y en el planteamiento de propuestas de solución a dichos problemas.

Actualmente, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, se financia por autogestión, que concierne en el cobro de la emisión de licencias, citaciones, matriculación y demás servicios que brinda. También recibe el 6% de lo que los habitantes de Guayas tributan por el impuesto a la renta.

### **2.2.1 A quién está dirigida la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

Toda marca, producto o servicio, requiere dirigirse a una audiencia específica, a quien pueda ofertar ventajas, funcionalidades y beneficios específicos. Todo ello, orientado a la satisfacción de cada uno de sus públicos.

Es muy notorio, que las organizaciones, segmentan a sus clientes, geográficamente (regiones, provincias, sectores), demográficamente

(sexo, edad, educación), psicográficamente (clases sociales), otras, lo hacen de forma más exhaustiva, segmentando por las conductas de compra o por las ventajas que buscan los clientes en un determinado producto/servicio.

Es necesario, definir audiencias, a quienes se dirigirán todos los esfuerzos comunicacionales y de marketing. Con este preámbulo, se establece que **La Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** tiene como objetivo principal salvaguardar la seguridad vial de los ciudadanos de la Provincia del Guayas, a través de personal profesional especializado en leyes de tránsito.

Entre los públicos estratégicos a quienes se dirige la organización, se mencionan:

- **Conductores:** Todas las personas que reuniendo los requisitos legales necesarios, están en disposición de conducir un vehículo a motor.

Los conductores, están clasificados según la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** por su comportamiento, de esta forma se tienen:

- **Compulsivos:** Aquellos que son extremadamente desesperados en las calles. Éstos tienen la característica de siempre querer hacerse notar.
- **Agresivos:** Estos automovilistas conducen a altas velocidades y se enfurecen por cualquier motivo. Son los más irresponsables de todos.
- **Pasivos:** Se destacan por evitar todo tipo de enfrentamientos. Son precavidos y es importante para ellos llegar lo más seguro posible, sin importar la distancia del viaje.
- **Débiles:** Son todos aquellos que, debido a su personalidad, son sumisos y obedientes.
- **Normales:** Conducen tranquilos y se adaptan con facilidad a las condiciones y situaciones del camino.

- **Peatones**: Son las personas que transitan a pie, por las distintas vías de acceso y por terrenos públicos aptos para la circulación. También, son considerados, aquellos que conduce a pie un ciclo o ciclomotor de dos ruedas (bicicleta, motos, etc.). Es importante destacar, que éstas hacen uso de sus derechos y obligaciones.

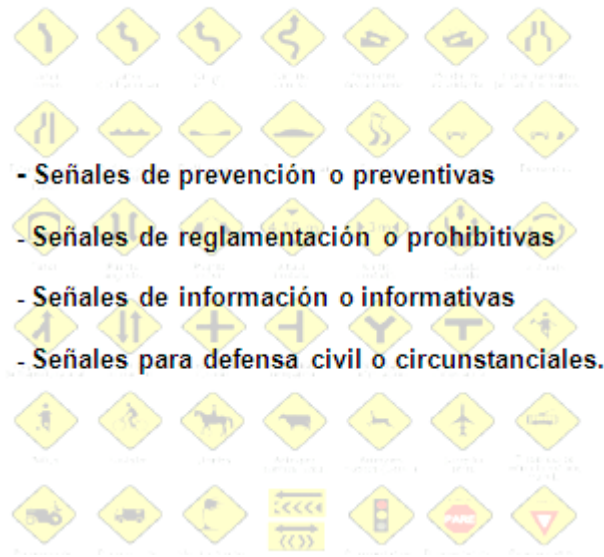
Existen diferentes prohibiciones al peatón en la circulación de los siguientes lugares:

- Sobre la Calzada.
- Por los Arcenes.
- En Autopistas.
- En Vías Rápidas.
- En Túneles.
- En Puentes.
- Pasos a Desnivel.

Todo peatón tiene la obligación de cruzar la calle únicamente por las esquinas, esto con el fin de evitar que resulte lesionado por algún vehículo o motocicleta.

Ante ambos grupos de audiencia, será importante destacar, la señalización que promueve la organización:

Según la función que desempeñan, los dispositivos se clasifican en cuatro categorías:



Además, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, presenta el *Proyecto “Semilla Fase II”* con el propósito de corregir el irrespeto a las leyes de tránsito y seguridad vial en la Provincia.

El proyecto consiste en ayudar a los jóvenes a que se integren con la sociedad. Se tienen constancia, por información recabada de la página Web de la organización, que en el 2009, alrededor de 58 jóvenes de seis agrupaciones, señalaron 320 intersecciones de calles de la ciudad de Guayaquil. Actualmente, se tramita la segunda fase de este proyecto, que consta de cuatro programas:

**No. 1:** *Inventario de señales:* Inventariar las señales de tránsito y el estado de las mismas, 39.125 manzanas en la ciudad de Guayaquil.

**No. 2:** *Señalización horizontal:* Pintar señales horizontales (pasos cebra, ejes de vías, límites de calzadas, ejes de carril y flechas) de 264 intersecciones en la ciudad de Guayaquil.

**No. 3:** *Señalización vertical:* Fabricar e instalar 4.388 señales verticales en las calles de la ciudad de Guayaquil.

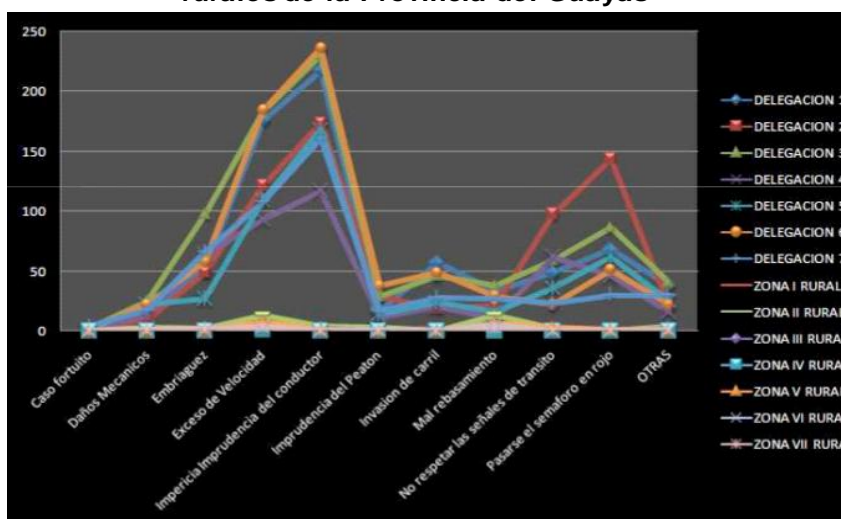
**No. 4:** *Educación vial:* Campañas de concienciación para disminuir las contravenciones más frecuentes de conductores y peatones.”

Esta entidad trabaja en mejorar su imagen corporativa y ganar la confianza de la ciudadanía. Uno de los objetivos de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, es capacitar a los

ciudadanos sobre la importancia que tiene la vida; concienciando a conductores y peatones, sobre el riesgo que existe al infringir la ley.

Se puede observar a continuación, un gráfico sobre las causas de accidente más comunes. La principal es, por imprudencia del conductor, visualizándose en una línea de color naranja.

**Gráfico#7.- Causa de accidentes por delegaciones y zonas rurales de la Provincia del Guayas**



Fuente: <http://www.ctg.gov.ec>

Otro de los segmentos a quienes se dirige la , **La Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, son los estudiantes de escuelas y colegios a quienes se pretende educar con responsabilidad social, a través de un convenio firmado con el Ministerio de Educación, el cual tiene como compromiso capacitar a profesores y alumnos de la importancia de aplicar y respetar las leyes de tránsito con la finalidad de culturizar a la ciudadanía sobre las consecuencias que produce el desconocimiento de las leyes.

Para esto, la unidad de educación vial de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** instruye, en el periodo vacacional, a los profesores de las escuelas y colegios para que estos a su vez sean multiplicadores de información, puesto que el personal de la organización

no cuenta con un contingente lo suficientemente grande para educar a todos los cantones de la Provincia del Guayas.

La materia de educación vial dentro del pensum académico es importante, porque a través de ella se logra mejorar la calidad de vida de peatones y conductores, tiene como objetivo principal disminuir el índice de accidentes de tránsito. El desconocimiento de las leyes por parte de la comunidad, actualmente representa un índice muy alto, lo cual se refleja en los datos estadísticos emitidos por la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** que se muestran a continuación:

**Intencionalmente en blanco**

Tabla#4.- Índice de accidentes de tránsito

CAUSAS	DELEGACION 1	DELEGACION 2	DELEGACION 3	DELEGACION 4	DELEGACION 5	DELEGACION 6	DELEGACION 7	ZONA I RURAL	ZONA II RURAL	ZONA III RURAL	ZONA IV RURAL	ZONA V RURAL	ZONA VI RURAL	ZONA VII RURAL	CANTIDAD DE ACCIDENTES
Caso fortuito	0	2	2	1	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	12
Daños Mecánicos	17	9	25	13	22	22	18	2	3	0	0	0	0	1	132
Embriaguez	52	49	98	64	27	58	66	0	2	2	0	0	0	2	420
Exceso de Velocidad	176	122	183	93	109	184	108	3	13	3	1	8	4	3	1010
Impericia Imprudencia del conductor	217	174	230	117	168	236	161	3	4	2	0	1	0	0	1313
Imprudencia del Peaton	17	29	29	11	14	38	17	0	3	0	0	0	1	0	159
Invasión de carril	57	19	46	20	24	49	28	2	0	0	0	0	0	0	245
Mal rebasamiento	33	21	38	10	16	29	27	1	13	1	0	7	5	2	203
No respetar las señales de tránsito	49	98	59	62	36	22	23	0	2	0	0	3	0	0	354
Pasarse el semáforo en rojo	68	144	87	46	62	51	30	0	0	0	0	1	0	0	489
OTRAS	38	21	41	16	25	22	30	2	4	2	0	0	0	1	202
<b>TOTAL</b>	<b>724</b>	<b>688</b>	<b>838</b>	<b>453</b>	<b>504</b>	<b>713</b>	<b>512</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>4539</b>

Fuente: <http://www.ctg.gov.ec>

Esta labor se está realizando de forma continúa desde hace tres años en la ciudad de Guayaquil y se ha ido instaurando paulatinamente en los otros cantones de la Provincia del Guayas.

A continuación se detallan textualmente las funciones del Departamento de Educación Vial:



**Art. 28.-** Son funciones del Departamento de Educación Vial las siguientes:

a) Planificar, organizar, ejecutar y controlar, las actividades inherentes al fomento de la educación y seguridad vial.

b) Diseñar los planes y programas en materia de educación vial, de acuerdo a las metodologías del Ministerio de Educación, para aplicar en los niveles educación básica y bachillerato a nivel nacional.

c) Desarrollar y difundir programas de educación y seguridad vial en los medios de comunicación.

d) Mantener actualizado el inventario de los spots publicitarios de educación y seguridad vial.

e) Elaborar informes periódicos de las tareas cumplidas y enviar a conocimiento y aprobación del jefe inmediato superior.

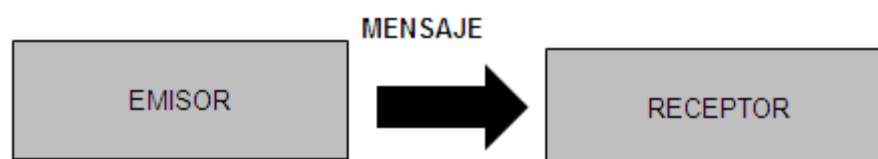
f) Coordinar y efectuar el seguimiento de las actividades asignadas a las secciones a su cargo y; cumplir las demás funciones que señalen las leyes, reglamentos y las asignadas por el Director.

### **2.3 Tipo de comunicación que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G).**

Antes de establecer el tipo de comunicación que utiliza la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, es pertinente analizar ciertas conceptualizaciones referentes a la comunicación.

Comúnmente, en comunicación, se define el término “modelo de comunicación lineal”, es decir, aquel que envía un mensaje y se conforma por un receptor y un emisor, a través de un canal respectivo.

Gráfico#8.- Modelo de Comunicación Lineal

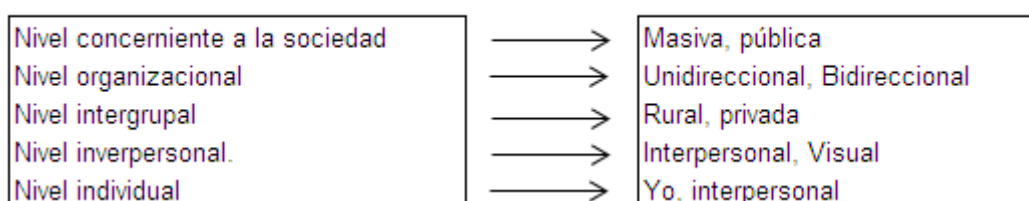


Fuente: Elaboración propia

En efecto, la comunicación se enfoca en distintos criterios y tipos. Sin embargo, es habitual analizar el modelo lineal. Toda comunicación

pretende explicar fenómenos asociados a la producción, el tratamiento y sus efectos, en un grupo determinado. De hecho, para comprender los diversos tipos comunicacionales, se debe necesariamente partir de un modelo lineal. Actualmente, se explica, que una comunicación no es efectiva sino existe una retroalimentación (feed back) entre todos sus públicos, haciéndose una diferencia notable entre *comunicar*<sup>33</sup> e *informar*<sup>34</sup>.

Enseguida será pertinente establecer los niveles de una comunicación:



De esta forma, se tiene que la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, ejecuta un tipo de comunicación bidireccional, que consiste en que el emisor y receptor/es intercambian mensajes precisando la información recibida, solicitando aclaraciones y comprobando lo que el oyente ha entendido. Resulta más eficaz, especialmente si junto a la comunicación verbal también se utiliza a la no verbal. Aquí, se hace referencia a que oír es mucho más complejo que el mero proceso físico. La parte fisiológica de la audición, que implica la recepción de vibraciones, su transmisión y transformación en una señal nerviosa específica, se da a través del oído, mientras que oír implica unos procesos intelectuales y emocionales que integran múltiples datos para la búsqueda de significados y la interpretación de mensajes.



**Datos importantes...**

*Podemos oír más de 450 palabras por minuto, 4 ó 5 veces más de las que podemos pronunciar. El tiempo diferencial entre la velocidad del pensamiento y la del habla, permite analizar, reflexionar, buscar significados... Para comprender mejor el mensaje recibido no basta analizar su contenido, sino también las connotaciones y los significados atribuidos por el emisor...*

<sup>33</sup> Se busca la comprensión de un mensaje y su retroalimentación respectiva.

<sup>34</sup> Difundir un mensaje

Es así, que hoy en día, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** promueve acciones eficaces para estimular y dar un buen contenido de información sobre sus planes y acciones que debe de realizar el personal de la organización, a fin de obtener las opiniones y sugerencias de los mismos.

Sin embargo, la entidad ha tratado de mejorar su comunicación con el público, ya que en los últimos años no ha sido muy buena, por ello ha implementado herramientas para lograr afinidad con la comunidad, de tal manera que una de las estrategias que aplica, se da a través de los medios de comunicación, quienes se encargaran de difundir la información que la organización genera.

Así, se establece un canal permanente de comunicación en la empresa con el compromiso de ofrecer contenidos veraces y reales a la audiencia sobre sus labores. Esto causa un efecto de credibilidad y fiabilidad de transparencia informativa.

Por ejemplo, las dudas e incertidumbres que el público interno tenía sobre el tema que la Institución se iba a disolver, se eliminaron, gracias al tipo de comunicación que se aplica, pues, los medios de comunicación difundieron, hace pocos días, que la entidad será controlada por la Mancomunidad de tránsito que está conformada por 25 alcaldes de la provincia del Guayas, como lo establece la Constitución y la nueva ley de Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), a fin de mejorar los servicios que la comunidad necesita. De tal forma que esto tuvo una buena aceptación por los stakeholders.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>Entrevista Lic. Jessica Alvarado; Departamento de Comunicación; C.T.G  
[www.escut.com.ec](http://www.escut.com.ec);  
<http://www.aeade.net/LeyTransitoTransporteTerrestre.pdf>;  
<http://www.eluniverso.com>

## **2.4. Estructura del departamento de comunicación de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G).**

El Departamento de Comunicación se creó hace 25 años, en la administración del Ing. Augusto Aguirre Rodríguez (Ex Director de la C.T.G.), con la finalidad de mejorar la imagen institucional tan deteriorada, en esa época, debido a la corrupción. Este departamento desempeña una función facilitadora de información entre las autoridades de la institución y los medios de comunicación, asimismo con los sectores de la comunidad, esta es una forma de fortalecer su imagen como organización.

***Misión del Departamento de Comunicación:*** Afianzar a la institución dentro de la comunidad y proyectar una imagen positiva de la Institución, preocupados de mantener informados al público interno y externo.

***Visión del Departamento de Comunicación:*** Crear vínculos beneficiosos entre la comunidad y la organización difundiendo las actividades, campañas y proyectos que desarrolla la institución.

El departamento de comunicación tiene el compromiso, brindar información generada por la empresa, en forma veraz, objetiva y oportuna. Además, debe facilitar la interrelación y el acceso a la información entre los usuarios, autoridades y los diferentes stakeholders.

Está conformado por un equipo de seis profesionales, que son:

1. Licenciada en Comunicación Social, Jessica María Alvarado Sánchez. (Directora del Departamento de Comunicación).

### **Funciones:**

- Planifica, organiza, coordina y controla las actividades de promoción, prensa y publicidad.
- Asesora al Director Ejecutivo y demás funcionarios en materia de comunicación social.
- Preparar boletines informativos para los medios de comunicación masiva.

- Gestiona y supervisa la edición de documentos fílmicos para uso interno y externo.
- Coordina actos protocolarios, sociales y culturales organizados por la Institución.
- Coordina acciones de la Institución con los medios de comunicación.
- Analiza e informa al Director Ejecutivo y funcionarios sobre noticias y comentarios emitidos en medios relacionados con la C.T.G.
- Diseñar, elaborar y difundir campañas promocionales de las actividades de la Institución.
- Evalúa y aprueba investigaciones periodísticas y encuestas de opinión pública sobre tareas de interés institucional.

2. Licenciada en Comunicación Social, Mercedes del Rocío Mendoza Vera. (Jefe de Prensa del Departamento de Comunicación)

**Funciones:**

- Elaborar de boletines de prensa.
- Elaboración de recortes periodísticos en prensa escrita de lunes a domingo sobre temas.
- Coordinación de eventos castrenses y sociales que realice la Institución.
- Actualización de lista de autoridades nacionales y provinciales.
- Elaboración de oficios.
- Elaboración de documentos para pagos a proveedores por eventos castrenses o sociales.
- Realizar invitaciones a rueda de prensa, enviar mediante fax y vía mail boletines e invitaciones.
- Realizar procesos para adquisición de bienes o pautajes de campaña publicitarias de la C.T.G.
- Realizar sobres para invitar a autoridades, medios de comunicación de eventos a realizarse.
- Realizar las funciones de la directora del departamento, cuando la titular se encuentra de vacaciones.

3. Ingeniero en Publicidad y Marketing. Daniel D'Angelo. (Asistente de Dirección del Departamento de Comunicación).

**Funciones:**

- Elaboración de diseños para campañas publicitarias.
- Manejar las políticas de promoción.
- Gestionar niveles operativos y tácticos del departamento.
- Diseño, implementación y supervisión de planes de desarrollo estratégicos.
- Analizar, verificar y constatar el contenido teórico de los diferentes proyectos de comunicación

4. Licenciado en Publicidad y Marketing. José Gabriel Madinyá Vítores (Diseñador Gráfico del Departamento de Comunicación)

**Funciones:**

- Realiza diseños de piezas gráficas.
- Realizar hojas volantes, prospectos para ingreso de uniformados – trípticos.
- Realiza avisos publicitarios, invitaciones, tarjetas.
- Realizar digitalizaciones de documentos – escaneo.
- Realizar diagramaciones a llamamientos a cursos de aspirantes a vigilantes.
- Realizar diseños y diagramaciones de carteleras – pancartas.

Secretaria Ejecutiva, Sra. Inés Graciela Valdivieso Camacho. (Secretaria del Departamento de Comunicación)

**Funciones:**

- Realizar órdenes de publicidad.
- Realizar oficios dirigidos a Dirección Ejecutiva.
- Realizar oficios dirigidos a diferentes departamentos.
- Realizar procesos de campaña.

- Realizar órdenes de publicidad dirigidos a prensa.
- Recibir toda la documentación que ingresa al departamento (oficios, memorando, telegramas, entre otros).
- Llevar el archivo de publicaciones, órdenes, contratos, documentos recibidos y enviados.

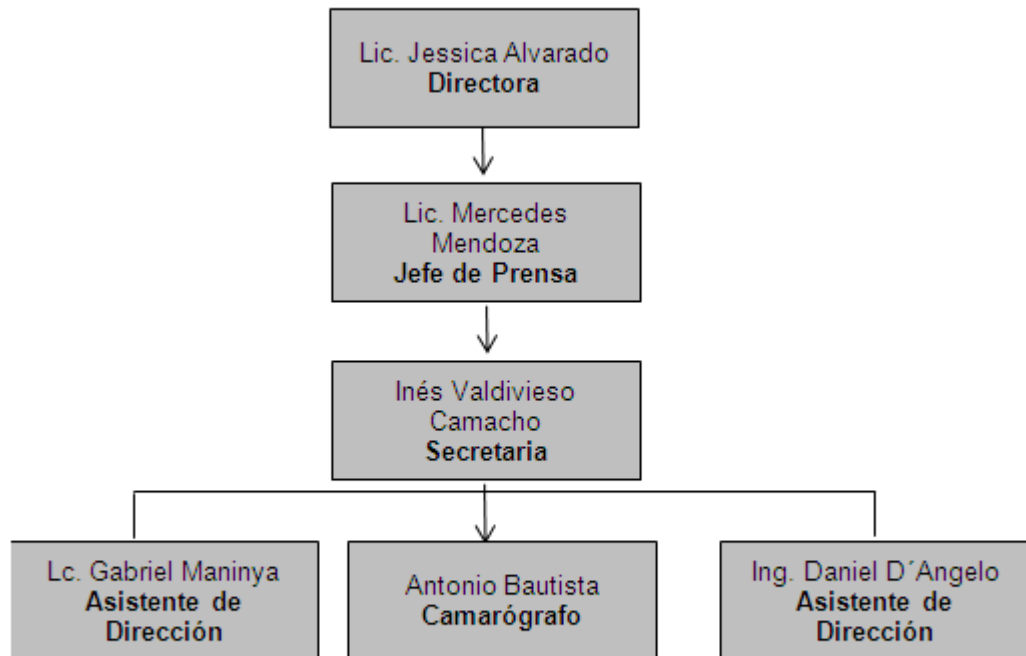
5. Sr. Antonio Gustavo Bautista Barriga. (Camarógrafo del Departamento de Comunicación )

**Funciones:**

- Filmación de todos los actos y eventos sociales que se cumplen dentro y fuera de la ciudad.
- Fotografiar todos los actos y eventos que se cumplen dentro y fuera de la ciudad.
- Manejo de los equipos de audio. Amplificador, parlantes micrófonos dentro y fuera de la ciudad.
- Monitoreo a los canales de televisión local y nacional a sus diferentes informativos noticiosos
- Informe al director ejecutivo sobre lo ocurrido en el día a través de un disco DVD sobre noticias de la C.T.G.

Enseguida se presenta el organigrama funcional del Departamento de Comunicación:

**Gráfico#9.- Organigrama del Departamento de Comunicación de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



Fuente: Entrevista Lic. Jessica Alvarado – Directora del departamento de comunicación  
Fuente: Entrevista Lic. Mercedes Mendoza – Jefa de Prensa del departamento de com  
Elaborado por: Las autoras

El departamento de comunicación cuenta con los mecanismos necesarios para desempeñar sus funciones, pero no se abastece con el personal que tiene para cubrir todas las necesidades de comunicación, por eso su directora, pretende incrementar colaboradores y formar su propio InHouse, considerando que sus funciones incluyen no solo la comunicación de la ciudad de Guayaquil, sino de todos los cantones del Guayas. Esta área es elemental para cualquier institución sea pública o privada, porque es ahí donde nace toda información que será difundida a los Stakeholders. Otra de las funciones del departamento, es asesorar y mantener una comunicación directa con el Director de la empresa. Es humanamente imposible que una persona maneje sola la comunicación interna y externa de una Institución tan grande como lo esta organización.

El objetivo de mantener informado al público interno es hacerle saber lo que los directivos de la organización están realizando en pro de la Institución porque *“solo conociendo lo que tenemos, lo amamos y así lo vamos a valorar”*. Considerando la importancia de la comunicación interna se ha designado a un profesional del departamento para que maneje



exclusivamente este grupo objetivo, su función es visitar las diferentes áreas con la finalidad de revisar si los empleados se encuentran realizando algo nuevo o están avanzando en algún proyecto específico, ¿Hacia dónde caminan y en qué fase están?; también se manejan con carteleras informativas (franelograjos) en todas las áreas, pasillos y demás lugares que son visitados por los clientes.

Entre las herramientas que se utilizan para la comunicación interna se considera la más relevante, el correo institucional interno para el área administrativa (circulares, memos, telegramas, capacitaciones, entre otros), todos los empleados que tienen un computador saben lo q está pasando, se utilizan los protectores de pantalla en el computador para colocar información de interés, por fechas especiales, se elabora el texto para el protector de pantalla en el área de comunicación y lo envían al departamento de informática para que lo publiquen en todas las computadoras de la Institución.

## CAPÍTULO III

### USO DE LAS TIC'S EN LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA

#### 3.1 Comunicación en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G).

##### 3.1.1 Tipo de Comunicación realizada en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas.

El parque automotor se ha incrementando en un 200%<sup>36</sup>, dando lugar, a nuevos demandantes del servicio ofertado por la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**. Esto ha provocado, que la Comunicación hacia los stakeholders, evolucione constantemente, pues, las necesidades internas y externas a la organización, han sido consideradas como los puntos clave, motivadores a nuevas formas comunicacionales.

Actualmente, la empresa utiliza una comunicación *role-talking*<sup>37</sup>, ya que existe una interacción entre el cliente y la empresa. En efecto, la comunicación que aplica la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** es considerada como organizada, que permite gestionar la información de forma estratégica, para resaltar el valor potencial de la comunicación en la organización.

Se han efectuado campañas dirigidas a los grupos de interés más relevantes, dando lugar al feedback comunicacional.

#### **Público externo**

Se citan:

---

<sup>36</sup> Departamento de matriculación

<sup>37</sup> El role-talking supone un ensayo mental del proceso de comunicación, en el que un individuo en un proceso de comunicación con los datos disponibles, antecede los efectos en otro individuo y actúa en consecuencia.

**Tabla#5.- Campañas dirigidas a los públicos externos de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

CAMPAÑA	AÑO DE EJECUCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	EFFECTOS EN EL PÚBLICO	RESULTADO SEGÚN INVESTIGACIÓN
<b>El burro Nacho</b>	2006	Alumnos de escuelas y colegios	Respeto de normas viales en conductores y peatones	"Hay padres que comentan cómo sus hijos les exigen que se coloquen el cinturón de seguridad antes de salir en el auto o que no se pasen el semáforo en rojo", <b>**Dato extraído del artículo: CTG apunta campañas hacia nueva generación; Diario El Universo ; 6 de septiembre del 2006.</b>
<b>La tarjeta roja</b>	2008	Ciudadanía	Reponsabilidad y recordación sobre el rol de la ciudadanía al momento de pasar por las calles. (el semáforo les permita poder cruzar la calle y, sobre todo, que utilicen la zona de seguridad denominada zona cebra).	"Casi el 80% de los accidentes donde hay atropellados los responsables reales son los peatones, pero el 100% de los detenidos son los conductores...La zona de seguridad peatonal indica, claramente, que ese es el espacio en el que ellos serán debidamente protegidos por la ley que está actualmente vigente, señaló el titular de la CTG.", <b>**Dato extraído del artículo: CTG entrega a partir de hoy tarjeta roja a quienes irrespeten zona cebra; Diario El Universo ; 18 de agosto del 2008.</b>
<b>Educación Vial</b>	2010	Alumnos de colegios	Concienciación en la ciudadanía que tiene su eje central en los adolescentes y jóvenes de colegios de la Provincia del Guayas	"Desde enero a junio de este año se registraron 4.510 accidentes de tránsito en la provincia, con 2.809 heridos y 290 personas fallecidas...Una de las medidas por las que optó la CTG fue fomentar la educación vial dentro del programa de participación estudiantil para alumnos del segundo y tercer año de bachillerato de colegios del Guayas, mediante un convenio con la Subsecretaría de Educación. Unos 7 mil alumnos iniciaron su capacitación con 120 vigilantes el pasado 5 de junio. ", <b>**Dato extraído del artículo: Cla CTG busca financiar campaña vial en Guayas; Diario El Universo ; 6 de septiembre del 2010.</b>

Fuente.- Entrevista a DirCom de la C.T.G; reportes del Diario El Universo.

Elaborado por: Las autoras

Los resultados de dichos mecanismos de concienciación, han generado la acogida de la organización, para establecerse en la mente de los públicos, como líder en administración de tránsito y educación vial.

Con estas estrategias, la organización ha mejorado notablemente su prestigio, puesto que hace muchos años, fue considerada una de las instituciones más corruptas del Ecuador, a tal punto, que un actor guayaquileño parodió a uno de sus miembros, con el nombre de "Vigilante

Buitrón” el mismo que fue rechazado drásticamente por su ex Director, el Sr. Ricardo Antón.

## **Público Interno**

**Tabla#6.- Campañas dirigidas a los públicos internos de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

<b>CAMPAÑA</b>	<b>AÑO DE EJECUCIÓN</b>	<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	<b>EFFECTOS EN EL PÚBLICO</b>	<b>RESULTADO SEGÚN INVESTIGACIÓN</b>
<i>Promoción de vigilantes</i>	Todos los años	Nuevos vigilantes	Formar parte activa de la organización. Sentirse fidelizados.	<i>Auge de la Escuela de Formación de Oficiales y Tropa (E.F.O.T.). Brindar servicio en las diferentes Delegaciones Urbanas de la ciudad. *Dato extraído de artículos de prensa de la C.T.G ; DirCom.</i>
<i>Difusión de la Ley de Tránsito</i>	2008	Personal uniformado y demás empleados	Proyectar un trabajo honesto. Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Transporte	<i>Conocimiento interno de la Ley con proyección a los públicos externos.. *Dato extraído de artículos de prensa de la C.T.G ; 2DirCom; 8 de agosto del 2008</i>
<i>Boletines internos, correos, cartas y circulares</i>	-	Personal uniformado y demás empleados	Información sobre los acontecimientos internos y externos de la	<i>Mayor fidelización hacia la institución. *Dato extraído de la página Web: www.ctg.gov.ec</i>

Fuente.- Entrevista a DirCom de la C.T.G; reportes del Diario El Universo.

Elaborado por: Las autoras

La Institución busca mejorar el funcionamiento de todas sus áreas con el fin de disminuir los conflictos que puedan surgir, de forma clara y sin ningún tipo de complicaciones, sin dejar de lado las herramientas de la comunicación, de acuerdo a las necesidades de cada público.

Evidentemente, la entidad maneja una comunicación amplia, donde su principal objetivo es conseguir ser una institución sólida que depende a gran medida de las políticas provinciales y nacionales. De tal manera, se desea mejorar la forma de cómo maneja la comunicación a través de diferentes medios encargados de difundir la información sobre todas las acciones que la organización realiza.

### **3.1.2 Tipo de Comunicación realizada en la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) bajo aplicaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).**

La Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G), con la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación, aplica diversos medios tecnológicos/informáticos, a fin de almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, sea esta visual o digital, como forma de gestionar y organizar el clima laboral interno y externo. En efecto, el uso de instrumentos tecnológicos es una prioridad en la organización, puesto a través de estas herramientas, no se condiciona el tiempo ni las distancias geográficas. Estas, modifican y reestructuran la estructura cognitiva por los diferentes sistemas simbólicos movilizados. Sus efectos no son sólo cuantitativos, de la ampliación de la oferta informativa, sino también cualitativos, por el tratamiento y utilización que se pueden hacerse de ellas. De cara a la organización, las TIC's se convierten en unas herramientas significativas para la formación de colaboradores, conductores y peatones, al potenciar habilidades cognitivas y facilitar un acercamiento cognitivo entre actitudes y habilidades y la información presentada a través de diferentes códigos (normativas y reglamentos).

Los diversos medios tecnológicos/informáticos, que hacen eco a las Tecnologías de Información y Comunicación, utilizados en la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** y que provocan una comunicación directa y fácil entre los públicos, complementando a la comunicación *role-talking* y *bidireccional tradicional*, como medios de proyección, se establecen:

- **Sistema de Radios localizadores (teléfonos de radio).**- Permite un mejor tráfico de voz entre los sitios de repetición y la Central Principal del Control del Sistema. Es una red de enlaces de microondas con tecnología digital PDH. El diseño de los enlaces de microondas, es a través de los sitios ya conocidos que forman parte de la infraestructura del sistema troncalizado actualmente existente en la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas**

**(C.T.G)**, pues beneficia su ubicación geográfica, energía eléctrica y accesibilidad.

Se trabaja bajo el software PTP LINKPlanner y Radiomobile, que son herramientas muy útiles en el diseño de los enlaces de microondas, permite la potencia de transmisión del repetidor troncalizado (100 Watts), combinadores, multiacopladores, cable coaxial tipo Helix, antenas omnidireccionales y antenas direccionales. El área de cobertura en esa zona geográfica debe cumplir con un intensidad de campo eléctrico nominal o máximo de 38,5 dB  $\mu\text{V}/\text{m}$ , recomendado por el CONATEL en el Reglamento y Norma técnica de los Sistemas Troncalizados. La estimación de tráfico a cursar por el sistema se realiza en base a un control de congestión, es decir las llamadas que entran al sistema no deben ser descartadas sino que tienen un tiempo límite de espera para acceder al canal de comunicación.

- **Equipo de rastreo.**- Es un sistema de cámaras que capturan y registran placas, a fin de brindar un mejor funcionamiento en el proceso de registro de infracciones de tránsito. A través de este sistema, se guardan las imágenes en las computadoras de los patrulleros, identificándose posteriormente si existen placas falsas o alteradas. Permite la captura de imágenes durante un operativo o persecución, las mismas que podrán ser usadas como pruebas en caso de demanda. Dichos videos e imagines tienen conexión a la base de datos de entidades como la Policía Judicial. Sirve también, para identificar datos de conductores en relación a los pagos de matrículas. El nuevo modelo operativo de elaboración y registro de infracciones está compuesto por 205 computadoras móviles MC705 de Motorola y 205 impresoras portátiles. Adicionalmente, existe también, una plataforma de servidores que sincronizan la información almacenada en los hand helds de Motorola y el servidor principal.

Para soportar la nueva aplicación, adicionalmente existe un montaje de plataforma intermedia de servidores utilizando sistemas operativos y bases de datos open source, para administrar la sincronización de la información almacenada en los hand helds con el servidor principal.

El sistema de rastreo, también se dirige hacia la parte de las licencias, es decir, involucra nuevas características, como detección de códigos a través de rayos ultravioletas, mejor ubicación del mapa de la Provincia del Guayas, códigos binarios de barras que son leídos en equipos portátiles.

- **Dispositivos móviles.-** Uso de la plataforma de J2ME<sup>38</sup>, pues su aplicación funciona en cualquier tecnología de red. Existe más variedad y cantidad de recursos para iniciar el desarrollo de una aplicación móvil.

---

<sup>38</sup> Java 2 Platform, Micro Edition: El espectro de dispositivos considerados varía enormemente en cuanto a capacidad computacional, memoria y capacidades gráficas. Ante la imposibilidad de establecer una arquitectura común que se adecue a esta variedad de entornos hardware, J2ME define una serie de componentes (building blocks) a partir de los cuales se construye una implantación concreta para un dispositivo determinado. Estos componentes se agrupan en los siguientes tipos:

**Máquina virtual.-** En la actualidad J2ME soporta dos máquinas virtuales: la Java Virtual Machine que se emplea en ediciones J2SE y en J2EE para los dispositivos con procesadores de 32 bit, y la KVM para arquitecturas de 16/32 bits pero con capacidades de almacenamiento limitado.

**Configuraciones.-** Definen una serie de bibliotecas Java que están disponibles para un conjunto de dispositivos, con similares capacidades de procesamiento y memoria. J2ME soporta varias configuraciones, en la actualidad existen dos estandarizadas: Connected, Limited Device Configuration (CLDC), que engloba en general a dispositivos personales móviles. Connected Device Configuration (CDC), que engloba en general a dispositivos fijos. Por motivos de compatibilidad es un súper conjunto de CLDC.

Ambas configuraciones tiene clases comunes con la J2SE, que permite la compatibilidad, pero poseen además clases específicas para los tipos de dispositivos para los que se definieron.

**Perfiles.-** Definen un conjunto de API's que pueden emplearse para desarrollar aplicaciones para una familia particular de dispositivos. El principal objetivo en la definición de un perfil es garantizar la interoperabilidad de las aplicaciones entre un conjunto de dispositivos que soportan el mismo perfil. Un mismo dispositivo puede soportar diferentes perfiles. Los perfiles se desarrollan sobre una determinada configuración. Así sobre CLDC se ha estandarizado el Mobile Information Device Profile (MIDP) para teléfonos móviles y pagers y se encuentra en proceso de estandarización el PDA Profile, para asistentes personales. Sobre CDC se están estandarizando el RMI Profile, Foundation Profile, Personal Profile entre otros.

Un entorno de ejecución determinado de J2ME se compone entonces de una selección de máquina virtual, configuración y perfil, y posiblemente otros paquetes opcionales. En la figura se muestran las relaciones entre los distintos componentes de un entorno de ejecución de J2ME.

La transmisión se da a través de un teléfono móvil con navegación a internet y un servidor con un servlet o una página web que le permita acceder a la base de datos. En esta opción, el sistema funciona a través de una conexión http entre la aplicación y el servlet o página web que se encuentra en el servidor.

Un problema en esta opción es la seguridad, que solamente se solucionaría si se desarrollan mecanismos de seguridad en la comunicación.

El sistema, es una aplicación que permite a los miembros de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, enlazarse directamente con su Base de Datos para obtener información importante en el momento que realizan sus respectivos operativos de control vehicular. Para el efecto, es necesario definir los requerimientos en cuanto al acceso de los usuarios al sistema, consultas disponibles y el envío de información.

Para el acceso al sistema a través del teléfono móvil, el usuario debe identificarse ingresando su identificador de usuario y contraseña las que deben ser respectivamente asignadas por el administrador del sistema. Los usuarios del sistema podrán obtener su identificador de usuario y contraseña y modificarlas a través de un administrador, luego de que el usuario haya logrado acceder al sistema, se le presentará una pantalla en el teléfono móvil a través de la cual este podrá seleccionar las diferentes opciones que le permiten obtener o enviar información desde la Base de datos de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

Las herramientas de desarrollo que se utilizan son:

- J2ME wireless toolkit la cual nos permite crear, compilar y ejecutar la aplicación móvil.
- Como editor de texto Notepad, para el código fuente. Y Apache Tomcat como contenedor de Servlet.
- **Intranet.**- Red de ordenadores privados que utiliza tecnología internet para compartir dentro de la organización parte de los



sistemas de información y sistemas operacionales. Su funcionalidad, permite el alojamiento de la páginas web institucional, además, que se puede establecer un servicio de almacenamiento de información, a través de espacios de disco virtual a los que se puede acceder para guardar y recuperar datos, desde los ordenadores de la organización y también desde cualquier equipo externo conectado a Internet. Un factor muy importante son los e-mails, lo que permite el contacto más personalizado con cada miembro de la institución. Los foros, son otras de las opciones, que optimizan canales bidireccionales de comunicación por medio del intercambio de opiniones o experiencias. Algunos de estos foros pueden estar permanentemente en funcionamiento y otros son abiertos temporalmente, dependiendo de la aceptación y difusión que quiera realizarse. Es considerado como un verdadero canal de interacción virtual, con alto impacto en la comunicación interna y objetivos comúnmente centrados en la innovación, la mejora permanente y la gestión del conocimiento.

A través de esta intranet, se utilizan tecnologías de Internet para enlazar los recursos informativos de la organización, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde bases de datos legales a sistemas de gestión de documentos. Incluye sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda. Además que se extiende a través de Internet usando una red privada virtual (VPN).

### **3.2 Herramientas Web 2.0 utilizadas por la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G).**

Antes de sintetizar las herramientas Web 2.0 con mayor frecuencia de uso de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, será necesario definir brevemente, dichas herramientas, desde el punto de vista conceptual: La Web 2.0, se asocia a un fenómeno social a través de

la interacción de diferentes aplicaciones en la Web<sup>39</sup>, significa una evolución de la Web, pero desde el individuo, como usuario de Internet, donde este reconfigura la disponibilidad de los recursos, las interacciones, creando redes sociales. Las principales herramientas de la Web 2.0, son: Blogs (blogger, wordpress), Wikis<sup>40</sup> (Wikia, Wetpaint), Entornos para compartir recursos, Videos (youtube), Presentaciones (slideshare), Fotos (flickr)<sup>41</sup>

De esta forma, se establece, que la **Comisión de Tránsito del Guayas (C.T.G)** utiliza un portal Web interactivo: [www.ctg.gov.ec](http://www.ctg.gov.ec) y una cuenta en Twitter.

**Portal Web:** Se comparten videos, boletines de prensa, fotografías, presentaciones, noticias e incluso, campañas de concienciación, avisos importantes, trámites en línea, contactos, eventos, normativas, estadísticas y una casilla/formulario para que el público emita sus opiniones. Esta página agrupa diversas herramientas interactivas, haciéndola más amena a los usuarios. Además, permite un enlace a la red social de Twitter.

Gráfico#10.- Modelo de página Web de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)



Fuente: [www.ctg.gov.ec](http://www.ctg.gov.ec)

La finalidad de crear la página Web de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, con múltiples interacciones entre la organización y los usuarios, ha sido, proporcionar ayuda directa a la ciudadanía, otorgándole una ventaja de diferenciación, a través de sus

<sup>39</sup> Dominio de internet de nivel superior, no oficial, que lleva propuesto desde 1995.

<sup>40</sup> Espacio Web Corporativo

<sup>41</sup> Todas estas herramientas han sido detalladas en el Capítulo 1, sección 1.2.

enlaces e imágenes, que proyectan una identidad de respeto y honestidad. Sus elementos, permiten una comunicación activa entre el usuario y la información. De esta forma, se accede a los datos de modo interactivo, gracias a que la página responderá a cada una de sus acciones. Entre los objetivos básicos de creación del portal, se tiene:

- Proporciona una imagen de marca actual y tecnológica.
- Crea nuevos lazos de contacto y relación con los clientes.
- Permite una presencia a nivel mundial de los servicios.
- Mayor rapidez para que el usuario se familiarice con la página, haciendo los servicios más visibles.

Básicamente, la página Web, contiene los siete elementos básicos, que debe comprender un portal:

- Cabeceras del sitio.
- Registros de usuario.
- Formularios.
- Enlaces.
- Color de fondo.
- Velocidad de carga de la página.
- Buscador.

La página web, tiene una alta frecuencia de uso, puesto que gran parte de usuarios, prefiere realizar sus transacciones de carácter virtual, a la vez que, conocen las nuevas normativas vigentes por la institución. El alcance de la página, es a todos los públicos: conductores y peatones.

**Twitter**: Esta herramienta de microblog, que permite la publicación de textos pequeños sobre las diferentes actividades realizadas por la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, ha sido un punto fuerte de captación de nuevos conductores y peatones. Además, ha ayudado para que la organización, se de a conocer ante los demás países del mundo, sin dejar a un lado, la interacción entre los públicos. Es importante destacar, que a través del Twitter, los contenidos son constantemente actualizados, logrando ampliar el mayor número de seguidores al sitio y posiblemente fidelizados con la organización.

**Gráfico#11.- Modelo de página en Twitter de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



Fuente: <http://twitter.com/CTGuayas>

La **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, además de afianzar sus contenidos por medio de su página Web, creyó necesaria la implementación de un sistema más motivador para *los nuevos conductores y peatones jóvenes*, dando lugar, a la creación del twitter. Ente los objetivos, se destacan:

- Publicación diaria de los eventos más importantes que organiza la institución.
- Ampliación de una red de seguidores jóvenes, sean conductores o peatones.
- Comunicación e intercambio constante de respuestas.

- Publicación de noticias generales en tiempo real a todos los seguidores.

Las personas que más visitan esta red social, son los jóvenes, en edades promedio de 20 – 30 años, siendo éste uno de los principales target objetivo de la organización.

A pesar de dirigirse a un target de mercado reducido, se consideran contenidos relevantes para todos los conductores y peatones. Obteniendo una acogida de alrededor de doscientos seguidores, locales, nacionales e internacionales. Existe en promedio sesenta tweets (publicaciones) relacionadas a temas de normativas de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas**.

La cuenta en twitter, es reciente, empezó en el año 2008. Se actualizan sus contenidos de forma diaria, difundidos bajo vigilancia del Departamento de Comunicación y del Departamento de Sistemas.

La experiencia de los responsables del manejo de la cuenta, es que es ésta, una forma efectiva de concienciar a la ciudadanía, pues, son ellos, quienes participan directamente, sugiriendo temas de interés. Además, las campañas difundidas en los medios tradicionales, son una pauta para que los jóvenes sean más recíprocos en el twiteer.

### **3.3 Tipo de contenidos difundidos a través de herramientas Web 2.0**

El tipo de contenido que se difunde a través de las herramientas Web 2.0 son:

**Portal Web:** Está compuesta por cuatro funcionalidades: Inicio, Contacto, Enlaces y Mapa del sitio. Existen imágenes interactivas en donde se muestra a distintos oficiales, el logo de la organización y el eslogan, de donde surgen distintos consejos para los peatones y conductores.

En el sitio, se encuentran las siguientes opciones para el usuario:

Tabla#7.- Resumen de opciones del Portal Web de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)

<b>1</b>	<b>LA C.T.G</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Misión, Visión, Valores.</li> <li>→ Organigrama.</li> <li>→ Ley de Transparencia.</li> <li>→ E.F.O.T</li> <li>→ Historia.</li> <li>→ Importancia de la C.T.G</li> </ul>
<b>2</b>	<b>TRÁMITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Dónde realizar trámites.</li> <li>→ Conductores.</li> <li>→ Vehículos.</li> <li>→ Centro de retención de vehículos.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>C.T.G INFORMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Notas de prensa.</li> <li>→ Eventos.</li> <li>→ Campañas/Proyectos.</li> <li>→ Educación Vial.</li> <li>→ Normativas.</li> <li>→ Estadísticas.</li> <li>→ Preguntas frecuentes.</li> </ul>
<b>4</b>	<b>SERVICIOS EN LÍNEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Consulta.</li> <li>→ Solicitud de trámites.</li> <li>→ Videos C.T.G.</li> <li>→ Actualización de datos.</li> <li>→ Mapas.</li> <li>→ Denuncias y sugerencias.</li> <li>→ Trabaje con nosotros.</li> </ul>

Fuente: [www.ctg.gov.ec](http://www.ctg.gov.ec)

Elaborado por: Las autoras

La página Web, es una forma interactiva de lograr un diálogo directo con los públicos. Cada opción, conlleva al involucramiento más frecuente de los usuarios, empezando por dar a conocer a la organización, por medio de su historia, misión, visión, valores corporativos, importancia, organigrama y leyes/normativas.

En efecto, la página promueve una orientación hacia el usuario, pues, además de sugerir sobre las normativas de tránsito, también informa la realización de trámites, estadísticas de accidentes y permite que los públicos realicen preguntas, en calidad de foro. Adicionalmente, constantemente se muestran videos de campañas promocionales sobre la concienciación en las vías y se informa con contenidos de texto o imágenes a través de notas de prensa.

La página Web de la organización, es considerada una herramienta Web 2.0, porque brinda soluciones al usuario final, con funciones de interacción y actualización. Presenta un sistema de especulación de *dominios*, es decir, optimización en sus motores de búsqueda, además del uso del *flash*, que son animaciones audiovisuales que incluyen un alto grado de nitidez y comprensión. Presenta una mezcla de editor de gráficas y de un editor de películas. Flash permite incluir audio comprimido en diversos formatos como el mp3, importar gráficas creadas con otros programas, formularios y algo de programación.

**Twitter:** Se difunde información al día sobre la organización. Es una forma de mantener contactos dirigidos, puesto que, existe una difusión diaria de contenidos. La página muestra, el número de seguidores que se agregan por cada visita. Permite interactuar con un sin número de personas locales o internacionales que pudieran estar haciendo exactamente la misma cosa, pudiera tener el mismo problema, o inclusive, pudieran ayudar. La red ha permitido a la organización:

- Promocionar el sitio Web
- Compartir artículos interesantes
- Publicar mensajes.
- Organizar y darle seguimiento a un evento
- Incorporar nuevos usuarios jóvenes a fin de que se conozcan entre sí, principalmente, que hagan referencia sobre sus mismos intereses.
- Compartir fotografías, presentaciones y videos al tiempo real.

### **3.4 Estrategias de TIC'S en comunicación que han resultado exitosas para la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

**Para clientes externos:**

- **Portal web y Twitter**, ya que los usuarios puedan verificar su historial, como:

- Los puntos perdidos en sus licencias por sus infracciones,
- Las citaciones obtenidas.
- Reportar vehículos robados.
- Verificar el propietario.
- Características del vehículo (marca, chasis, placa y color del vehículo, entre otros).
- Verificar la fecha para matricular el vehículo.
- Y la posibilidad de poder pagar varios servicios a través del portal web y los bancos que tienen convenios con la C.T.G.

Dentro del portal web existen opciones (botones) para que los usuarios vean las noticias (información) que emite la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas** y puedan compartirla a través del Twitter. Esta herramienta es el mejor resultado que se ha obtenido en las estrategias aplicadas de comunicación, por lo que se logra determinar la información que es más solicitada por los públicos de interés.

Con la aplicación de esta tecnología se ha logrado una difusión ágil, y directa de los servicios que no solamente sirve como un medio informativo sino también para darle importancia a los usuarios y cubrir sus necesidades. Las frecuencias de uso de estas herramientas por parte de los usuarios es a diario y es alimentada por la empresa según se genere la información o noticia, esto puede realizarse a diario o semanalmente.

**Equipo de rastreo**, Analiza alrededor de mil placas del carro por hora, de una manera más sencilla. Posee un sistema de cámaras, capaz de capturar y registrar dichas placas (computadoras móviles MC75 de Motorola e impresoras portátiles). Permiten detectar la placa de un sospechoso inmediatamente a través de sus sistemas computarizados y conectarse a una central de información a nivel nacional. De esta forma, se tiene:

- Monitoreo satelital.



- Cámaras de video.
- Computador a bordo.
- Control máster.

Este sistema admite capturar imágenes durante un operativo o persecución que son guardadas en la computadora del patrullero, y son usadas como pruebas en caso de demanda. Dichos videos e imagines tienen conexión a la base de datos de entidades como la Policía Nacional. Con el computador instalado en el patrullero se puede identificar si la placa es falsa o si ha sido suplantada. Además, posee una base de datos que se utilizar como investigación acerca de los pagos de las matriculas.

Con estos dispositivos inalámbricos se brinda a la ciudadanía un servicio ágil, seguro y confiable al proceso de elaboración y registro de infracciones. Con el fin de contrarrestar la falta de seguimiento y auditoria en el momento en que los uniformados emiten citaciones en las calles. Se desarrolla un proceso de reingeniería de operación con la finalidad de reducir al mínimo los errores de ingreso y la manipulación posterior de la información ingresada. Existe una plataforma de servidores que sincronizan la información almacenada en los hand helds y el servidor principal.

Estas tecnologías también abarcan al área de licencias, la misma que cuentan con nuevas características:

- El nuevo documento tiene códigos y sellos, detectados por rayos ultravioletas.
- En la parte frontal de la licencia la foto es más grande. El logotipo de la Comisión de Tránsito se ubica en una esquina superior, mientras que el mapa de Guayas pasa al centro del documento.
- En la parte inferior consta el año de emisión en tipografía grande. Además, figura una serie de hologramas y desaparecen algunos datos personales que pasan al lado posterior. Se incluyen sellos y logos de cada provincia.
- A diferencia de la anterior licencia, en la que el reverso era totalmente en blanco, la nueva contiene información del lugar y

fecha de emisión, firma, fecha de nacimiento y dirección domiciliaria del conductor.

- Se repiten los sellos y logos con el mapa de cada provincia en donde se emitirá el documento. Además, tiene un código binario de barras que será leído con equipos portátiles (hand-helds).
- **Grupos de discusión (Foros)**, Un Foro temático en línea en el que los conductores y peatones, plantean temas relacionados con sus intereses particulares sobre la normativa de la ley de tránsito, inquietudes sobre trámites, etc. La ventaja de esta herramienta, es que cualquier miembro del foro puede expresar sus opiniones en respuesta a esos temas o formular sus propios temas de discusión orientados a las normas y regulaciones de tránsito. Los foros son dirigidos por el Ingeniero Guillermo Pincay del Departamento de Sistemas/Informática.

#### **Para clientes internos:**

- **Portal interno o correo electrónico**, campañas sobre el mejoramiento de las leyes vehiculares en la provincia. Así, los empleados tomaran conciencia de las actividades comunicacionales que realiza la organización y de esta forma poder contribuir con ideas que estén enfocadas en la solución o ejecución de problemas o actividades que puedan presentarse. También se emiten boletines de prensa, comunicados y correos electrónicos a cada uno de los miembros de la organización.

Es el Departamento de Comunicación, a cargo de la DirCom, Jessenia Alvarado, quien opera cada una de las actividades del portal. La responsable de la emisión de boletines y contenidos, es la Licda. en periodismo, Mercedes Mendoza/Jefe de Prensa. Ella considera, que el público interno es muy importante, manifiesta que *“solo conociendo lo que tenemos, lo amamos y lo vamos a valorar”*. Las emisiones de los contenidos son de forma semanal.

Adicionalmente, se utilizan protectores de pantalla como formas de posicionar fechas/eventos relevantes para la institución en cada uno

de los colaboradores. El Diseñador Gráfico, acoge las ideas lideradas por el equipo comunicacional y establece bocetos alusivos a las fecha con mensajes inherentes al tema. Posteriormente dicho boceto es enviado al Departamento de Sistemas, para que ellos realicen la publicación en todas las computadoras de la institución.

### **3.5 Futuras proyecciones a través de Internet como medio de comunicación.**

La **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, sabe que uno de sus puntos fuertes, en Web 2.0, es la página Web, por ello, pretende:

- Mejorar la imagen de la Institución y proveer de información a los usuarios a fin de cubrir sus necesidades con datos confiables y actuales para su agilidad.
- Se hará énfasis en las tramitaciones, se presume que para el año 2011, el 90% de los trámites se realicen a través del portal web. Con ejecución de lo establecido disminuirán las áreas de recaudación de dinero (cajas - cajeros) y los tramites serán en línea directamente con los bancos.

Las proyecciones que tiene la organización a través del internet, es simplificar los trámites de tal modo que no tengan que acercarse a las oficinas sino que lo puedan solicitar a través de la pagina web y el respaldo de su transacción les llegará por vía email personal. Es necesario mencionar que existirán ciertos trámites que si deberán realizarse en las oficinas de la C.T.G.

También pretende mejorar el sistema de correo interno entre los colaboradores, a fin de mantener, un mecanismo integrado de los contenidos, normativas y proyectos de la organización.

### 3.6 Análisis a clientes externos sobre los efectos de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic's) aplicadas por la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)

Para establecer un análisis sobre los criterios que tienen los grupos externos a la organización, fue pertinente realizar una encuesta, sobre una muestra de doscientos trece (213) pobladores de la ciudad de Guayaquil. Considerando un estudio piloto de treinta encuestas (30), de los que, el ochenta y tres por ciento (83%) determina que se debería ampliar la difusión de mensajes, mientras que, el diecisiete por ciento (17%) opina lo contrario, estableciendo de esta manera, una variabilidad, tanto positiva como negativa. Para tales efectos, fue importante el uso de información poblacional, emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

**Tabla # 8**  
**CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL**

POBLACION DE GUAYAQUIL	2,039,789	$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$
Z (nivel de confianza):	1.96	
e (error permitido):	0.05	
p (probabilidad o variabilidad positiva):	0.17	
q (complemento o variabilidad negativa):	0.83	
		1,088,341
		5,100

Elaborado por: Las autoras.

Fuente: INEC, 2001

213 habitantes

A continuación se define un muestreo estratificado, considerando, el área y sexo de encuestados:

**Tabla # 9**

#### ÁREAS Y SEXO DE LOS POBLADORES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

ÁREAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL POBLACIÓN
Urbana	970,662	1,014,717	1,985,379
Rural	28,529	25,881	54,410
<b>TOTAL</b>	<b>999,191</b>	<b>1,040,598</b>	<b>2,039,789</b>
PONDERACIÓN	49%	51%	100%
# ENCUESTAS	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>213</b>

Elaborado por: Las autoras.

Fuente: INEC, 2001

**Tabla # 10**  
**PORCENTAJES PARA EL NÚMERO DE ENCUESTAS A APLICARSE**

ÁREA	PONDERACIÓN		# ENCUESTAS		
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Urbana	97%	98%	102	105	207
Rural	3%	2%	3	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>213</b>

Elaborado por: Las autoras.

Fuente: INEC, 2001

**Tabulación y análisis:**

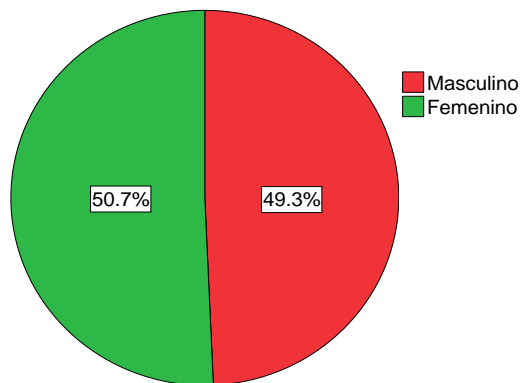
**Tabla # 11.- Sexo del encuestado**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Masculino	105	49.3	49.3	49.3
Femenino	108	50.7	50.7	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 12.- Sexo del encuestado**



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Tabla # 11

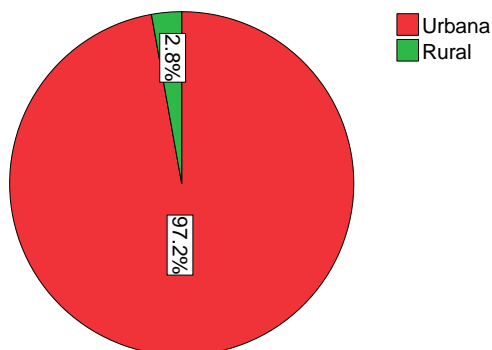
**Tabla # 12.- Área donde habita el encuestado**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Urbana	207	97.2	97.2	97.2
Rural	6	2.8	2.8	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 13.- Área donde habita el encuestado**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 12

Se observa que el 57.7% de encuestados son conductores, mientras que el 42.3% son peatones.

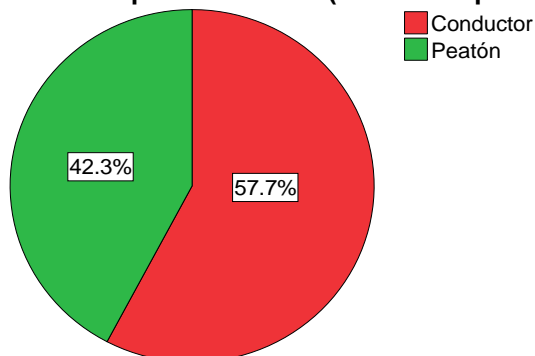
**Tabla # 13.- Tipo de usuarios (conductor/peatón)**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Conductor	123	57.7	57.7	57.7
Peatón	90	42.3	42.3	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 14.- Tipo de usuarios (conductor/peatón)**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 13

Enseguida se muestran los años de conducción distribuidos entre los ciento veinte y tres encuestados (personas con licencia). La mayor frecuencia resultante, oscilan entre 5 y 15 años, correspondientes al 27.6%.

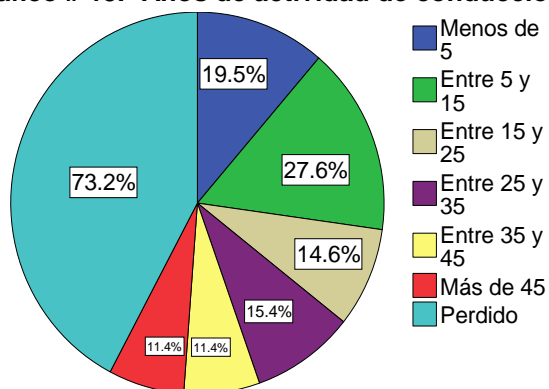
**Tabla # 14.- Años de actividad de conducción**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Menos de 5	24	11.3	19.5	19.5
Entre 5 y 15	34	16.0	27.6	47.2
Entre 15 y 25	18	8.5	14.6	61.8
Entre 25 y 35	19	8.9	15.4	77.2
Entre 35 y 45	14	6.6	11.4	88.6
Más de 45	14	6.6	11.4	100.0
Total	123	57.7	100.0	
Peatones	90	42.3		
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>		

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 15.- Años de actividad de conducción**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 14

El 66.7% de encuestados si tiene correo electrónico. Solo el 33.3%, que representa a setenta y un personas, no cuenta con este servicio.

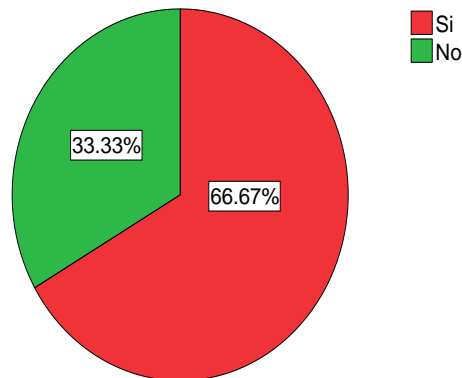
**Tabla # 15.- Posee correo electrónico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	142	66.7	66.7	66.7
No	71	33.3	33.3	100.0
Total	213	100.0	100.0	

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 16.- Posee correo electrónico**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 15

Las campañas televisivas han sido una de las formas de difusión más conocidas por los ciudadanos, lo que equivale al 23%, seguida de campañas radiales con el 18.3%, página Web y amigos, en 16.4% cada alternativa y noticieros en 9.4%. Las demás opciones representan porcentajes mínimos.



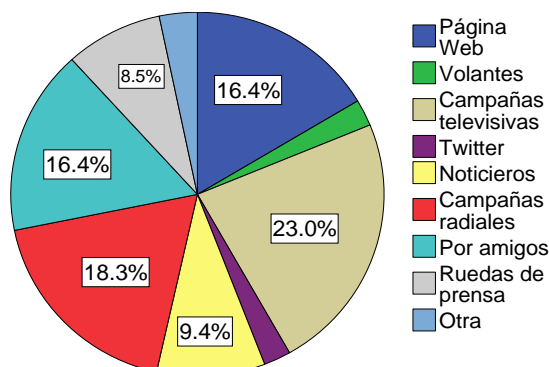
**Tabla # 16.- Distribución de encuestados para determinar los medios en los que se ha recibido información relacionada a las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Página Web	35	16.4	16.4	16.4
Volantes	5	2.3	2.3	18.8
Campañas televisivas	49	23.0	23.0	41.8
Twitter	5	2.3	2.3	44.1
Noticieros	20	9.4	9.4	53.5
Campañas radiales	39	18.3	18.3	71.8
Por amigos	35	16.4	16.4	88.3
Ruedas de prensa	18	8.5	8.5	96.7
Otra	7	3.3	3.3	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 17.- Distribución de encuestados para determinar los medios en los que se ha recibido información relacionada a las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 16

El 57.3% presenta aceptación sobre los mensajes y campañas que emite la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G).

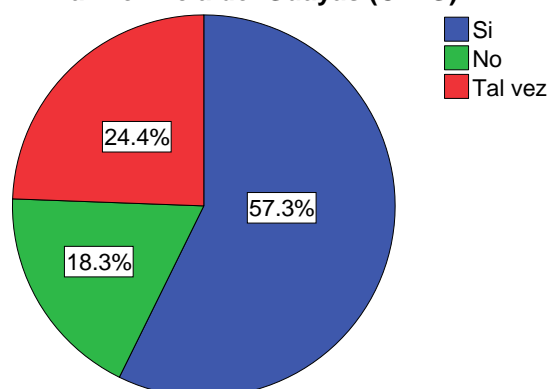
**Tabla # 17.- Distribución de encuestados que determinan el grado de importancia de los mensajes y/o campañas que difunde la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Si	122	57.3	57.3	57.3
No	39	18.3	18.3	75.6
Tal vez	52	24.4	24.4	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 18.- Distribución de encuestados que determinan el grado de importancia de los mensajes y/o campañas que difunde la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Tabla # 17

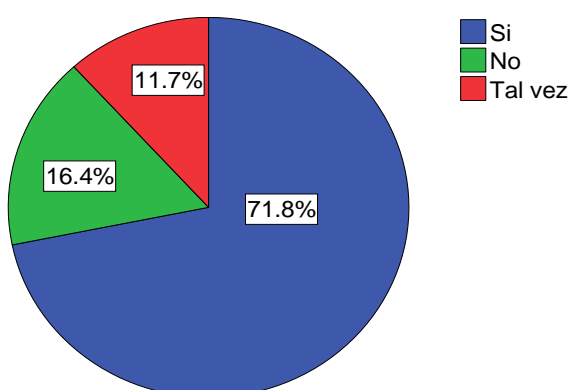
Se considera muy importante ampliar la difusión de mensajes por la organización (71.8% de encuestados). Esto, permitirá una mayor concienciación sobre la prevención de accidentes de tránsito.

**Tabla # 18.- Distribución de encuestados para la consideración de mensajes que ampliarían la difusión de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Si	153	71.8	71.8	71.8
No	35	16.4	16.4	88.3
Tal vez	25	11.7	11.7	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 19.- Distribución de encuestados para la consideración de mensajes que ampliarían la difusión de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Tabla # 18

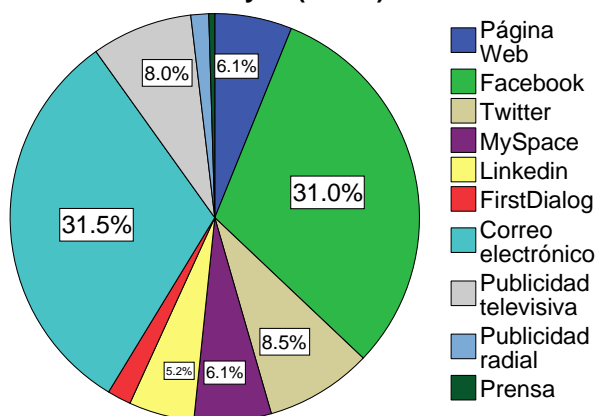
Se considera que los medios más efectivos para difundir los mensajes son: Correo electrónico con el 31.5%, Facebook con el 31%, Twitter con el 8.5% y Publicidad televisiva con el 8%. Esto demuestra, que se deberá crear una cuenta en Facebook para promover las actividades realizadas por la organización, puesto que, tendrá una amplia aceptación por parte del público externo, además que, se deberá mejorar la cuenta existente en Twitter y establecer una base de datos efectiva de clientes a fin de, no solo emitir boletines de prensa a los colaboradores sino, a los públicos externos, de forma personalizada.

**Tabla # 19.- Distribución de encuestados sobre los medios más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Página Web	13	6.1	6.1	6.1
Facebook	66	31.0	31.0	37.1
Twitter	18	8.5	8.5	45.5
MySpace	13	6.1	6.1	51.6
Linkedin	11	5.2	5.2	56.8
FirstDialog	4	1.9	1.9	58.7
Correo electrónico	67	31.5	31.5	90.1
Publicidad televisiva	17	8.0	8.0	98.1
Publicidad radial	3	1.4	1.4	99.5
Prensa	1	.5	.5	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 20.- Distribución de encuestados sobre los medios más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Tabla # 19

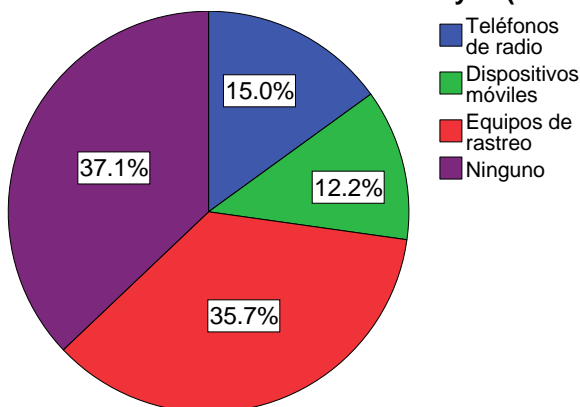
Existe una diferencia de 1.4 puntos porcentuales, entre las personas que desconocen las herramientas que utiliza la Comisión de Tránsito del Guayas (C.T.G) con aquellas que saben de la existencia de los equipos de rastreo. Los teléfonos de radio y los dispositivos móviles, demandan un menor porcentaje de conocimiento, con 15% y 12.2% respectivamente.

**Tabla # 20.- Distribución de encuestados que conocen las herramientas que emplea la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Teléfonos de radio	32	15.0	15.0	15.0
Dispositivos móviles	26	12.2	12.2	27.2
Equipos de rastreo	76	35.7	35.7	62.9
Ninguno	79	37.1	37.1	100.0
Total	213	100.0	100.0	

**Elaborado por:** Las autoras  
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 21.- Distribución de encuestados que conocen las herramientas que emplea la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 20

El 82.2% considera importante la implementación de nuevas herramientas para el control del tránsito, además que, será necesario difundir los sistemas actuales.

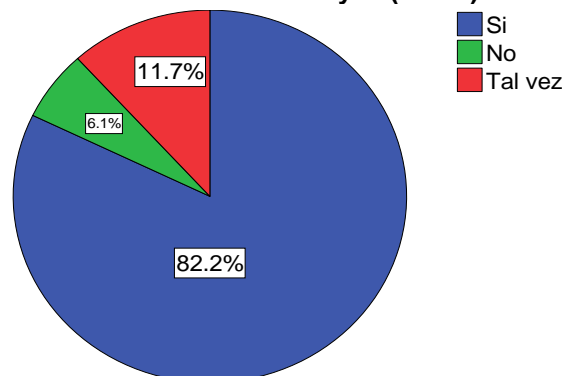
**Tabla # 21.- Distribución de encuestados sobre la implementación de nuevos sistemas para el control de conductores y peatones de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Si	175	82.2	82.2	82.2
No	13	6.1	6.1	88.3
Tal vez	25	11.7	11.7	100.0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 22.- Distribución de encuestados sobre la implementación de nuevos sistemas para el control de conductores y peatones de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 21

Se tiene, que cuarenta y cinco (21.1%) encuestados del sexo masculino, prefieren enterarse de las actividades que realiza la organización, a través del correo electrónico, mientras que, veintiséis (12.2%) mujeres, optan por el Facebook.

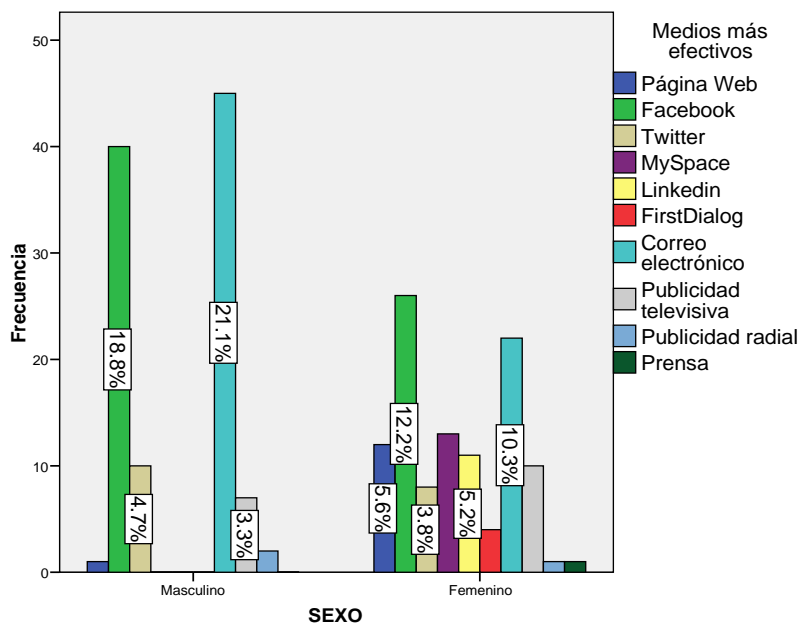
**Tabla de contingencia # 22. ¿Qué medio considera más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)? \* Sexo del encuestado.**

		SEXO		Total
		Masculino	Femenino	
¿Qué medio considera más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)?	Página Web	1	12	13
	Facebook	40	26	66
	Twitter	10	8	18
	MySpace	0	13	13
	Linkedin	0	11	11
	FirstDialog	0	4	4
	Correo electrónico	45	22	67
	Publicidad televisiva	7	10	17
	Publicidad radial	2	1	3
	Prensa	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>108</b>	<b>213</b>

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 23. Medios más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) \* Sexo del encuestado**



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Tabla # 22

De la misma manera, los conductores prefieren como medios de información, al correo electrónico y facebook, mientras que los peatones al Facebook, MySpace y correo electrónico.

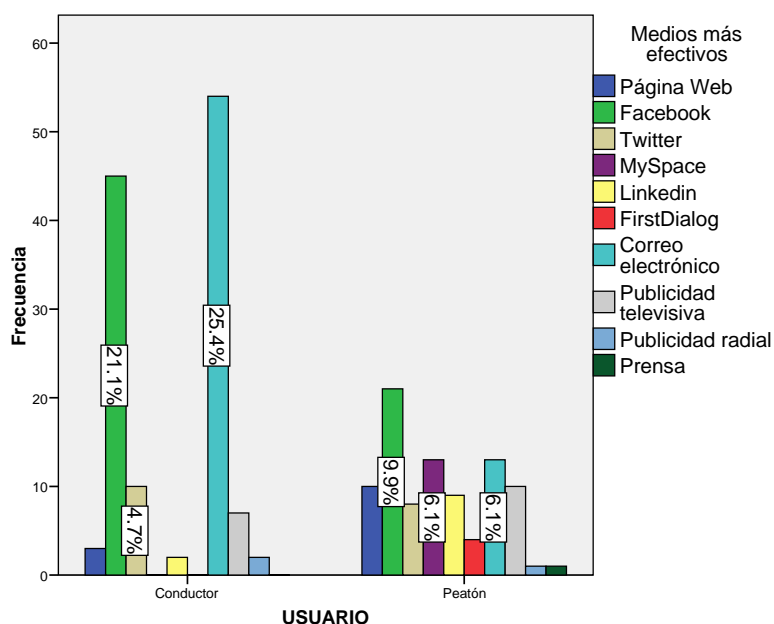
**Tabla de contingencia # 23. ¿Qué medio considera más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)? \* Tipo de usuario.**

		USUARIO		Total
		Conductor	Peatón	
¿Qué medio considera más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)?	Página Web	3	10	13
	Facebook	45	21	66
	Twitter	10	8	18
	MySpace	0	13	13
	Linkedin	2	9	11
	FirstDialog	0	4	4
	Correo electrónico	54	13	67
	Publicidad televisiva	7	10	17
	Publicidad radial	2	1	3
	Prensa	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>90</b>	<b>213</b>

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 24. Medios más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) \* Tipo de usuario.**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 23

Tanto peatones como conductores, tienen conocimiento de los equipos de rastreo.

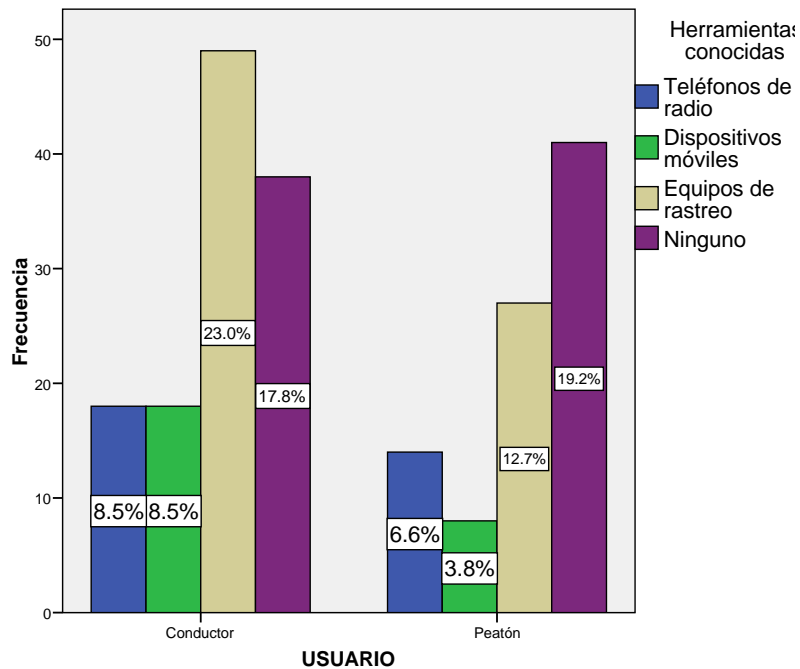
**Tabla de contingencia # 24. De las siguientes herramientas que emplea la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) ¿Cuáles usted conoce? \***  
**Tipo de usuario**

		USUARIO		Total
		Conductor	Peatón	
De las siguientes herramientas que emplea la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) ¿Cuáles usted conoce?	Teléfonos de radio	18	14	32
	Dispositivos móviles	18	8	26
	Equipos de rastreo	49	27	76
	Ninguno	38	41	79
<b>Total</b>		<b>123</b>	<b>90</b>	<b>213</b>

**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los pobladores de la ciudad de Guayaquil

**Gráfico # 25 Herramientas de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) conocidas \* Tipo de usuario**



**Elaborado por:** Las autoras

**Fuente:** Tabla # 24



## CAPÍTULO IV

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

#### 4.1 Resultados de la investigación.

##### 4.1.1 Desde la óptica de la organización

Evidentemente el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) está produciendo cambios significativos en la estructura social en los stakeholders. Si bien es cierto, la información se ha convertido en el eje promotor de cambio cuyo impacto ha afectado a todos los sectores de la economía y de la sociedad. Sin embargo, se ha tratado de ilustrar a los miembros de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (CT.G)**, en el manejo de las principales herramientas de las (TIC'S), para que la organización supere las dificultades de comunicación interna y externa que enfrentan hoy por hoy.

La organización se ha destacado por implementar herramientas digitales, entre ellas, *el Twitter* como red social, cuyo fin es captar nuevos segmentos interesados en capacitación, tanto conductores como peatones jóvenes. *El portal Web*, que con sus aplicaciones interactivas y links de enlaces al twitter, hace más fácil las consultas y visualización de campañas, además que proporciona ante el público externo, una imagen de marca actual y tecnológica, además que brinda al usuario final, no solo información, sino soluciones instantáneas relacionadas a tramites on line.

También se emiten por medio del *intranet*, foros, protectores de pantalla y boletines emitidos a través del correo electrónico para los colaboradores. Existen otras herramientas tecnológicas, tales como: *sistema de radios localizadores, equipos de rastreo y dispositivos móviles*, cada una de ellas, con funciones exclusivas para el publico externo, que interactúan con una base en red.

Con todas estas herramientas, la organización ha creado un feedback a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). Es evidente, que su uso, ha mejorado la coordinación y comunicación tanto interna como externa, logrando un mejor posicionamiento de marca.

En definitiva, en esta situación las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación son muy relevantes, ya que han permitido obtener y procesar mucha más información que los medios tradicionales como la televisión, radio o prensa escrita, de tal manera que la organización tiene presente las (TIC's) sólo son una herramienta (eso sí, muy imprescindible) para su gestión, actualmente su uso ha significado que la información beneficie a los stakeholders minuto a minuto desde cualquier punto del planeta.

Está claro que un futuro la implementación de las (TIC's) optimizará el manejo de información donde su intercambio, será continuo y de mucha utilidad para la (C.T.G.).

#### **4.1.2 Desde la óptica del público externo**

Ha sido evidente el conocimiento que tienen tanto peatones como conductores, sobre la organización. Una ventaja latente, es la difusión de las múltiples campañas de concienciación, aunque, gran parte de la muestra poblacional (213 habitantes de la ciudad de Guayaquil), ha observado estos mensajes a través de la televisión (23%) radio (18.3%) y página Web (16.4%). La **Comision de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, deberá trabajar en estrategias que motiven a los usuarios a utilizar las herramientas digitales propuestas. Si bien es cierto, la organización considera, que uno de los instrumentos claves para atraer nuevos usuarios es el twitter, ésta deberá mejorar su difusión, pues, el estudio refleja, que solo el 2.3% de la muestra, ha recibido información por este medio.

Existe una amplia aceptación ciudadana en que los medios ideales para proporcionar información sobre la organización, son el correo electrónico, Facebook y Twitter, de tal forma, que exista un trato más personalizado y estándar de servicio.

La investigación también se refirió hacia el conocimiento que tienen los públicos sobre las herramientas tecnológicas que emplea la organización. En efecto, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** considera que el medio más efectivo, que ha dado resultados altamente favorables, ha sido el sistema de equipos de rastreo, lo que se corrobora en la aceptación ciudadana, reflejando el porcentaje más alto (35.7%). Sin embargo, alrededor del 37.1% de pobladores, tiene desconocimiento de dichas herramientas.

Se considera que más de la mitad de encuestados, desea que la organización implante nuevos sistemas tecnológicos que beneficien a peatones y conductores; y que además, sean correctamente difundidos ante la sociedad para su conocimiento.

#### **4.2. Relación de los resultados obtenidos con las expectativas de trabajo sobre las TICs.**

Para determinar el funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), el personal de la institución tiene que cumplir ciertos estatutos como: mejorar las políticas y normas de tránsito, tanto a nivel de Estado Central, provincia y local.

Asimismo, la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas** tendrá que efectuar métodos de estrategias operativas para que las autoridades del Gobierno, Municipalidades (como entes de control) difundan el uso de (TIC's), con el objeto de optimizar el empleo de las nuevas tecnologías y minimizar sus impactos negativos.

La organización implementará estrategias efectivas para el uso de nuevas tecnología en la institución como:

- Crear un ente de control que proporcione la formación o capacitación
- Elaborar estrategias de comunicación internas y externas
- Aplicar una cultura tecnológica para que haya un buen nivel de participación.

El desarrollo de la tecnología cada vez está más avanzado en el sector privado, demostrando un mayor y mejor rendimiento en sus actividades, ya que han sido capaces de procesarlos y difundirlo hacia otros lugares, obteniendo excelentes relaciones sociales en distintos lugares, lo que no necesariamente es un aspecto favorable para el sector público, ya que ha utilizado en su totalidad la Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). Por ello, la organización implementó el uso efectivo de nuevas tecnologías para mejorar su política interna y externa, y así poder enfrentar más ventajosamente los desafíos presentes y futuros.

El Gobierno ha tomado muy seriamente la incorporación de nuevas tecnologías al país, por lo tanto ha ejecutado procesos de inversión con otros países para implementar las TIC's en cada institución, incluyendo la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** para que sus acciones pueda ser difundida de manera correcta.

Es así que la posibilidad de implementación de (TIC's) abre ante las instituciones públicas, una amplísima variedad de posibilidades, de cómo obtener información sobre los planes y acciones a desarrollarse, donde no hay lugar para modelos rígidos preestablecidos sin previo análisis de la realidad local, pero sí para el aprendizaje que deriva de la comparación analizada de las experiencias adquiridas.

De tal forma que utilizando eficientemente las (TIC's), la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)** podrá obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como disponer de cursos y recursos tecnológicos con el fin de adaptarlos a las necesidades de los stakeholders.

Es importante que la implantación de una nueva tecnología produzca efectos positivos, por ello la organización debe cumplir varios requisitos entre ellos está, tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa, planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos como facebook, twitter y correo electrónico.

Evidentemente la aplicación de las (TIC's) en la institución favorecerían a gran escala, por lo que la organización se difundiría mejor sus acciones de comunicación y difundirlo en cualquier parte del mundo, esto a su vez permite que exista una comunicación lineal enfocando varios tipos de criterios a la hora de difundir la información.

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

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) tienen una permanencia y relevancia cada vez mayores en el contexto de la sociedad. De tal manera, que el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad, debido precisamente a las nuevas condiciones tecnológicas que se presentan para el beneficio de los stakeholders.

Es así que la organización se encuentra en el gran desafío de promover la incorporación de las TIC's, para que se produzca una adecuada información y exista un canal continuo de comunicación en la institución, con el compromiso de que exista contenidos de credibilidad sobre las acciones que realiza la empresa a través de su portal web y twitter para logra un diálogo directo con los públicos. Asimismo, con la ayuda a dar una información compartiendo artículos que son del interés del usuario.

Por ello, la institución está estructurando un buen sistema de comunicación con el objetivo de mantener informado al público interno y externo, ya que actualmente la tecnología se presenta cada vez más como una necesidad para poder transmitir las acciones de trabajo que ejecuta la organización.

Con la implementación de TIC's en las nuevas dependencias de la **Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)**, los stakeholders podrán saber toda la información a través de la nueva tecnología, ya que estas permiten transmitir, procesar y difundir información de forma instantánea, igualmente optimizan el manejo y desarrollo de comunicación interna de la institución.

Por eso, una de las proyecciones de la organización se basa en el mejoramiento e implementación de nuevas tecnologías, ya que las TIC's abarcan un conjunto de posibilidades de desarrollo con el objetivo brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Será importante destacar, que los públicos externos consideran relevante, la implementación de nuevos mecanismos que mejoren la atención de la organización ante los usuarios. Además, que establecen que la difusión por correo electrónico, facebook y twitter deberá ser amplio alcance.

#### **4.4. Conclusiones de la investigación.**

Al finalizar el siguiente proyecto se puede concluir:

- El análisis de la situación actual sobre el uso de Tecnología de Información y Comunicación de la **Comisión de Tránsito del Guayas de la Provincia del Guayas (C.T.G.)** es un proceso que de esta forma se logró conocer los principales problemas, debilidades y necesidades que actualmente presenta la organización a nivel nacional y especialmente en el Sistema de comunicación de la Delegación de la provincia del Guayas.
- Durante el desarrollo del proyecto se exhibieron varias soluciones técnicas que tuvieron que ser analizados con el fin de optimizar los recursos tecnológicos, humanos y de infraestructura, en general el uso de nuevas tecnología de información y comunicación (TIC) permite mejorar e innovar los servicios hacia el cliente, incrementando la confiabilidad y comodidad por parte de los stakeholders.
- En la actualidad, el mundo digital en el que se vive, ha evolucionado a niveles en los que la información es muy valiosa, por lo que es importante destacar que al utilizar las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** se facilita considerablemente los procesos optimizar, el control del todo el sistema tanto interno como externo de la institución.

- Aunque existe retos y limitantes donde todavía hay mucho que investigar como es el caso del mal sistema que se observa en otras dependencias; pero la organización del Guayas busca aumentar la eficiencia de sus operaciones con la implementación de las (TIC'S) en cada área y departamento de la institución.
- Se espera que con la creación de la Mancomunidad de Tránsito esta adquisición de tecnología se beneficiará la mayor parte de los cantones de la Provincia del Guayas como la regularización del control de tránsito, señalización, semaforización, entre otras acciones.
- Asimismo se prevé incrementar el número de dependencias en la red, para que la transmisión o difusión de información sea eficaz.

#### **4.5. Recomendaciones.**

- Con la implementación de las **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** se puede incrementar ventajas el control del sistema de señalización de los semáforos según el nivel de tráfico existente en el momento; de la misma manera se puede identificar y registrar si su vehículo se pasó la luz roja o no respetó de señal de velocidad, cabe resaltar que esta última ya se está en funcionamiento en las principales carreteras de la ciudad de Guayaquil, uno de los cantones de la provincia del Guayas.
- Realizar un completo estudio de cobertura para establecer el mínimo y ubicación adecuada de las dependencias. Según el Gobierno prevé utilizar equipos de tecnología de mucho mayor alcance para transmitir información, en base al diseño el sistema de tránsito Europeo, donde se maneja el Sistema Rotativo Tarifado SIMERT con tecnología RFID (el sistema vehicular podrá integrarse en una misma base de datos, donde esté la información de cada vehículo que circula por la ciudad, en cuanto a los buses este registrará la hora de entrada y salida en cada estación de pasajero a la largo de toda la ciudad para evitar en tráfico vehicular).

- Así, para implementar adecuadamente esta tecnología las directivos del al organización deberán realizar campañas publicitarias de información y comunicación de la nueva tecnología y establecer un periodo de tiempo para que los usuarios se adapten.
- Por otro lado, es indispensable la correcta utilización de la **Información y Comunicación (TIC's)**, capacitando al personal que utilizará esta nueva tecnología, de tal forma que garantice el correcto funcionamiento del sistema en general.



## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **TECNOLOGÍA:** Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.
- **INFORMACIÓN:** Datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.
- **COMUNICACIÓN:** Transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales las personas, además de recibir información de los demás, necesitamos comunicarnos para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etc.
- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC):** Cuando unimos estas tres palabras hacemos referencia al conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los "mas media", las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.
- **STAKEHOLDRES:** Grupo interno y externo de interés, que se ven afectados por las decisiones de la organización.
- **REDES SOCIALES:** Estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones.

- **SEGMENTOS:** Grupos de potenciales compradores de una oferta de producto/servicio/marca.
- **CADENA DE VALOR:** Herramienta de gestión diseñada para realizar un análisis interno de una empresa.
- **WEB 2.0:** Está comúnmente asociado con un fenómeno social, basado en la interacción que se logra a partir de diferentes aplicaciones en la web, que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario o D.C.U. y la colaboración en la World Wide Web.

## ANEXOS

### Formato del cuestionario para la encuesta

**OBJETIVO: DETERMINAR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LOS EFECTOS DEL USO DE LAS TIC'S EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS (C.T.G)**

**MARQUE CON UNA X SEGÚN CONSIDERE.**

#### ***DATOS DE IDENTIFICACIÓN:***

##### **Sexo:**

Masculino (\_\_\_\_) Femenino (\_\_\_\_)  
Peatón (\_\_\_\_)

##### **Usuario:**

Conductor (\_\_\_\_)

Años de actividad\_\_\_\_\_

##### **Zona:**

Urbana (\_\_\_\_) Rural (\_\_\_\_)  
No (\_\_\_\_)

##### **¿Tiene correo electrónico?**

Si (\_\_\_\_)

**1. ¿Por qué medios usted ha recibido información relacionada a las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas**

Página Web	<input type="checkbox"/>	Campañas radiales	<input type="checkbox"/>	Especifique: _____
Volantes	<input type="checkbox"/>	Por amigos	<input type="checkbox"/>	
Campañas televisivas	<input type="checkbox"/>	Ruedas de prensa	<input type="checkbox"/>	
Twitter	<input type="checkbox"/>	Otra forma	<input type="checkbox"/>	
Noticieros	<input type="checkbox"/>	Ninguna forma	<input type="checkbox"/>	

**2. ¿Está de acuerdo con los mensajes y/o campañas que difunde la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Considera usted, que la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) debería ampliar la difusión?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

**4. ¿Qué medio considera más efectivo para enterarse de las actividades que realiza la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G)?**

Página Web	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Especifique: _____
Facebook	<input type="checkbox"/>	Publicidad televisiva	<input type="checkbox"/>	
Twitter	<input type="checkbox"/>	Publicidad radial	<input type="checkbox"/>	
MySpace	<input type="checkbox"/>	Prensa	<input type="checkbox"/>	
Linkedin	<input type="checkbox"/>	Otra	<input type="checkbox"/>	
FirstDialog	<input type="checkbox"/>			

**5. De las siguientes herramientas que emplea la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) ¿Cuáles usted conoce?**

Teléfonos de radio	<input type="checkbox"/>	Equipos de rastreo	<input type="checkbox"/>
Dispositivos móviles	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Cree usted que la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas (C.T.G) debe implementar nuevos sistemas para el control de conductores y peatones?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>

**OBSERVACIONES:**

---



---



---

## **Formato del cuestionario para la entrevista**

### **HISTORIA DEL DPTO. DE COMUNICACIÓN**

- 1.- ¿Cuándo se creó el departamento de comunicación?
- 2.- ¿Cuáles son la misión y visión del departamento?
- 3.- ¿Cuántas personas laboran en el departamento de comunicación? Y sus funciones.
- 4.- ¿De qué áreas profesionales? (comunicación, publicidad, informática, derecho, psicología, etc.)
- 5.- ¿Existe un crecimiento del departamento de comunicación desde su creación hasta la actualidad?
- 6.- ¿Que ha sido indispensable incrementar en el departamento desde su creación hasta la actualidad? Y por qué.
- 7.- ¿Las fortalezas del departamento de comunicación son de tipo tecnológico, humano o ambos?
- 8.- ¿Cómo se encuentra estructurado el departamento de comunicación (organigrama)?

### **PÚBLICOS.**

- ¿Realizan comunicación interna, externa, ambas?
- ¿Por qué manejan ese tipo de comunicación?
- ¿Conoce su público objetivo?
- ¿Cómo reaccionan sus públicos ante la comunicación ofrecida?

### **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

- ¿Cuáles son las estrategias de comunicación utilizada?
- ¿Cuál es la más exitosa?
- ¿Ha empleado estrategias de comunicación que no le dieron resultados?
- ¿Qué estrategias?
- ¿Cómo superaron ese momento?

## **LAS TIC' S (tecnologías de información y comunicación)**

- ¿Qué herramientas de información y comunicación (TIC'S) utiliza en el dpto. de comunicación?
- ¿Utiliza herramientas web 2.0?
- ¿Cuáles?
- ¿Cuál le da mejores resultados?
- ¿Cómo se proyecta s través del uso de herramientas web?
- ¿Cómo ha sido el cambio del medio tradicional a las exigencias web?

## **IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN**

- ¿Qué importancia tiene el Dpto. de Comunicación para su empresa?
- ¿Considera que la comunicación influye en alcanzar los objetivos de la organización?
- ¿Por qué?
- ¿Existen proyectos de educación vial, con qué empresas? ¿Y por cuánto tiempo?
- ¿Cuentan con presupuesto asignado para el departamento?

## **PREGUNTAS SOBRE LA EMPRESA**

1. ¿Cuál es la misión, visión y objetivos de la Empresa?
2. Historia de la historia de la Empresa.
  - ¿Qué hace la Comisión? Para quien?
  - ¿Cuáles son las herramientas de web que utiliza? y como las utilizan?
3. ¿Cuál es la marca, el slogan, su identidad y su imagen corporativa?
4. ¿Cuál es el futuro de la Comisión e Transito del Guayas? Según la nueva Ley que desean aplicar.

5. ¿Cuál es el segmento de mercado (o los segmentos) que abarca la Comisión?
6. ¿Qué tipo de comunicación utiliza?
7. ¿Qué tipos de herramientas de la web 2.0 utiliza? – (páginas web, mapas web o de información, wiki, herramientas de comunicación tiempo real, foros, redes sociales, entre otros)
8. ¿Por qué las crearon (las redes o pagina web) cuál es la frecuencia de uso, cuál es la más eficiente, cuáles son los objetivos por las que fueron implementadas y cuál es el público a que se dirige cada una?
9. ¿Qué tipo de contenidos difunde a través de estas herramientas web 2.0?
10. ¿Cuáles son las tecnologías de información y comunicación que han resultado exitosa en la Comisión?
11. ¿Cuáles son las futuras proyecciones que tiene la empresa a través de internet como medio de comunicación?
12. ¿Cómo ha evolucionado la tecnología dentro de la Comisión?
13. ¿Cómo fueron los principios de la Comisión?
14. ¿Cómo se maneja la comunicación interna de la Comisión?