

MODELO DE GERENCIA SOCIAL DEL CONOCIMIENTO PARA LOS INFOCENTROS EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN SAN MIGUEL

A Model of knowledge Social Management for INFOCENTROs in Rural Parishes, San Miguel, Ecuador

Autores:

Javier Herrera¹, Raquel Viteri Naranjo², Fidel Castro Berio³

- 1- Docente, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión San Miguel.
- 2- Directora de la Extensión San Miguel de la Universidad Estatal de Bolívar.
- 3- Docente Investigador, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión San Miguel.

RESUMEN

La Implementación de los Infocentros en las poblaciones del territorio ecuatoriano como parte del Programa Nacional de Implementación de la Universalización de Acceso a las TIC, es hoy una realidad en la provincia de Bolívar, específicamente en las parroquias rurales del cantón San Miguel. No obstante, su ejecución ha tenido limitaciones debido al desconocimiento del manejo de los equipos tecnológicos por una parte de la población por la pobre colaboración de los responsables de los Infocentros. Ante esta situación nos propusimos diseñar un modelo de gestión del conocimiento de las nuevas tecnologías, para lo cual se implementó una investigación aplicada con un diseño cuasi-experimental donde se administraron encuestas a usuarios, entrevistas a los responsables de Infocentros y se realizaron talleres de socialización del modelo. Los resultados muestran que se logró un mejor servicio a los usuarios, además de elevar el nivel de conocimiento en esta población disminuyendo la brecha digital.

Palabras Clave: modelo de gestión, uso de las TIC, infocentros, brecha digital.

ABSTRACT

The implementation of INFOCENTRO in Ecuadorian cantons as part of the National Implementation Program of universal access to new technologies of information and communication is nowadays a reality in the province of Bolivar, specifically in the rural parishes of the canton San Miguel. However, the adequate implementation has been limited due to the wrong management and the poor collaboration of the heads of the information centers bringing about an incorrect use of the technological equipment by the rural population. Based on an applied research, with a descriptive and pre-experimental design where surveys and interview to heads of the centers and clients were carried out to determine the problems, we elaborated a model of knowledge management of new technologies, and started socializing it. The partial results show that the model may be feasible improving the services and technological knowledge, and reducing the digital divide.

Key Words: model management, use of ICT, Infocentros, digital divide.

FECHA DE RECEPCIÓN: Abril 2016
FECHA DE ACEPTACIÓN: Mayo 2016

INTRODUCCIÓN

El crecimiento y expansión del Internet, los cambios políticos y económicos a nivel mundial, han generado una imperante necesidad de implementar un nuevo modelo de tecnología de la información, a la vanguardia y a disposición de todos los habitantes.

El uso apropiado del internet con servicios gratuitos fortalece la autoestima y la confianza de los pobladores de las parroquias rurales. (Infocentros., 2013)

Los Infocentros en Ecuador conforman instalaciones de acceso provistas de tecnología para el servicio de la población rural y urbana marginal de nuestro país, que responden a una política de inclusión y permite el acceso masivo a las TIC.

Desde otra óptica el desarrollo de plataformas tecnológicas y tendencias de globalización, establecen la necesidad de disfrutar de una comunicación permanente, respuestas rápidas, tomas de decisiones, información actualizada y otros requerimientos de información precisos para el bienestar de la población.

El desarrollo de esta alianza tiene por finalidad contribuir a masificar el uso de las TIC, facilitar la formación del recurso humano, propiciando la socialización del acceso a la información y proveer condiciones para el desarrollo integral de la sociedad, además de facilitar a la ciudadanía canales de comunicación (verbal y escrita) y estimular su participación en los asuntos de naturaleza pública.

Por otra parte, este programa de Infocentros pretende también contribuir a la modernización del estado en sus distintos procesos, para optimizar sus resultados mediante la creación y publicación de contenidos en Internet, para la comunicación intra e intergubernamental a todos los niveles y con la sociedad. (PLANADI, 2012).

DESARROLLO

Para darle solución a esta situación nos planteamos:

- Implementar un Modelo de Gerencia Social del Conocimiento, que apoyado en las iniciativas de las comunidades y su identidad, forme capacidades y habilidades para el manejo de las TIC, facilitando la participación protagónica en los procesos de toma de decisiones y contribuyendo de esta manera a incrementar la capacidad productiva de las localidades.

Para lo cual identificamos los siguientes objetivos específicos que nos llevaron a lograr nuestra meta final:

1. Diagnosticar el nivel de gestión por parte de los responsables de los Infocentros en las parroquias rurales del cantón San Miguel.
2. Elaboración de un Modelo de Gestión del Conocimiento para contribuir a la erradicación del aislamiento digital.
3. Socializar el Modelo de Gestión a autoridades de las parroquias rurales del cantón San Miguel de Bolívar.

Los procedimientos y resultados obtenidos durante la consecución de cada objetivo se describirán en el desarrollo del artículo.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación, como se refleja en los objetivos, inicialmente realizamos la conceptualización y operacionalización de las variables asumidas, lo cual nos permitió elaborar los instrumentos para realizar un diagnóstico sobre la situación planteada (a través de la aplicación de métodos teóricos como el análisis documental y la interpretación de los planteamientos y fundamentos teóricos metodológicos sobre las TIC y la situación problemática descubierta). Como segundo paso, se siguieron los procedimientos metodológicos necesarios para diseñar un modelo de gestión que proporcione solución a las manifestaciones negativas obtenidas en el levantamiento de la línea base; y finalmente se implementaron las actividades y tareas necesarias para su ejecución y puesta en práctica.

En general asumimos una investigación aplicada por cuanto se propone un Modelo de Gestión del Conocimiento para dar solución a la situación enfrentada, con un diseño cuasi-experimental ya que se realizó una implementación parcial de ese modelo en tres parroquias rurales del Cantón San Miguel.

Para la ejecución y evaluación se aplicaron diferentes técnicas como: análisis de documentos, encuesta a usuarios, entrevistas a los responsables de Infocentros, se realizaron, además, talleres de socialización del modelo. Estas nos permitieron definir las causas y consecuencias del poco uso que le dan los pobladores, solucionar el problema a través del modelo de gestión y poder evaluarlo.

1. Diagnóstico del nivel de gestión por parte de los responsables de los Infocentros en las parroquias rurales del cantón San Miguel.

El estudio documental se empleó en los centros con el objetivo de analizar los archivos y expedientes existentes, para detectar y localizar variables determinantes en relación a deficiencias en la planificación sobre la gestión estratégica, mediante la consulta de diferentes materiales tales como: cuadros e Informes que per-

mitieran estudiar su situación actual para poder diseñar los instrumentos y comparar los resultados de las encuestas y entrevistas.

El número de usuarios escogidos fueron en su totalidad en las tres parroquias rurales escogidas 85 personas y los tres responsables en cada una para un total de 88 sujetos (ver tabla 1), desglosados de la siguiente manera: parroquia San Pablo de Atenas 35 usuarios con un porcentaje del 40.90%, Santiago de Bolívar 30 usuarios con un 35,23% y San Vicente con 20 usuarios con un 23.87%, que da un total del 100%, como la población investigada no comprende una cantidad elevada de sujetos, se trabajó con toda la población de cada uno de los centros y no fue necesario por lo tanto obtener muestra alguna.

INFOCENTROS	RESPONSABLES	USUARIOS	TOTAL	MUESTRA
Santiago	1	30	31	35,23%
San Vicente	1	20	21	23.87%
San Pablo de Atenas	1	35	36	40,90%
Total	3	85	88	100,00 %

Tabla 1: Población seleccionada para la investigación.

La encuesta se realizó con el propósito de conocer el criterio del personal involucrado en la investigación. Se utilizaron cuestionarios para recabar información, de tal manera que los encuestados pudieran responder por sí mismos las interrogantes definidas en el formulario.

El cuestionario nos permitió recoger de forma cuantitativa e interpretar cualitativamente las diferentes opiniones de los usuarios sobre cada Infocentro objeto de análisis.

Se segmentó los grupos de encuestados por parroquias para conocer la opinión diversa de los usuarios de cada centro de computación. Este tipo de análisis facilitó la obtención de un diagnóstico objetivo y fundamentado sobre la situación actual de la Influencia del Infocentro en cada parroquia y en base a los resultados obtenidos se identificaron las áreas de mejoramiento para el Modelo de Gestión aportado en este estudio.

La entrevista, por su parte, estuvo destinada a determinar los criterios del personal administrativo involucrado en el proceso de cumplimiento, control y monitoreo de las políticas de los servicios de los Infocentros en las comunidades rurales involucradas y el grado de satisfacción de estos administradores con el apoyo socio-económico que presta el estado.

Para su estudio y tratamiento nos apoyamos en los procesos investigativos de: recolección de información, tabulación de datos, análisis, graficación e interpretación.

El proceso de recolección de datos se trabajó con la información brindada tanto por los responsables de los Infocentros como también de los usuarios.

Con la información obtenida se analizó una propuesta – un Modelo de Gestión – como soporte de control y monitoreo de resultados, considerando las principales causas y efectos en el manejo de los métodos frente a las tendencias de las organizaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se diseñó un estudio de tipo prospectivo, aleatorizado, evaluando a los usuarios que más visitan usualmente los diferentes Infocentros en estudio.

Criterios de exclusión: Se excluyeron aquellos pobladores mayores de 75 años y que no visitan comúnmente los Infocentros.

Constituida la población: la investigación fue dirigida a las personas que más frecuentan los diferentes Infocentros de las parroquias del cantón San Miguel, provincia de Bolívar, quienes participaron directamente en proporcionar información solicitada, como fue en la parroquia San Pablo de Atenas con 35 usuarios, Santiago con 30 y San Vicente con 20, dando un total de 85 usuarios.

Muestra como la población investigada no comprendió una cantidad elevada de sujetos, se trabajó con toda la población de cada uno de los Infocentros y no fue necesario por lo tanto obtener muestra alguna.

Los datos obtenidos en las encuestas se ingresó en una base en Microsoft Excel posteriormente se realizó el análisis estadístico usando SPSS/PC versión 12 para Windows.

Métodos se partió de métodos empíricos fundamentales como la observación de forma directa, estructurada y no oculta para establecer eventos tal como ocurren, con respecto a la medición de resultados y el control de los planes estratégicos sin que afecten los hechos en su forma natural.

Empíricos complementarios o técnicas

Se utilizó la entrevista, para determinar los criterios del personal involucrado en el proceso de cumplimiento, control y monitoreo de las políticas de los servicios de los Infocentros en las comunidades rurales involucradas.

1. La encuesta, para conocer el criterio del impacto de no cumplir con las planificaciones previstas y el conocer el criterio del personal involucrado en los resultados; siendo una de las técnicas más utilizadas en el proceso de la investigación, utilizando cuestionarios para recabar información, de tal manera que los encuesta-

dos puedan responder por sí mismos las interrogantes definidas en el formulario.

2. El estudio documental, como apoyo a la propuesta de los archivos y expedientes existentes en los Infocentros, para detectar y localizar variables determinantes en relación a deficiencias en la planificación sobre la gestión estratégica, mediante la consulta hacia los diferentes materiales tales como: cuadros e Informes que permita analizar su situación actual previo a la verificación en relación con los resultados de las encuestas.

3. El criterio de expertos, para conocer la opinión de personal calificado; que a su haber contiene la experiencia necesaria para verter su opinión sobre el desarrollo de la propuesta con sus vastos conocimientos y formación especializada.

RESULTADOS

Los resultados recogidos y analizados durante la aplicación de los instrumentos se sintetizan en este apartado.

Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los Infocentros en estudio de Santiago, San Vicente y San Pablo de Atenas.

La guía de entrevista para esta investigación contiene 15 preguntas dirigidas a conocer la satisfacción u opinión de los administradores (responsables) sobre los Infocentros donde se tienen en cuenta indicadores como: infraestructura, interés, horarios, demanda, mantenimiento, influencia e impacto, atención por autoridades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales (GAD).

Las respuestas obtenidas por los usuarios encuestados (85) manifiestan lo siguiente:

- De acuerdo a los resultados obtenidos se refleja que el 44% de los usuarios considera que el espacio físico del Infocentro si es el adecuado; no obstante, no se comporta la opinión de la misma manera en todos los Infocentros, en Santiago opinan que es evidente que el espacio que disponen para que funcione el Infocentro es el adecuado por su comodidad, mientras que en San Pablo de Atenas y San Vicente no tienen la misma opinión.
- Los centros cuentan con computadoras necesarias según los usuarios de los Infocentros de Santiago y San Pablo de Atenas (76,6%), no opinando lo mismo el 75% de los usuarios en San Vicente.
- El 61% de las personas manifiestan que los programas informáticos instalados en las máquinas del Infocentro no están actualizados con los software o programas que los usuarios requieren ya que muchas veces al realizar trabajos o tareas en el centro no lo pueden hacer, se les dificultaba buscar otras vías para sus tareas debido a la distancia, por el mal

tiempo o por la falta de las condiciones económicas; manifiestan también que la persona encargada no dispone de excelentes conocimientos informáticos para la orientación y ayuda necesaria.

- En las parroquias de Santiago y San Pablo solo el 34,5% se interesa por su uso según las respuestas obtenidas, mientras que en San Vicente se corrobora una mayor demanda (70%) del Infocentro por parte de la población.
- El 94,6% concuerda en que los horarios no son los adecuados, ya que trabajan y estudian durante el horario de atención de los Infocentros.
- Con respecto al servicio por parte del responsable, del mantenimiento y buenas condiciones dadas a las computadoras el 99% de los encuestados no están satisfechos ya que no siempre encuentran solución ante las dificultades que enfrentan durante su uso, expresan que los responsables no tienen el conocimiento para el arreglo y deben esperar siempre por técnicos que no llegan en los momentos precisos, sino cuando está planificada su visita.
- Se manifiesta que las autoridades no han promovido el uso, ni se han interesado por si se utiliza el Infocentro por la población. No obstante a ello, su simple existencia ha contribuido a la educación de la parroquia según sus percepciones.
- Los pobladores responden que les gustaría que los responsables impartieran cursos de emprendimientos, lo que les permitiría pensar en cómo mejorar el ingreso económico.

Resultados de la entrevista aplicada a los responsables de los Infocentros en estudio de Santiago, San Vicente y San Pablo de Atenas.

El cuestionario aplicado contiene 10 preguntas cerradas mayormente dicotómicas o polítmicas dirigidas a conocer la satisfacción u opinión de los usuarios sobre los Infocentros donde se tienen en cuenta los mismos indicadores que en la entrevista: infraestructura, interés, horarios, demanda, mantenimiento, influencia e impacto, atención por autoridades de los GADs.

Las respuestas obtenidas por los responsables entrevistados (tres) manifiestan lo siguiente:

- El 66,6% opina que la infraestructura es adecuada.
- Los Infocentros cuentan con computadoras y software suficientes, las necesarias generalmente para los usuarios que asisten. Corroborándose que hay demanda de servicio por una parte de la población pero no por todos, a pesar de ser gratuito el servicio. Se interesan fundamentalmente escolares para realizar tareas y para jugar, aunque este aspecto está regulado.
- El 100% concuerda en que los horarios son los adecuados.
- Con respecto al servicio de mantenimiento, el 66,6% de los responsables no están satisfechos ya que no tienen un plan de mantenimiento para los equipos

por parte de los organismos superiores, el MINTEL se encarga pero opinan que el servicio se demora.

- Se manifiesta que las autoridades no han promovido el uso, ni se han interesado por si se utiliza o no el centro de computación por la población. No obstante a ello, su simple existencia ha contribuido a la educación de la parroquia según los administradores.

Al identificar los factores que están incidiendo en el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en los Infocentros dan como resultado que debido a la mala administración por parte de los responsables de los Infocentros sigue existiendo un aislamiento digital por parte de los habitantes de las parroquias rurales del cantón San Miguel de Bolívar.

Estos centros como se ha podido corroborar no contribuyen completamente de manera positiva para aumentar el interés hacia el Infocentro de cada parroquia por parte de sus moradores y por consiguiente cumplen parcialmente con los objetivos que fueron diseñados. Pues se puede evidenciar, además, que existe inconformidad por parte de los usuarios ya que no cumplen con sus expectativas, y muchas de las veces deben utilizar servicios fuera de los Infocentros.

Queda una vez más comprobado la falta de un profesional en la rama de la Informática que se encuentre al frente de los Infocentros, para que exista un debido asesoramiento hacia los requerimientos de los usuarios y un buen uso de la tecnología existente dentro del Infocentro.

La poca utilización de TIC, por parte de los moradores de las parroquias rurales del cantón San Miguel de Bolívar, es por la falta de difusión tanto del responsable del Infocentro como por parte de las autoridades parroquiales. Ello conllevó al diseño de un Modelo de Gestión para dar solución a esta problemática a continuación se presenta la propuesta en detalles.

2. Elaboración de un Modelo de Gestión del Conocimiento para contribuir a la erradicación del aislamiento digital.

El Modelo de Gerencia Social del Conocimiento para los Infocentros en las parroquias rurales del cantón San Miguel se refiere a la activación de mecanismos de operación y prestación de servicios a la ciudadanía, haciendo uso de la plataforma instalada en los Infocentros, contando con el apoyo y la participación activa de la comunidad organizada, con el objeto de proporcionar a las instituciones locales, comunidades, nuevas herramientas y capacidades que les permitan resolver problemas locales y satisfacer las necesidades de la comunidad.

Los objetivos que persigue este Modelo de Gestión del Conocimiento son:

1. Promover canales o medios de comunicación para la socialización de los servicios de los Infocentros habilitados a la ciudadanía en las parroquias de: Santiago, San Vicente y San Pablo de Atenas, sobre las ventajas y oportunidades que ofrecen para su desarrollo promoviendo la cooperación, la inclusión social e impulsando el desarrollo del país.
2. Proporcionar a la ciudadanía servicios públicos en línea para las áreas de: salud, ambiente, educación, gobierno y economía, que puedan ser accedidos en horarios flexibles para los moradores de cada parroquia rural.
3. Monitorear y evaluar continuamente la operación y el avance de los proyectos presentados por parte de los responsables de los Infocentros de las parroquias pertenecientes al cantón San Miguel de la provincia de Bolívar.

Para su dinamización se definieron variables sobre las que se trabajaron y que permitirán resolver los problemas detectados durante el análisis de los resultados del levantamiento de la línea base (en la aplicación de encuestas y entrevistas referenciados anteriormente).

La estructura del Modelo de Gerencia Social del Conocimiento para los Infocentros de las Parroquias Rurales del cantón San Miguel está compuesta por una serie de categorías que contienen una serie de sistemas desglosados en forma de matrices, con el objeto de proveer líneas de acción específicas a las comunidades y actores aliados para que éstas inicien la participación activa y ejecuten sus iniciativas en el marco del Plan de Desarrollo Infocentros, elaborado por cada comunidad según las necesidades locales.

La esencia de todos ellos se representa a través de sus conexiones en el siguiente esquema:



Figura 1: Esquema del Modelo de Gerencia Social del Conocimiento para los Infocentros de las Parroquias Rurales del cantón San Miguel

Cada una de las categorías asumidas para desarrollar en el Modelo de Gestión tiene su objetivo, estrategia, acción e indicador. A continuación se detallan las mismas:

CATEGORÍAS	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIÓN	INDICADOR
INFRAESTRUCTURA	Coordinar el uso adecuado de las instalaciones de los Infocentros	Concientizar a la comunidad parroquial sobre la importancia del buen uso de las instalaciones	Que al menos el 80% de los usuarios este conforme con el aseo y la presentación del Infocentro.	Número de usuarios conformes / Número de usuarios totales
	Mantener en Buen estado la pintura interna como externa de la Infraestructura de los Infocentros parroquiales	Realizar actividades complementarias con la finalidad de conseguir pintura para el Infocentro	Pintar el Infocentro por lo menos una vez cada dos años.	Fecha actual – fecha última pintada
TECNOLOGÍA	Disponer de una buena velocidad de Internet para los usuarios	Normar la utilización del Internet	Restringir el acceso a páginas no permitidas (pornografía)	40,90%
Controlar el límite de subida y bajada de archivos.	Sumar la velocidad de carga Kbps/maquinas que están navegando	85	88	100,00 %
	Mantener los equipos y software actualizados	Revisar periódicamente los equipos si cuentan con las últimas actualizaciones	Buscar e instalar actualizaciones en los equipos.	Fecha última actualización disponible / fecha última de actualización realizada en meses o años
OPERACIÓN	Atender a la mayor cantidad de usuarios posibles.	Definir horarios de mayor demanda de usuarios	Infocentro cubre las horas de mayor demanda.	Número de usuarios promedio que acuden / número de usuarios que acudirían al Infocentro
ADMINISTRACIÓN	Disponer de información actualizada y real de las personas que utilizan el Infocentro para programar tiempos de utilización.	Diseñar una hoja de control diaria con las diferentes actividades que se realicen	Registrar en la hoja las actividades realizadas por los usuarios.	Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes registradas
MANTENIMIENTO	Mantener Operativo la mayor parte de equipos	Diseñar y Cumplir un Plan de mantenimiento de equipo tecnológico existente.	Dar mantenimiento preventivo periódicamente.	Número de equipos operacionales / número de Equipos del Infocentro.
ATENCIÓN A USUARIOS	Brindar un servicio de calidad a los usuarios	Contar con personal comprometido con el avance y desarrollo del uso de la tecnología así como con la atención al cliente.	Capacitar permanentemente al personal.	Número de personas que responden favorablemente a la encuesta / número de personas encuestadas.
SOCIAL	Atender en el Infocentro a personas de escasos recursos económicos	Prestar el servicio de manera gratuita.	Servicio gratuito para personas de escasos recursos económicos.	Número de personas de escasos recursos que acude al Infocentro / Número total de personas que acude al Infocentro

Tabla 2: Modelo de Gestión Administrativa Sugerida

DISCUSIÓN

La tecnología en la actualidad permite al hombre desarrollar cualquier tipo de actividad humana, el hombre moderno utiliza en su labor diaria todo tipo de tecnología. Por lo antes mencionado el gobierno de la revolución ciudadana ha creado una propuesta que se encuentra en marcha como es la instalación e implementación de los Infocentros en lugares urbano marginales de nuestro país, donde existe bastante pobreza y que se encuentran alejados de servicios tecnológicos.

3. Socializar el Modelo de Gestión a autoridades de las parroquias rurales del cantón San Miguel de Bolívar.

A pesar de las buenas intenciones nos hemos visto en la necesidad de implementar este Modelo de Gestión y Control para lograr un uso eficiente de las TIC por parte de los ciudadanos en las parroquias rurales. A partir del levantamiento de la línea base, y del diseño del Modelo de Gestión, comenzamos a realizar una serie de talleres de participación y socialización del mismo para su puesta en práctica, a pesar del poco tiempo de su puesta en práctica, hemos obtenido algunos logros y erradicado varios de los problemas constatados en el diagnóstico inicial.

A partir del análisis del propio diseño y de su implementación parcial hemos corroborado que la implementación y puesta en marcha de la propuesta es y está siendo viable desde el enfoque administrativo, legal y técnico, tal como se detallan a continuación:

En términos administrativos la propuesta ha creado mecanismos de control para mejorar el proceso en la operatividad de las actividades diarias con respecto al servicio que prestan los responsables del Infocentro de cada parroquia rural del cantón San Miguel.

Se está trabajando en la conciencia, apropiación, comprometimiento y apoyo por parte de las autoridades de turno de los GAD parroquiales para que exista un mejor control hacia los responsables del Infocentro para que ofrezcan un mejor servicio hacia la parroquia, logrando así incluir a la comunidad en el uso de las TIC.

En términos técnicos la propuesta es factible, ya que propone una herramienta de control operativo, en el cual se está trabajando en la optimización del uso de los recursos materiales, humanos, tecnológicos para lograr los objetivos y metas establecidos.

Con la implementación de esta propuesta se ha establecido una verdadera gestión administrativa en cada Infocentro de cada parroquia rural en estudio en la provincia de Bolívar; incluyendo los instrumentos necesarios para poder viabilizar requerimientos de los usuarios y lograr un mejor servicio desde el Infocentro hacia la comunidad.

El nuevo modelo de gestión trabaja con la finalidad de lograr con mayor eficiencia el objetivo por los que se han implementado los Infocentros en las parroquias rurales, no basta con que la tecnología llegue a todos, es necesario que la comunidad se apropie del conocimiento en el uso de las TIC, que obtengan un instrumento eficiente para captar, procesar y transformar la información y el conocimiento, lo que permite generar oportunidades y elevar el estilo y nivel de vida en el marco de desarrollo sustentable.

La idea es convertir los Infocentros en un lugar de encuentros de los moradores de cada una de las parroquias rurales del cantón San Miguel de Bolívar en donde los visitantes tienen un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo tanto personal, como parroquial que le permite ayudarse a reforzar conocimientos y resolver situaciones de gestión cotidianas mediante el uso de la tecnología.

Podemos además decir que este modelo de gestión fortalece y facilita en que los Infocentros estén equipados con computadoras conectadas a través de en-

laces, dedicado a brindar el libre acceso al Internet en donde los usuarios tienen derecho a hacer uso de todo el equipo tecnológico existente por tiempo indeterminado y con posibilidades de horarios alternativos.

El modelo propuesto potencializa la perspectiva del gobierno (mediante el MINTEL) dirigida a proveer sitios de tecnología disponibles para la gente más vulnerable que permita erradicar el analfabetismo digital donde todos los ciudadanos tengan acceso libre a las nuevas tecnologías mediante la articulación de los diferentes actores de las comunidades, los líderes comunitarios, escuelas, colegios, para lograr un mejor estilo de vida.

Se ha logrado hasta la fecha a través de su puesta en práctica la participación de los pobladores, se necesita continuar en el empeño y se espera que para el 2017 los pobladores de estas parroquias hayan superado las brechas digitales, que permitan lograr una mejor comunicación entre los moradores de las parroquias con sus familias, que exista una mayor participación para promover y sostener un autogobierno colectivo, tener una ciudadanía informada y comprometida con el bien público erradicando así el analfabetismo digital.

Desde el punto de vista educativo la propuesta permite universalizar el manejo de equipos provistos de la tecnología y sistemas de comunicación en la sociedad en las parroquias rurales del cantón San Miguel de Bolívar y consecuentemente abre la oportunidad de nuevos aprendizajes, fortaleciendo el intelecto y la capacidad de razonamiento para toda la comunidad y principalmente para los jóvenes estudiantes que hacen uso del Infocentro.

Desde el punto de vista social el impacto que ocasiona este trabajo radica en la facilidad de acceso de la población a este servicio, constituyéndose en un gran alcance puesto que se estarán creando las condiciones necesarias para involucrarse con éxito en su entorno social, familiar, personal y afectivo, continuando su desarrollo apoyando la construcción de una sociedad transformadora, proactiva, autónoma, equilibrada, armónica y responsable.

Desde el punto de vista tecnológico, el impacto está en la facilidad al acceso de la población, a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, conectando las diferentes parroquias rurales del cantón

San Miguel con el entorno local, de persona a persona, regional, nacional y global.

La progresiva adquisición de habilidades y destrezas tecnológicas mejorará la formación de los usuarios y su calidad de vida en la posibilidad de incrementar sus conocimientos y relacionarse con ámbitos mucho más abiertos, conocedores de que la tecnología hoy por hoy, es un elemento vital para el desarrollo profesional, intelectual, económico y de negocios.

CONCLUSIONES

El trabajo realizado ha contribuido de una manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que considerar para llevar a cabo un adecuado uso de los Infocentros Comunitarios ya que es el propósito del MINTEL.

Se detectó que la Gestión Laboral Operativa del personal adscrito a cada Infocentro en el proceso de atención al usuario es deficiente en cada Infocentro de las parroquias rurales perteneciente al cantón San Miguel. Así como no existe un compromiso e interés por parte de la comunidad y las autoridades hacia el uso de los Infocentros.

Se diseñó un modelo de Gerencia Social del Conocimiento para los Infocentros en las parroquias rurales del cantón San Miguel con estrategias dirigidas a trabajar de manera integrada en diferentes aspectos: infraestructura, mantenimiento, administración, servicio, tecnológicos, sociales, operacionales que permite una mejor planificación, monitoreo y control para alcanzar los objetivos propuestos.

Se puede afirmar a través del intercambio en talleres de socialización del modelo y de su implementación parcial que este facilita la responsabilidad de los administradores, la participación e interés de los pobladores de las parroquias e integración de las autoridades en elevar el acceso a las TIC, en especial a las personas de bajos recursos económicos, los cuales están promocionando a su parroquia con fines turísticos y a su vez mejorando sus ingresos económicos mediante la promoción y venta de sus productos a personas fuera de la provincia.

RECOMENDACIONES

Los responsables, moradores y autoridades de cada una de las parroquias donde existe los Infocentros en estudio, deberían promocionar estos centros educativos y de acceso a la tecnología para que las poblaciones obtengan un mejor estilo de vida y para que no exista desigualdad en las comunidades.

Las autoridades de turno de cada parroquia donde existe los diferentes Infocentros en la provincia de Bolívar deben evaluar la gestión que cumplen los responsables de estos centros tecnológicos para detectar anomalías en la operación actual para que puedan dar un mejor apoyo a las parroquias rurales.

Se debe mejorar el proceso de atención al usuario con los requerimientos que ellos soliciten, para lo cual deberían realizar capacitaciones sobre diferentes temáticas tecnológicas para luego socializarlos en el Infocentro de cada parroquia rural perteneciente al cantón San Miguel.

Se recomienda a los responsables de los Infocentros aplicar la propuesta socializada por parte del autor de esta investigación, el mismo que les permitirá mejorar el servicio hacia la comunidad facilitándoles un horario accesible para sus respectivas capacitaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castells, M. (20 de Noviembre de 2010). Internet y Sociedad Red. Recuperado el 15 de marzo de 2015, de <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>

Infocentro, F. (Mayo de 2007). Conócenos - Historia y Marco Legal. Recuperado el 18 de 12 de 2014, de <http://www.infocentro.gob.ve/index.php/conocenos/70-infoconocenos/111-historia-y-marco-legal>

Infocentros. (2013). Infocentros. Recuperado el 10 de Septiembre de 2014, de <http://www.slideshare.net/LCanelon/infocentros-7038924>

PLANADI. (2012). PLAN NACIONAL DE ALISTAMIENTO DIGITAL. San Francisco de Quito, Pichincha, Ecuador.