



UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO"
DECANATO DE ADMINISTRACION Y CONTADURIA
COORDINACION ESTUDIO POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA EMPRESARIAL



B i b l i o t e c a



EVALUACION DE LA GESTION DEL INFOCENTRO "HERMANO
FRANCISCO OCHOA", UBICADO EN LA COMUNIDAD DE PUEBLO
NUEVO, BARQUISIMETO, ESTADO LARA.

Administracion
y Contaduria

BARQUISIMETO, SEPTIEMBRE DE 2.005

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO"
DECANATO DE ADMINISTRACION Y CONTADURIA
COORDINANCION DE ESTUDIO POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA EMPRESARIAL

EVALUACION DE LA GESTION DEL INFOCENTRO "HERMANO
FRANCISCO OCHOA", UBICADO EN LA COMUNIDAD DE PUEBLO
NUEVO, BARQUISIMETO, ESTADO LARA.

Trabajo de Grado presentado para optar al Grado
de Especialista en Gerencia Empresarial

Por: Prof. Yudy Rodríguez

C.I. 9.556.548

Tutor: Prof. Msc. Rafael Valera

BARQUISIMETO, SEPTIEMBRE DE 2.005

EVALUACION DE LA GESTION DEL INFOCENTRO "HERMANO FRANCISCO OCHOA", UBICADO EN LA COMUNIDAD DE PUEBLO NUEVO, BARQUISIMETO, ESTADO LARA.

Por: Lic. Yudy Rodríguez

Trabajo de Grado de Especialización aprobado, en nombre de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, por el siguiente Jurado, en la ciudad de Barquisimeto a los ----- días del mes de ----- de 2.005.

Prof. Msc. Rafael Valera
Tutor Académico

Prof.M.S.C. Edwing Salazar
Jurado Principal

Prof. Msc. Joaquín Oropeza
Coordinador Presidente

Barquisimeto, Septiembre de 2005

Dedicatoria

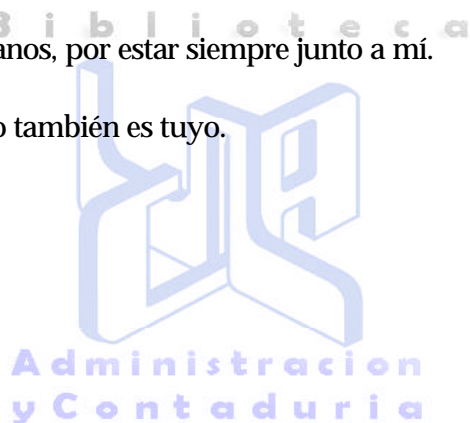
A Dios mi padre y guía espiritual

A San Juan Bautista de la Salle, permite que mi logro sea estímulo para mis colegas.

A mis niños Yakary y Esteban, este ejemplo es para ustedes.

A mis padres y hermanos, por estar siempre junto a mí.

A Xiomara, este logro también es tuyo.



Agradecimiento

- A Dios Todopoderoso por darme la vida y el ser que soy.
- A la Virgen María por guiar mis pasos como mujer, madre y amiga.
- A San Juan Bautista de la Salle patrón de los Educadores, su misión de educar ha sido mi ejemplo desde que conocí su vida.
- A Yakary y Esteban, mis hijos éste logro es de ustedes y para ustedes, sigan siendo mi estímulo. Los amo.
- A mis padres, que me han acompañado y apoyado en todos los momentos de mí vida.
- A mis hermanos y hermana, se que comparten el triunfo de hoy y siempre.
- A mis compañeros y amigos de la U.E.C. Pre Artesanal “Hermano Juan”, quienes me han estimulado a seguirme preparando.
- A mis amigos y compañeros de postgrado: Jenny, Ninoska y Einer, siempre junto a mí estimulándome y compartiendo mis logros.
- Al profesor Rafael Valera, mí tutor, pues sin su ayuda y apoyo difícilmente habría logrado terminar esta investigación
- A todas las personas que de alguna manera colaboraron con esta Investigación.
- A todos,
- Gracias...

CURRICULUM

Yudy Mariela, Rodríguez Mendoza, Venezolana, con Cédula de Identidad No. 9.556.548, candidata a optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial.

Trabajo de Grado: **B i b l i o t e c a**

EVALUACION DE LA GESTION DEL INFOCENTRO "HERMANO FRANCISCO OCHOA", UBICADO EN LA COMUNIDAD DE PUEBLO NUEVO, BARQUISIMETO, ESTADO LARA.

Egresada de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en el mes de julio de 1.994, con el título de Profesora en Educación Comercial. Desde el año 1991, me estoy formando profesionalmente.

Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”

Decanato de Administración y Contaduría

Coordinación de Postgrado

Gerencia Empresarial

EVALUACION DE LA GESTION DEL INFOCENTRO “HERMANO FRANCISCO OCHOA”, UBICADO EN LA COMUNIDAD DE PUEBLO NUEVO, BARQUISIMETO, ESTADO LARA.

B i b l i o t e c a

Autora: Lic. Yudy Rodríguez

Tutor: Prof. Msc. Rafael Valera

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, ubicado en la Unidad Educativa “Hermano Juan” de la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara. Asimismo, se diagnosticó la situación actual del Infocentro en estudio, se identificó los usuarios tanto de la Unidad Educativa como en la comunidad en general, para luego caracterizar los servicios del Infocentro y finalmente se describen las ventajas y desventajas del Infocentro para la comunidad, se recurrió a fuentes bibliográficas especializadas. El diseño de la investigación, es de carácter descriptivo, puesto que se desarrolló con fuentes primarias procesadas por medio de la aplicación de una encuesta tipo cuestionario a los usuarios del Infocentro. El estudio fue realizado sobre una muestra de 250 personas de la comunidad en general. Para el estudio de las variables se empleó un cuestionario de preguntas cerradas y de selección múltiple. Asimismo, se realizó el análisis e interpretación de la información recabada y procesada en consistencia con las variables, objetivos y las interrogantes planteadas en el estudio. En este sentido, se interpretó la información obtenida presentada en forma resumida mediante tablas y gráficos para facilitar su posterior interpretación cualitativa y cuantitativa. Entre los resultados de la investigación se determinó que un porcentaje elevado de usuarios recomiendan que para mejorar la gestión del Infocentro, en cuanto a los cursos y talleres es necesario diversificarlos, actualizarlos y adaptarlos a las demandas de hoy, así como también dictarlos con más frecuencia.

INDICE GENERAL

Pág.

AGRADECIMIENTO.....	
INDICE DE CUADROS.....	
INDICE DE GRAFICOS.....	
RESUMEN.....	
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos Generales.....	23
Objetivos Específicos.....	23
Justificación de la Investigación	24
CAPITULO II	
MARCO TEORICO.....	25
Antecedentes.....	25
Antecedentes de la Situación	25
Antecedentes de la Investigación.....	29
BASES TEORICAS	31
Marco Histórico de la Unidad Educativa “Hermano Juan”	31
Evaluación de Proyectos Sociales.....	34

Infocentro.....	35
Objetivos que persiguen los Infocentros.....	37
Infocentro y Gerencia Social del Conocimiento.....	38
Filosofía de Gestión de los Infocentros.....	39
Valores en los que están apoyados los Infocentros.....	41
Área de Servicios de Información, Comunicación y Recursos.....	42
Áreas de Servicios Educativos y de Capacitación.....	42
Recurso Humano mínimo requerido para el funcionamiento de un Infocentro.....	43
Condiciones de Equipamiento Tecnológico para la instalación de un Infocentro.....	44
Ventajas de los Infocentros.....	44
Calidad de los Servicios.....	45
Gestión.....	45
Indicadores de Gestión.....	45
Concepto de Internet.....	46
Ventajas del Internet.....	46
Desventajas del Internet.....	47
Bases Legales.....	48
Sistema de Variables.....	48

Definición Conceptual.....	49
Definición Operacional.....	50
CAPITULO III	
Marco Metodológico.....	51
Diseño de la Investigación.....	51
Universo.....	52
Muestra.....	53
Unidad de Análisis.....	55
Unidad de Observación.....	55
Técnicas de Recolección de Datos.....	55
Diseño del Instrumento.....	56
Prueba de Valides y Confiabilidad del Instrumento.....	57
Técnica de Procesamiento Análisis e Interpretación de los Datos	58
CAPITULO IV	
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	59
CAPITULO V	
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

INDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro No. 1	Planes de Conectividad Masivos.....	27
Cuadro No. 2	Matricula de la U. E. “Hermano Juan”	33
Cuadro No. 3	Servicios del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”	34
Cuadro No. 4	Conoce Usted el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”.....	60
Cuadro No. 5	Ubicación del Infocentro.....	61
Cuadro No. 6	Servicios que Ofrece el Infocentro.....	62
Cuadro No. 7	Servicio que utiliza con más frecuencia.....	64
Cuadro No. 8	Información.....	65
Cuadro No. 9	Tareas donde la única fuente de información es Internet	67
Cuadro No. 10	Uso de Internet para Investigar.....	68
Cuadro No. 11	Frecuencia con que usa el Infocentro.....	69
Cuadro No. 12	Atención del Infocentro.....	70
Cuadro No. 13	Servicios Ofrecidos.....	72
Cuadro No. 14	Precios acordes con la calidad del servicio.....	74
Cuadro No. 15	Precios.....	75
Cuadro No. 16	Uso Exclusivo del Infocentro.....	77

INDICE DE GRAFICOS

		Pág.
Gráfico No. 1	Conoce el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”	60
Gráfico No. 2	Ubicación del Infocentro.....	61
Gráfico No. 3	Servicios que Ofrece el Infocentro.....	63
Gráfico No. 4	Servicio que utiliza con más frecuencia.....	64
Gráfico No. 5	Información.....	66
Gráfico No. 6	Tareas donde la única fuente de Información es Internet	67
Gráfico No 7	Uso de Internet para Investigar.....	68
Gráfico No. 8	Frecuencia con que usa el Infocentro.....	69
Gráfico No. 9	Atención del Infocentro.....	71
Gráfico No. 10	Servicios Ofrecidos.....	72
Gráfico No. 11	Precios acordes con la calidad del servicio.....	73
Gráfico No. 12	Precios.....	75
Gráfico No 13	Uso Exclusivo del Infocentro.....	76

INTRODUCCION

El progreso y desarrollo tecnológico de las últimas décadas ha provocado un cambio en la concepción y estructuración de los procesos organizativos y de las relaciones sociales que se establecen entre los miembros de una comunidad. El componente tecnológico es muy importante en el desarrollo de las comunidades, ya que puede ser empleado para corregir procesos, prestar servicios y en consecuencia, de estructuración social en general (Toffler 1993).

En este sentido, el Estado venezolano ha asumido la responsabilidad de promover las condiciones necesarias para que la población pueda tener acceso a un mayor nivel de calidad de vida. Todo esto, se relaciona con las ideas que afirman la incorporación de las tecnologías de información en el centro educativo que se muestran como una realidad cada vez más perentoria, tanto para la propia calidad educativa como por ser una de las vías principales de incorporación social de las comunidades al conocimiento y uso de las tecnologías.

Respecto a la incorporación de las comunidades, desde el año 2001 el Estado venezolano inició un plan masivo de acceso a Internet, con el objeto de facilitar la incorporación al uso de estas tecnologías por sectores de la población. Mediante el Decreto 825 se pone en marcha el programa de Infocentro a nivel nacional. El plan ya tiene cuatro años ejecutándose por lo que se hace necesario desarrollar un trabajo de investigación que den cuenta de su funcionamiento, logros y fracasos. Este estudio pretende ahondar en

ello. La recopilación bibliográfica y el cuestionario aplicado, señalan que el Infocentro ha contribuido en parte a mejorar la calidad de vida de la comunidad de Pueblo Nuevo. Sin embargo, el Infocentro tal como se ha desempeñado hasta ahora no ha estimulado la apropiación social de la tecnología, ya que su relación con la comunidad es más bien escasa.

La investigación se estructuró formalmente en cinco (5) capítulos perfectamente delimitados.

Capítulo I referente a El Problema consta del planteamiento del problema, en el que se expone el funcionamiento del Infocentro y se planteó la problemática de evaluar la gestión del mismo. Asimismo, se presentan los objetivos de la investigación general y específico. De igual manera, se define la justificación de la investigación por considerar que estos programas contribuyen a instruir a la comunidad, de manera que la gran masa de información que manejan la puedan convertir en conocimientos útiles. Para finalizar, el capítulo se presenta el alcance y limitación de la investigación, la cual se realiza al Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, es importante resaltar que este estudio se realizó exclusivamente a este Infocentro.

Capítulo II relativo al Marco teórico el cual contiene antecedentes de la situación y de la investigación donde se revisó trabajos referentes al tema en estudio. Igualmente, se considero las siguientes bases teóricas: Marco histórico de la Unidad Educativa “Hermano Juan”, concepto de Infocentro y todos sus componentes, tecnologías, entre otros. Así como también las bases legales que sustentan la investigación.

Capítulo III Marco Metodológico esta investigación se realiza con un diseño descriptivo con estudio de campo, la técnicas de recolección de datos es la encuesta. De igual manera, la técnica de análisis de datos se hizo a través de cuadros y gráficos.

Capítulo IV concerniente al análisis e interpretación de los resultados, recabada la información se procesa en consistencia con las variables, los objetivos y las interrogantes planteadas, dicho análisis se efectúa a través de cuadros y gráficos.

Capítulo V correspondiente a las conclusiones y recomendaciones, donde se concluye entre otras cosas la gran aceptación que posee el Infocentro en estudio y como recomendación, que para mejorar la gestión del Infocentro en general y en cuanto a los cursos y talleres es necesario diversificarlos, actualizarlos y adaptarlos a las demandas de hoy, así como también dictarlos con más frecuencia.

CAPITULO I

Planteamiento de la Situación

En el mundo, la tecnología esta produciendo cambios trascendentales sin precedentes, en busca de nuevos modelos de gestión que permitan la adaptación a la revolución tecnológica, donde las innovaciones surgen como consecuencias de observaciones, descubrimientos y también de los cambios sociales en el entorno. Es decir, que las costumbres, el sistema social y la cultura han condicionado las tecnologías de información las cuales han modificado el modo de vida de las personas.

En este sentido, las tecnologías de información y comunicaciones posibilitan la información de procesos, formas organizativas y nuevas concepciones de la naturaleza del trabajo en las empresas. Los desarrollos tecnológicos han obligado al individuo a adentrarse en nuevas áreas del saber para adaptarse a la sociedad virtual, donde lo importante no es estar a la misma hora en el mismo lugar, sino saber aprovechar la facilidades que ofrece la conectividad para intercambiar información, compartir decisiones y actuar con inteligencia y sentido, en pro de lograr efectivamente bs objetivos planteados. Todas estas acciones surgen como respuesta a los constantes retos que afrontan las organizaciones en un entorno cada día más competitivo.

Sin embargo, hoy día resulta complicado pensar que los modelos tradicionales de gerencia se puedan aplicar tal como se ha hecho hasta ahora en todas las organizaciones modernas, que viajan a través de espacios

cibernéticos, pues los cambios socioeconómicos y culturales han de traducirse en una sociedad totalmente nueva, la sociedad de las tecnologías de información una nueva sociedad laboral.

Toffler (1993), explica que la sociedad se ha visto afectada por distintos momentos que ha marcado un hito en las organizaciones. Se refiere a tres oleadas: la Agrícola (10000 A.C a 1750 D.C), la Industrial (1750-1950) y la de la Información (a partir de 1950), hasta el momento actual. Esta transformación que afecta a la sociedad difiere de las anteriores en que se realiza de forma global, en todo el mundo.

Continúa el autor, que el proceso de globalización entendido no solo como una estrategia de internacionalización de la economía a través del uso masivo de las tecnologías de información, sino como un proceso comunicacional que traspasa las distintas dimensiones políticas y culturales de las sociedades, constituye unos de los fenómenos sociales y económicos de mayor impacto observado en este fin de siglo en la mayor parte de los países del mundo y por ende Latinoamérica.

En América Latina, las diferencias en el uso y acceso, que han tenido los países menos favorecidos a los avances tecnológicos, demuestran las inequidades que han rodeado un proceso que aun no se ha incorporado de manera intensiva dentro de las políticas publicas, dirigidas al reforzamiento de las áreas educativas formales y no formales para la formación integral de la población.

En el mismo orden de ideas, la red de Internet que simboliza un tejido de relaciones sociales de alta complejidad en cuanto a las posibilidades de comunicación y transmisión de contenidos de diversas índole, no ha sido utilizadas en todo su potencial por parte de los gobiernos de la región para reforzar los contenidos educativos que transmiten valores culturales asociados a la práctica y la formación ciudadana. En la región latinoamericana estos centros son conocidos como telecentros, cabinas públicas, centro de acceso, bibliotecas digitales, entre otros.

Asimismo, en Venezuela el uso y acceso a los avances tecnológicos es similar a la región en general dada la escasa confiabilidad de las fuentes. No obstante, en los actuales momentos un porcentaje importante de la población venezolana utiliza este tipo de tecnología como medio de información alternativa, que permite acceder a servicios educativos y comerciales de distinto tipo, lo que significa que la población utiliza los servicios de Internet continuamente.

Ahora bien, en lo que respecta al Estado, se considera pertinente hacer alusión a Jarach (1993), quien señala que "Estado es una organización humana con determinadas funciones que se le asignan; en relación con factores de variado carácter histórico, geográfico-étnicos, culturales, filosóficos, religiosos sociales, económicos, entre otros".

Partiendo del concepto anterior, vemos que es el Estado, quien tiene que colocarse dentro de un rol fundamental en la promoción de políticas que impulsen este proceso de incorporación masiva a la tecnología, para favorecer

un acceso orientado a la socialización del conocimiento y a la disminución de las inequidades que entorpecen el desarrollo global de la nación.

En este contexto, se inserta el proyecto Infocentro, promocionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT) en el marco de las políticas del Estado a corto plazo, el cual se puede definir como “un lugar de encuentro ciudadano, un espacio de participación e intercambio de conocimiento para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos”.

La anterior definición, le plantea al Estado venezolano la posibilidad cierta de lograr los objetivos pretendidos mediante el decreto 825, cuyo objetivo fundamental es el uso de tecnologías como prioridad para el desarrollo cultural, económico, social y político de las comunidades.

Es importante señalar, que el desarrollo debe darse a nivel de todas las instituciones del Estado Venezolano, específicamente en las unidades educativas. Pues, en el aspecto educativo se debe incentivar el aprendizaje masivo de herramientas tecnológicas y del uso del Internet, lo cual genera la aceleración del proceso de investigación, la creación y la realización de tareas más complejas, con apoyo de la información publicada en Web. Igualmente, se refleja en las exigencias de los usuarios en general, que en algunos casos han pasado de la noción abstracta del Internet al conocimiento práctico del uso del mismo, como una herramienta de conectividad y de conocimiento, que los prepara e incorpora a la tecnología de información y así enfrentar los cambios acelerados que vive el mundo y mejorar la calidad de vida.

A partir del año 2001, el Estado puso en marcha programas de Infocentros en algunas Unidades Educativas Públicas del Territorio Nacional, como una prueba piloto y de allí extenderlos a los demás centros educativos del país. Este programa, busca promover en las comunidades la participación en espacios de producción y la innovación para el desarrollo, activados por procesos de formación, acompañamiento y gestión estimulando procesos de organización para el desarrollo.

B i b l i o t e c a

Sin embargo, por la reciente implantación de los Infocentros, para el Estado aun es prematuro emitir opiniones, pero no se puede negar el valor educativo de una herramienta como la Internet, para vincular e integrar personas y mejorar la calidad de vida de las comunidades. Actualmente, la educación demanda nuevas formas de instrucción e implantación técnica, lo que significa un rol diferente para el maestro, docente o educador y una selección eficiente de nuevos contenidos educativos.

Es de acotar, que el Estado venezolano tiene como prioridad, invertir en educación e instrucción a los niños de hoy para que aprendan lo que la sociedad necesitará de ellos mañana.

Actualmente, el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” funciona de la siguiente manera: la población que se atiende para los cursos y talleres son de dieciocho (18) años en adelante y para el uso de Internet a partir de los diez (10) años, los cuales están dirigidos a la Comunidad Educativa del Colegio Pre Artesanal Hermano Juan. El personal que atiende el Infocentro son exalumnos de dicha institución, por cada sesión son veinticinco (25)

participantes, atendidos los días lunes, miércoles y viernes, es decir, trescientos (300) al mes, para el uso de Internet se atiende martes, jueves y sábados con un número aproximado de participantes de quinientos (500) alumnos.

Igualmente, el espacio físico donde funciona el Infocentro es poco amplio, lo que limita el acceso de más participante en el mismo. Además, no cuenta con equipos de tecnología avanzada para la demanda existente. Los ingresos que genera el Infocentro son dirigidos a la institución y para el desarrollo sostenible del mismo.

En este orden de ideas y sobre la base de lo antes expuesto, adquiere relevancia la propuesta de investigación, que tiene como fin y meta, evaluar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara. Estos programas deben ser evaluados continuamente y de esta manera poder determinar sus debilidades, y así mejorar su funcionamiento.

Según postulados del Centro de Información y Documentación de la Fundación Escuela de Gerencia Social. (CIDEGS 1994), señala que las evaluaciones tienen como finalidad “demostrar la efectividad de ciertos proyectos y/o distinciones puntuales, entre diferentes opciones de la implementación de programas”(pág 11).

Así mismo, el autor hace referencia a que las evaluaciones no solo deben ser dirigidas a realizar mediciones comparativas entre los resultados

obtenidos con los objetivos diseñados, sino que además es necesario construir parámetros basados en los propósitos del programa, que sirvan para inferir opiniones sobre el comportamiento de gestión y el impacto social que se genera a través de la misma.

Teniendo en cuenta que una vez implantado el Infocentro, se hace necesario hacer un diagnóstico de su situación actual, definido en analizar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto Estado Lara.

Al mismo tiempo, esta investigación pretende hacer énfasis, en caracterizar los servicios que presta el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” a la comunidad en general en función de sus necesidades y requerimientos. Así como también describir las ventajas y desventajas de la del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” para la comunidad de Pueblo Nuevo.

De lo antes señalado, se infieren la siguiente interrogante de la investigación:

¿De que manera ha contribuido el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” a formar ciudadanos capaces de generar, buscar, transmitir y desear conocimientos que fortalezcan sus valores y a mejorar la calidad de vida de la comunidad del Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan”; función para la cual fue creado?

De lo anterior, se derivan los siguientes objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara.
- Identificar los usuarios que utilizan los servicios del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara.
- Caracterizar los servicios que presta el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara a la comunidad en función de sus necesidades y requerimientos.
- Describir las ventajas y desventajas de la implantación del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto, Estado Lara.

Justificación de la Investigación

El presente estudio se justifica por ser relevante los Infocentros para las comunidades, pues los mismos constituyen espacios para que las personas participen e intercambien conocimiento para su desarrollo individual y social. Además, es un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos.

Cabe destacar, que estos centros contribuyen al rescate y capacitación para el trabajo, dirigido a jóvenes desertores del sistema educativo formal y al mismo tiempo ofrece beneficios a otros actores como el sector productivo a través de servicios de información sobre recursos humanos, lugares turísticos y servicios privados.

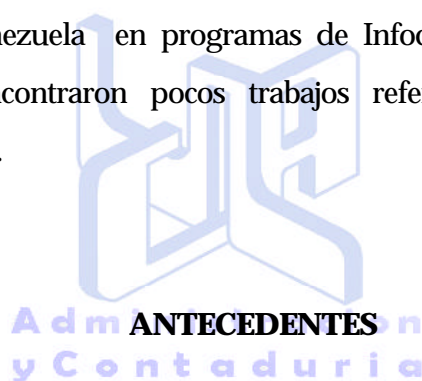
Con la realización de esta investigación se espera aportar a la comunidad de Pueblo Nuevo sector en estudio, un conjunto de información inherente al Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, en cuanto a los servicios que presta y todo un conjunto de oportunidades que este le brinda por su ubicación y por la naturaleza del Infocentro que es satisfacer las necesidades requeridas por la comunidad. De igual manera, la autora espera poder contribuir como base de referencia para futuras investigaciones en cuanto al tema.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

A continuación se presenta el basamento de la investigación, que comprende, antecedentes de la Situación y la Investigación así como también las bases teóricas y legales.

La investigación tiene como antecedentes trabajos realizados en Latinoamérica y Venezuela en programas de Infocentros. No obstante, cabe destacar que se encontraron pocos trabajos referidos a este proyecto, la bibliografía es escasa.



De la Situación

Bonilla y otros (2001) señala, que en América Latina es de reciente data la puesta en marcha por parte del Estado de proyectos masivos de acceso a la tecnología, en especial de Internet los cuales tienen como objetivo, implícito o explícito el desarrollo social. La gran mayoría de estos proyectos comenzó a finales del siglo XX y a principios de este.

Continua el autor diciendo, que en 1999 se crea la red Latinoamericana Somos Telecentros, impulsada por la Fundación Chaquismet (Ecuador) y el CIID (Canadá), ya a finales del 2002 la red contaba con unos ochocientos miembros y más de dos mil seiscientos telecentros inscritos.

Del intercambio de experiencias en esta red, se hace una síntesis de los logros más importantes obtenidos por estos telecentros comunitarios, donde se señala que no existen modelos universales, sino experiencias hechas a la medida, a la cultura local y a las necesidades de la comunidad. Determinan que no son un fin en sí mismo, que operan en el ámbito local y ayudan a solucionar problemas concretos, incidiendo en las agendas nacionales de conectividad y en la formulación de políticas públicas. Todos enfrentan el desafío de ser autosostenibles.

En ese mismo orden de ideas, Gómez (2003) expresa que para el éxito de estos telecentros, es necesario diseñar estrategias para atender a cada usuario con igualdad de oportunidades, superando la inequidad de género. El uso con sentido y la apropiación social de esta herramienta fortalecen la autoestima y la confianza de las comunidades. El monitoreo y la evaluación permiten aprender a mejorar la acción de los telecentros y finalmente la conectividad es importante pero no suficiente, es el trabajo con las comunidades lo que los fortalece.

Así mismo, el autor manifiesta que a finales del siglo XX y comienzos del XXI, los gobiernos de Latinoamérica anuncian planes de conectividad masiva tales como:

Cuadro No. 1 Planes de Conectividad Masivos.

<i>NOMBRE</i>	<i>PAIS</i>
Infocentros	Salvador y Venezuela
Compartel	Colombia
Huascarán	Perú
Centros Tecnológicos Comunitarios	Argentina
Programas Sociedad de la Información (P.S.I.)	Brasil
Red de Infocentros	Chile
Telecentros Polivalentes	Ecuador

Fuente: Gómez 2003

La experiencia adquirida por estos programas comunitarios, impulsados por organizaciones de la sociedad civil, y desde una perspectiva social, no tecnológica, los telecentros de la primera ola, llamados así por algunos investigadores ofrecen oportunidades únicas para no repetir los errores ya cometidos y aprender de los logros alcanzados. Si no se aprovechan estas experiencias, los telecentros de la segunda ola, es decir, los de los planes masivos de conectividad impulsados por los Estados están sujetos a repetir los mismos errores, desaprovechando la oportunidad de contribuir de manera decisiva al desarrollo humano en la región.

Infocentros en Venezuela

En Venezuela el proyecto de Infocentros es promocionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT), en el marco de las políticas del Estado a corto plazo.

Según Álvarez y García (2001) indican que en el año 2001 el Estado venezolano puso en funcionamiento doscientos cuarenta Infocentros en las Unidades Educativas de todo el Territorio Nacional, mediante el decreto 825 el cual oficializó el uso de Internet como prioritario para el desarrollo cultural, económico, social y político del país, la inversión inicial es destinada a darle acceso a las comunidades de manera gratuita.

Ahora bien es importante señalar, que en Venezuela son pocos los análisis que se han hecho de los Infocentros puestos en funcionamiento. No obstante, las que se han realizado afirman que los Infocentros tienen una buena aceptación en las comunidades, lo cual es significativo si se toma en cuenta el hecho de que se ha logrado en un periodo corto de tiempo, los resultados indican el alto grado de aceptación de estos en las comunidades, con beneficios que generan cambios educativos, culturales, económicos, tecnológicos y políticos, lo que se traduce en un gran impacto social.

De hecho, este impacto es evidente en el aspecto educativo, pues se incentiva el aprendizaje masivo de herramientas tecnológicas, que tiene una gran ventaja debido a que contribuye a la aceleración del proceso de investigación. También se refleja en las exigencias de los usuarios, que pasaron de la noción abstracta de la tecnología al conocimiento práctico y uso del mismo.

Por otra parte, en el aspecto cultural engloba los cambios de actitudes que influyen en la visión y desempeño de los individuos. Es decir, se manifiesta en el incremento de nivel de conciencia en relación con el uso de las tecnologías para el beneficio personal y el desarrollo de la comunidad.

De la Investigación

En Venezuela, la metodología de los Infocentros resulta innovadora, asimismo los planes que se generan de ella son muy poco conocidos, debido a la confiabilidad de los mismos; sin embargo en este país existen algunas organizaciones que están usando la mencionada metodología.

Ortega (2001), en su trabajo titulado Propuesta para la creación de un Infocentro para los estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria de la región zuliana. El mismo, estuvo orientado a satisfacer las necesidades formativas e informativas de los estudiantes de la región zuliana, así como, adiestrarlos en el uso y manejo de las herramientas tecnológicas y de navegación telemática. Como metodología se realizó un análisis de los documentos publicados en el ámbito nacional e internacional - referidos a la formación de telecentros, Infocentros, cybercafe y servicios en línea; además utilizó la técnica de observación in situ mediante participación, al involucrarse la investigadora como miembro activo de los grupos en donde se realizó la investigación. El diagnóstico generado permitió el diseño del servicio Fenicious Cyber, en el mismo se ofrecen las siguientes alternativas de información: Internet, Revisión de Páginas Web, Listas de discusión, Chat Room, E-mail, Motores de búsqueda, recuperación de información, Dial Pad,etc; Manejo de bases de datos On-line institucionales y

extrainstitucionales, entre otros. Así como también brindará servicios de asesoramiento y entrenamiento grupal y/o individual.

Por otra parte, Rojas (2001) realizó una investigación denominada Tecnología para el desarrollo social, la cual tiene como objetivo general analizar las características de las tecnologías en las comunidades, además propone evaluar la utilización de tecnologías de información en las diferentes actividades que desarrollan las comunidades, así como también presentar la herramienta del teletrabajo como alternativa laboral.

El estudio se ubicó en la modalidad de investigación de campo, el instrumento diseñado para recabar los datos fue la encuesta. La autora en su estudio concluye que es muy importante la tecnología para el desarrollo de las comunidades con el fin de lograr un incremento en el nivel de conocimiento con el uso de las tecnologías para el beneficio personal y además obtener un oficio que le ayude a enfrentar los cambios acelerados que vive el mundo y mejorar la calidad de vida.

En ese mismo orden de ideas, González (2003), plantea en su trabajo Infocentro: Una visión social del Internet. Esta investigación, tuvo como propósito analizar el interés público por la ciencia, la tecnología, el conocimiento y los servicios de información, a través de la inserción de las instituciones educativas venezolanas dentro del concepto de la sociedad de la información y del conocimiento, por medio de la incorporación de las misma al uso y aplicación de las diferentes alternativas disponibles en internet.

Esta investigación es de tipo descriptivo con estudio de campo a poyada con base documental, los datos recopilados le permitió llegar al autor

a concluir en cuanto a la visión social de las comunidades hacia el internet y de manera particular de los individuos que integran la comunidad y el llamado del Estado a participar en la sociedad de la información. Es por ello, que afirma que el internet ha facilitado una mayor integración social al conocimiento.

Bases Teóricas

B i b l i o t e c a

A objeto de ayudar al lector a comprender algunos conceptos básicos relacionados con los Infocentros en el sector educativo, a continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación. Consideramos necesario iniciar el referencial teórico con el marco histórico de la Unidad Educativa, en la cual esta ubicada el infocentro en estudio, posteriormente se presenta una conceptualización de los que es la evaluación de proyectos sociales, seguido de amplias definiciones de los Infocentros, sus componentes y de la tecnología de información en general.

Marco Histórico de la Unidad Educativa Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan”

La Unidad Educativa Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan”, fue creada en el año de 1963, propuesta por el hermanos de la Salle, en el sector de Pueblo Nuevo, Barquisimeto- Estado Lara. El funcionamiento de la Unidad Educativa se define por ser gratuita, para los niños del sector de Pueblo Nuevo, los grados de educación primaria eran complementados

con elementos de aprendizaje de algún oficio y abierto a las necesidades de la comunidad.

En el año de 1973, comienza a funcionar el ciclo básico a través de un convenio con el Ministerio de Educación. Se caracteriza por prestar un servicio de calidad y apreciado altamente por la comunidad circundante y de la ciudad de Barquisimeto. Actualmente, la unidad educativa “Artesanal Hermano Juan” cuenta con una matrícula escolar de 784 alumnos y los servicios educativos ofrecidos se encuentra lo siguiente:

Cuadro N.2 Matrícula de la U. E “Hermano Juan”

<i>NIVEL</i>	<i>SECCIONES</i>	<i>Matrícula</i>
Pre-escolar	Dos (2) secciones	60
Educación Básica	Plan básico urbano	724
Primera etapa	Énfasis en la lecto-escritura	240
Segunda Etapa	Énfasis en formación para el trabajo a partir de 5to. Grado. (210 minutos semanales).	248
Tercera Etapa	Educación para el trabajo experimental asociación de promoción de la educación popular (10 horas)	236
Centro Taller	54 Secciones	1080

Fuente: Datos U.E Hermano Juan

Dentro de las instalaciones de la Unidad Educativa “Artesanal Hermano Juan” funciona el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” quien le proporciona a esta comunidad Nuevo servicios de tecnología de información para la educación, donde se manejan una serie de programas y

proyectos que persiguen objetivos a corto, mediano y largo plazo, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro N. 3 Servicios del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”

<i>SERVICIOS</i>	<i>TALLER</i>	<i>CURSOS</i>
Consulta a las bases de datos	Introdutorio de herramientas básicas de tecnologías de información.	Introducción a la computación.
Correo electrónico	Correo electrónico (E.mail)	Herramientas de internet
Educación	Búsquedas de información en internet.	Microsoft office
Investigación	Uso educativo del Chat.	Microsoft Word
Acceso de información organizada	Diseño de páginas Web (4 parte)	Microsoft Excel
Oportunidades de realizar comercio electrónico		Microsoft power point
Navegación de internet		Computación para niños.
Acceso a redes de conocimiento y servicios de educación, salud, comercio, ciencia y tecnología.		

Fuente: Infocentro Hermano Francisco Ochoa

Evaluación de Proyectos Sociales

Según Castros y Chávez (1994), define que la evaluación de proyectos sociales “no puede reducirse a un análisis comparativo entre objetivos y metas programadas con los que afectivamente se cumple tampoco pueden limitarse a un análisis de la eficiencia de las actividades mediante una relación entre los insumos financieros y materiales y los objetivos cumplidos”(pág.11).

En el mismo orden de ideas, el autor expresa que la evaluación debe comprender un diagnóstico que refleje la medida en la cual se ha atendido a la demanda social y al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, a través de un proceso de participación de la comunidad en determinación de las dificultades y logros obtenidos en la ejecución de los programas sociales.

En este sentido, los procedimientos e instrumentos de evaluación deben contribuir a la revisión general de la estructura, funcionamiento, metodología y prácticas que son implementadas con los programas para dar aporte a la definición de alternativas que conduzcan al logro de los objetivos y resultados esperados.

Infocentro.

Los Infocentros son instrumentos de las políticas del ejecutivo nacional al servicio de las escuelas, con apoyo del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD) a través de FUNDABIT.

La definición de Infocentro aportada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología señala que, son puntos de encuentro comunitarios, donde podemos acceder a las tecnologías de la información. Son salas equipadas con computadoras personales, interconectadas para brindar libre acceso a Internet, además de brindar un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, es decir un espacio para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos.

Desde el punto de vista de infraestructura física y tecnológica, un Infocentro es un lugar que se encuentra en un espacio físico que cumple con condiciones de infraestructura mínima para albergar equipos tecnológicos que permiten el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Sin embargo, desde el punto de vista filosófico y social, el Infocentro es un lugar de encuentros ciudadanos, un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre distintos aspectos relacionados a la educación, oportunidades de trabajo, entretenimiento y participación.

En este punto es importante tener en cuenta, la metáfora del “ ágora” griega definida como ese espacio de debate público sobre los distintos temas de la polis (ciudad), se traslada a la idea de Infocentros como espacios públicos que ofrecen la posibilidad de aprender y enseñar colectivamente un ejercicio pleno de la ciudadanía, entendida esta en su concepción mas integral: como el ejercicio de los derechos civiles, económicos, políticos, sociales y culturales y los deberes entendidos como responsabilidades hacia lo publico como ejercicio de la ética ciudadana.

Lo antes mencionado, suscribe el concepto que se maneja en torno al proyecto de Infocentros en Venezuela, en especial el uso público de la red de Internet para la transmisión de contenidos educativos que refuerzan los valores de solidaridad social para el intercambio colectivo global.

Otro aspecto que es muy interesante destacar dentro de la amplia gama de posibilidades que ofrecen los Infocentros, es la oportunidad para el desarrollo de negocios a través de la promoción comercial de bienes y servicios de empresas ya existentes, que pueden apoyarse con el Infocentro para la comercialización de sus productos o bien la creación de nuevas empresas que aprovechen las ventajas comparativas y competitivas para lanzar nuevos productos a un mercado con mayor alcance que el mercado local.

Objetivos que persiguen los Infocentros:

- Comunidades con mayor información para la toma de decisiones.
- Comunidades capacitadas para el uso de las tecnologías de información (TIC).
- Comunidades con mayores fortalezas organizativas para formar redes.
- Comunidades con mayor capacidad para la contraloría social.
- Comunidades con mayores oportunidades para utilización productiva de las tecnologías de información (TIC).

Infocentro y Gerencia Social del Conocimiento

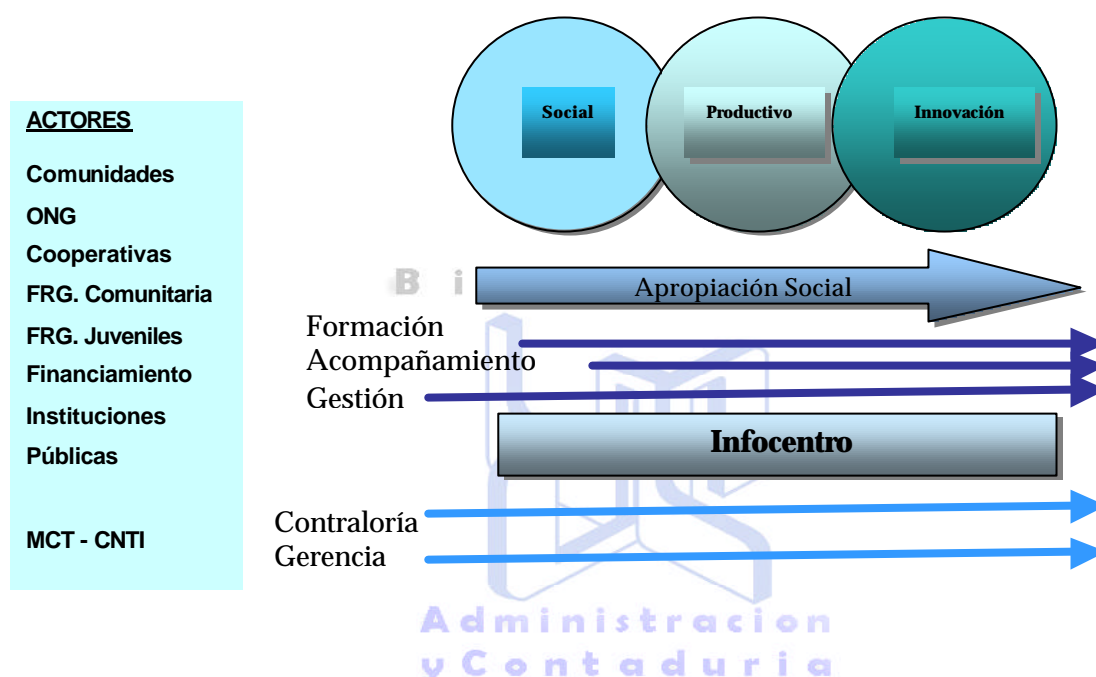
El modelo de Gestión del Infocentro es la Gerencia Social del Conocimiento, esta diseñado para coadyuvar al desarrollo del hombre como persona social contando con herramientas tecnológicas que:

- Permitan a la comunidad dar “saltos cualitativos”.
- Consoliden el desarrollo humano como realización comunitaria en Inter-relación con los demás hombres, utilizando los Infocentros como núcleo.
- Comprometan a la organización autónoma y ascendente de los grupos sociales para lograr el máximo de participación social en la democratización tecnológica.

La función de la gerencia social del conocimiento es transformar el medio social o físico donde se encuentre instalado un Infocentro, con la finalidad de formar grupos sociales y comunitarios en instituciones (formales e informales) para que ejecuten las actividades de cooperación, gestión del conocimiento, actividades culturales y productivas; buscando ser el centro para el desarrollo de la comunidad a fin de resolver los problemas en modo colectivo y mejorar la calidad de vida.

Interrelación de la Gerencia Social del Conocimiento y el Infocentro

PARTICIPACION



Filosofía de Gestión de los Infocentros

El modelo Infocentros ha sido concebido como un macro- proyecto del Ministerio de Ciencia y tecnología, que responde a ciertas propuestas de gestión institucional. No obstante es importante acotar, que los Infocentros representan en si mismos la posibilidad de convertirse en cierto tipo de organizaciones que están destinadas a perfilar sus propias características organizativas y de gestión, en tanto serán autónomas de una adscripción al MCT o al CNTI.

En efecto, en procura de garantizar la coherencia de los objetivos de los Infocentros, para lo cual fueron creados en sus distintos niveles (nacionales, regionales y locales), es pertinente definir ciertas pautas de la filosofía de

gestión que pueden conducir las acciones exitosas que se esperan de un Infocentro.

Los principios orientadores del Infocentro, se perfilan de acuerdo a los siguientes componentes de filosofía de gestión.

En cuanto a su Visión.

Los Infocentros esperan convertirse en un modelo de acción institucional que genere propuestas de carácter organizativo de Infocentros flexibles y abiertos a las posibilidades de gestión de y para el desarrollo regional y local, a través de distintas instancias y dinámicas de participación y acercamiento de las comunidades a las ventanas de oportunidad de las tecnologías de información, y, en definitiva, como organizaciones de aprendizaje por y para el desarrollo sustentable de Venezuela en procura del logro de una sólida sociedad del conocimiento que permita el intercambio internacional en condiciones de equidad y solidaridad social.

En cuanto a su Misión

El modelo Infocentros pretende convocar voluntades, acciones y propuestas para instaurar una nueva cultura de aprendizaje dentro de todos los niveles de desarrollo Nacional, que de acuerdo a las especificidades del contexto social y cultural de cada comunidad que hospede el Infocentro, permita desarrollar una plataforma tecnológica y educativa que propicie un acceso mas amplio y democrático de las nuevas tecnologías de información por parte de los sectores menos privilegiados de la población venezolana.

Objetivos

- Desarrollar el acceso a Internet para que la mayoría de los venezolanos utilice esta nueva tecnología.
- Capacitar y formar a las personas a través de nuevas metodologías de aprendizaje y contenidos teóricos acordes a las demandas específicas de cada comunidad donde está ubicado el Infocentro.
- Proveer información y asistencia técnica sobre oportunidades educativas y de negocios para reactivar el sector productivo local aprovechando las ventajas comparativas para convertirlas en ventajas competitivas en el contexto de globalización.
- Apoyar nuevas iniciativas empresariales a través de la promoción y difusión de los servicios que ofrecen dentro de la red de Internet.
- Facilitar la gestión de servicios públicos a través del acceso a Internet.
- Apoyar escuelas básicas y otros centros educativos formales e informales en la producción, procesamiento e intercambio de contenidos y metodologías educativas.

Valores en los que están apoyados los Infocentros:

- Creatividad para emprender, aprender y hacer.
- Solidaridad social para la equidad.
- Conocimiento compartido para la acción colectiva.
- Calidad de vida para vida cotidiana.
- Sentido de pertenencia para fortalecer la identidad.

Sobre la base de lo antes expuesto es necesario señalar que un Infocentro, es sobre todo una organización pública que debe garantizar la

prestación de servicios a la mayoría de los ciudadanos que no tienen acceso a las nuevas tecnologías de información, no obstante, debe también garantizar mecanismos de sustentabilidad económica que le permitan cubrir los costos de operación y los gastos que suponen la implementación del mismo.

Es por ello, que los servicios que ofrecen los Infocentros se enmarcan en dos áreas:

Área de Servicios de Información, Comunicación y Recursos.

- Servicio de búsqueda y recuperación de información.
- Servicio de Comunicación
- Servicios adicionales.

Área de Servicios Educativos y de Capacitación

- Programas de adiestramiento a través de cursos de capacitación para el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, para funcionarios del Infocentro y para público en general.
- Búsqueda y elaboración de contenidos especializados en áreas educativas y sobre oportunidades de negocio.
- Programas de formación a través de talleres diseñados según las necesidades locales y regionales que demanden el servicio.

Hay que acotar que, los servicios de estas áreas pueden financiarse a través de alianzas institucionales u otras figuras de convenios públicos y privados, dependiendo del alcance de los objetivos y el sentido publico que

tengan en cuanto a los impactos esperados por las comunidades respecto a cada propuesta.

Recurso Humano mínimo requerido para el funcionamiento de un Infocentro.

Para el funcionamiento de un Infocentro se debe conformar un equipo de trabajo integrado por un mínimo de cuatro profesionales del siguiente perfil:

- (1) Supervisor de Infocentro, que deberá coordinar planificar las actividades de acuerdo a las demandas de los usuarios, establecer alianzas con distintos sectores y actores interesados en la promoción de servicios específicos, supervisar el uso adecuado de los equipos y coordinar las actividades de los anfitriones y funcionarios adscritos al Infocentro.
- (2) Anfitriones del Infocentro, que pueden ser estudiantes o bibliotecarios entrenados en el uso de las nuevas tecnologías, que serán los encargados de la atención directa al público.
- (1) Técnico en mantenimiento de redes que tendrá como responsabilidad el mantenimiento de los equipos instalados a través de la supervisión del uso con respecto a las especificaciones técnicas establecidas.

Condiciones de Equipamiento Tecnológico para la instalación de un Infocentro.

La configuración mínima que debe presentarse para el equipamiento tecnológico de un Infocentro se detalla a continuación:

1 Servidor de diez (10) o mas computadoras personales dependiendo de la disponibilidad de espacio.

1 Impresora láser

1 digitalizador

1 Fotocopiadora

1 Rockola de CD's.

Ventajas de los Infocentros

- Contribuyen a formar ciudadanos capaces de generar, buscar, transmitir y desear el conocimiento, para fortalecer sus valores, capaces de trabajar en ambientes colaborativos que estimulen la capacidad de asombro y resolución de problemas y comprometidos con su entorno.
- Desarrolla las capacidades de comunicación de las comunidades.
- Apoyan en la generación de nuevos agentes transformadores para los cambios positivos de la sociedad.
- Evita la amenaza de la marginalidad tecnológica que acecha a las sociedades en desarrollo.
- Sirven como recreación para que los niños, jóvenes y adultos tengan acceso al conocimiento de forma entretenida.
- Apoyan a las empresas y los profesionales, para que tengan acceso a nuevas oportunidades de negocios y nuevos empleados.

Los Infocentros requieren tener conexiones institucionales, lo que le permite la conexión de acceso dedicada a Internet, a través de red.

En lo que respecta, el sector educativo tiene por delante importantes desafíos, muchos de los cuales parecen prioritarios para el desarrollo de la Internet en las escuelas públicas. Está claro que es el Estado quién a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología está desarrollando el uso de nuevas tecnologías e Internet en estos centros educativos.

En este sentido, Robles (1999) define Internet como la red mundial de información y comunicación personal, colectiva, comercial, empresarial, publicitaria y de cualquier otra forma a la que se tiene acceso por medio de una computadora, de una línea telefónica y de una dirección en el correo electrónico.

De acuerdo a esta definición, por medio de la red se puede comunicar con otras personas, consultar información de cualquier tema, consultar periódicos, revistas, tener conversaciones personales o de negocios, intercambiar informaciones, recibir textos, dibujos, entre otros. A partir de esta tecnología de intercambio de información que existe hoy en día puedes hacer desde la comodidad de tu casa, colegio u oficina adquirir un simple libro o cualquier otra información que se desea.

Por otro lado, este intercambio de bienes o compras por medio de la red es lo que se conoce hoy en día como e- business o comercio electrónico que son términos que han estado muy de moda en los últimos tiempos. Se les puede considerar como los nuevos esquemas para realizar operaciones en todo el mundo y no estar restringido al tamaño de la empresa, colegio o cualquier otro lugar donde se encuentre el individuo, ya que no hay restricción en la red.

Calidad de los servicios.

Para Barry (1992), calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.

Gestión

Es uno de los procesos fundamentales de la administración organizacional, el cual de acuerdo con Pérez (2000), tiene como mayor propósito “medir, evaluar y corregir las operaciones del proceso, máquina o sistema bajo condiciones dinámicas para lograr los objetivos deseados dentro de las especificaciones de costo y seguridad.” (p. 2).

Indicadores de Gestión

Entre las formas de implementación concretas del control interno, un lugar fundamental corresponde al cálculo y análisis de indicadores de gestión. Al respecto la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (1999), orienta a todas las organizaciones del sector público: “... el diseño y cálculo de indicadores de gestión, así como el análisis sistemático de los resultados de los mismos, definidos como eficacia, eficiencia, economía, impacto y calidad”. (p. 57). En este sentido, resulta importante definir que se entiende por indicador de acuerdo con la propia Contraloría (ob. cit.):

Referencia numérica generada a partir de una variable que muestra el desempeño de la unidad objeto de análisis y la cual por comparación periódica con un valor de referencia, interno, o externo al ente u organismo, podrá indicar posibles

desviaciones acerca de las cuales la administración deberá tomar acciones. (p. 89).

La definición anterior establece la forma de cálculo general para los indicadores que se utilizan para el control de la gestión de las organizaciones, de forma que éstos permitan medir los resultados del comportamiento de cada unidad que se analiza, expresando las desviaciones presentadas respecto a los valores que debería asumir el mismo.

Concepto Internet

Actualmente el acceso a Internet es cada vez más frecuente por parte de los estudiantes a la hora de buscar información. El uso de Internet como herramienta de investigación se ha convertido en poco tiempo en una gran alternativa para el uso de las bibliotecas. Es ya cosa común encontrar dentro de una biblioteca una sala de computación con acceso a Internet. Se hace evidente pues, la interrelación que existe entre estas dos grandes fuentes de información. Sin embargo, es notorio el hecho de que cada vez más el estudiante en general prefiere obtener los datos que necesita para su investigación a través de la " Internet" y no de la biblioteca tradicional.

Ventajas del Internet

A continuación se mencionan las principales ventajas.

- El ahorro de tiempo al no tener que trasladarse hacia una biblioteca. Esto siempre y cuando posea el acceso a Internet en su casa.

- El ahorro de tiempo al no tener que transcribir gran cantidad de caracteres, utilizando el método de "copiar y pegar" texto.
- El ahorro de costos al no tener que pagar por copias fotostáticas o por la compra de libros o revistas.
- El acceso a una cantidad mayor de fuentes de información, con motores de búsqueda especializados que ahorran el tiempo de búsqueda de los datos.
- El acceso a herramientas informáticas para el intercambio de la información, tales como: e-mail, charlas en línea (chats), forum de discusión, etc.
- El ahorro de tiempo permite culminar con más rapidez los trabajos de investigación.
- El acceso a grandes bases de datos ofrece la oportunidad de realizar un trabajo de mayor calidad.
- El acceso directo a la tecnología moderna obliga al usuario a mantenerse al día en los cambios tecnológicos. Esto incide positivamente en el desarrollo cultural del individuo.

Desventaja del Internet

La gran desventaja que podríamos encontrar es el uso frecuente de Internet para buscar información es la de que ciertos estudiantes se dedican a copiar textualmente monografías que se encuentran en la red, sin hacer uso de su creatividad y de su capacidad de análisis. Esto evidentemente afecta negativamente el desarrollo intelectual de estos estudiantes.

Bases Legales

Las bases legales que sustentan el presente trabajo de investigación, parten de la disposición contenida en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, en sus artículos 108 y 110, en lo que establece que la función del Gobierno Nacional es garantizar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación de la población venezolana,

B i b l i o t e c a

Igualmente, esta regido por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su Decreto 825, del 10 de mayo 2000, en Gaceta Oficial No. 36.955, implementado a través del Plan Nacional de Tecnología e Información.

Asimismo, están contemplados en el Decreto No. 368, de la Ley Simp. de Tramites Administrativos.

Administración
y Contaduría

Los Infocentros están considerados una innovación en la Ley de Ciencia y Tecnología.

Sistema de Variables

Sistema de Variables, según Balestrini (1997) “El sistema de variables representa a los elementos factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en que se presentan”.

En los trabajos de investigación, las variables constituyen el centro del estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, motivo por el cual debe identificarse y definirse conceptualmente. Por tal motivo, la definición conceptual de la variable es la expresión del significado que el investigador le atribuye y con ese sentido debe entenderse durante todo el trabajo.

Es por ello, que según el planteamiento del problema las variables analizadas en esta investigación son: La gestión en el Infocentro Hermano Francisco Ochoa.

Definición conceptual

Los Infocentros son puntos de encuentro comunitarios instalados en el marco de la modernización del Estado venezolano, teniendo en consideración que estos son salas equipadas con computadoras interconectadas para brindar libre acceso a Internet.

Esta investigación esta enmarcada en las dimensiones: administrativa-empresarial y social, tomando como indicadores la pertinencia del funcionamiento y la calidad de los servicios que presta el Infocentro Hermano Francisco Ochoa a la comunidad estudiantil y en general a todos los usuarios de la comunidad de Pueblo nuevo, tocando con esto la dimensión social, que si se quiere es la mas importante en el estudio de los Infocentros.

Definición Operacional

Según Balestrini (1997), representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos que permitan la máxima aproximación para poder medirla y se agrupan bajo las denominaciones: dimensión, indicador y sub.indicador si se considera pertinente.



CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Diseño de la Investigación.

De acuerdo a los objetivos que se pretenden alcanzar con la presente investigación: Evaluación de la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto Estado Lara, conforme a las características que presentan las variables es una investigación de diseño no experimental, transaccional y descriptivo con un estudio de campo.

Según Hernández y otros (2003) la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente la variable independiente, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador, es decir, esta indagación provendrá de los datos que aporten los usuarios, trabajadores y comunidad en general del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” de la Unidad Educativa Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan” de la comunidad de Pueblo Nuevo.

En este mismo orden de ideas, según la cobertura en el tiempo es una investigación transaccional descriptiva ya que se analizó la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, como lo dice Hernández y otros (2003), los estudios transaccionales descriptivos nos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento.

Igualmente, la investigación fue de campo, por lo que se utilizaron fuentes primarias de información, es decir, datos aportados por los usuarios, trabajadores y comunidad en general del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”. Como lo expresa Hernández y otros (2.003), los estudios de campo son informaciones obtenidas directas de la realidad, residiendo su innegable valor en el hecho de permitir al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos. Es de acotar, que para llevar a cabo esta investigación se utilizó un cuestionario tipo encuesta



Universo y Muestra

Universo

De acuerdo con Fracica (1998), universo es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

Para Jany (1994), universo es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia.

Las dos anteriores definiciones son igualmente validas para la presente investigación. Por ello una definición adecuada de universo debe realizarse a partir de los siguientes términos: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

En la investigación que nos ocupa, a objeto de: Evaluación de la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo, Barquisimeto Estado Lara, información suministrada por el Instituto Nacional de Estadística (I.N.E.) y la dirección del la Unidad Educativa Unidad Educativa Pre Artesanal “Hermano Juan”. (Ver anexo A).

Alcance: 112 estudiantes y 138 personas de la comunidad educativa (padres y representantes).

Tiempo: Desde el 2.001- hasta el año 2.004.

Elementos: Los usuarios, trabajadores y la comunidad de la Unidad Educativa Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan”.

Unidades de Muestreo: Los usuarios, trabajadores y la comunidad de dicha Unidad Educativa.

La muestra , esta conformada por doscientas cincuenta personas (250) entre estudiantes y miembros de la Unidad Educativa Pre-artesanal “Hermano Juan”, se estima que con esta muestra, se garantice una mayor confiabilidad en los resultados de la investigación.

Calculo del tamaño de la Muestra

Muestra

Bernal T. (2.000), define muestra “como la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

El cálculo de la muestra se hizo a través de un muestro aleatorio simple, en base a 784 alumnos de la Unidad Educativa Pre-artesanal “Hermano Juan” y a las personas que viven en la comunidad de Pueblo Nuevo, tomándola como una población infinita por ser ellos y otros usuarios de zonas aledañas los usuarios del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”. A continuación el cálculo de la muestra:

Calculo de la Muestra.

Para este caso se toma un margen de confiabilidad de 95%(1-?), que corresponde a $Z = 1.96$, con una desviación estándar $S = 0.3$, un error de estimación $E = 5\%$, y no conocemos el tamaño de la población ($N = \text{infinito}$).

Partiendo de la siguiente formula se calcula n:

$$n = \frac{Z^2 \cdot S^2}{E^2}$$

$$n = (1.96)^2 (0.3)^2 / (0.05)^2 = 3.84 \times 0.09 / 0.0025 = 0.3456 / 0.0025 = \mathbf{138}$$

n = 138, para los usuarios de la comunidad.

Para los estudiantes:

n = 784

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{s^2}{N}}$$

$$n = \frac{(0.3)^2}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{(0.3)^2}{784}} = 0.09 / \frac{0.0025}{3.84} + \frac{0.09}{784} = 0.009 / 0.0007989 = 112$$

n = 112 Estudiantes, así la **n** total es $138 + 112$ en total **250**

n = 250

Unidad de Análisis

Son los elementos de donde se obtiene la información para ser analizada y está conformada por los usuarios, trabajadores y comunidad en general de Pueblo Nuevo.

Unidad de Observación

Son los elementos a través de los cuales se obtiene la información que en la presente investigación está representada por los usuarios, trabajadores y comunidad en general que integran las unidades de análisis.

Técnica de Recolección de Datos

Con el objeto de ofrecer la mayor objetividad a la investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recabar la información, por lo que se diseñó un cuestionario, definido por Hernández y otros (2003) como “el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Pág.391).

Este instrumento se aplicó a la muestra de doscientos cincuenta (250) personas, correspondientes a usuarios, trabajadores y comunidad pertenecientes al Infocentro ubicado en la Unidad Educativa Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan”, con el objeto de evaluar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” los cuales constituirán las unidades de análisis

de la investigación. Estos se elaboraron con preguntas de tipo cerradas de selección múltiple (ver anexo 1).

En este mismo orden de ideas, es de hacer notar que la intención de este cuestionario coexistió en obtener información con una panorámica más amplia y plural que unidas a la información teórica investigada permita un análisis e interpretación más preciso.

B i b l i o t e c a

Diseño del Instrumento

El cuestionario está compuesto de la siguiente manera: Ítems referidos a analizar el Infocentro Hermano Francisco Ochoa y los servicios que este presta, siendo estos desde el primer ítem hasta el cuarto ítem. Es decir, para indagar como ha sido el funcionamiento de este y como lo percibe los usuarios.

En la segunda parte ítem referido a determinar la importancia del uso de Internet, como herramienta para la investigación y la comunidad servicio este presta el Infocentro Hermano Francisco Ochoa, siendo estos desde el ítem cinco hasta el siete. Así mismo, se busco explorar lo relativo a la frecuencia de uso , la calidad, los precios, la atención y que recomendarían los usuarios para el Infocentro Hermano Francisco Ochoa, siendo los ítems, desde el ocho hasta el ítems 14 los utilizados para evaluar estos indicadores.

En este mismo orden de ideas, se pretende investigar los recursos empleados para el desarrollo o formación de los usuarios e instructores

Prueba de Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validación del instrumento se efectuó mediante tres especialistas quienes evaluaron cada ítem de acuerdo a los objetivos indicados. De esta manera, se determinó la relación de los ítems seleccionados con los objetivos e indicadores de las variables objeto de estudio. Para tal fin, se utilizó un formato estructurado anexo (2) en donde se evaluó cada uno de los ítems, el cual señalaba dejar, modificar, eliminar o incluir.

Una vez concluido este proceso, se efectuó la corrección en el cuestionario prototipo, y se editó la versión definitiva para la aplicación de una prueba piloto.

Según Hernández y otros (2003) expresa: “La validez es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Pág.349).

Para la prueba de confiabilidad se tomó las repuestas dadas por los usuarios, trabajadores y comunidad en general perteneciente al Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, a los que se les aplicará el cuestionario.

Técnica de Procesamiento Análisis e Interpretación de los Datos

Una vez aplicado el instrumento a las doscientos cincuenta (250) personas, que conforman el grupo de unidades muestrales que son usuarios del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, ubicado en la comunidad de Pueblo Nuevo de la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara, se presentan a

continuación los resultados obtenidos en el proceso de recolección de los datos de dicho espacio muestral, a fin de presentar la información de las variables objeto de estudio.

En este sentido, para complementar el análisis se prevee presentar los resultados a través de cuadros, adjunta con sus respectivos gráficos (circulares), seguido de un análisis e interpretación por parte de la investigadora considerando los argumentos expuestos en las bases teóricas de este trabajo.



CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Una vez recolectada la información disponible respecto al Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, se procedió a su análisis para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación. Dicha información sirve de base para llegar a conclusiones y recomendar posibles lineamientos para mejorar el funcionamiento en cuanto a la calidad y los servicios que presta el Infocentro antes mencionado.

A continuación, se expone una serie de cuadros y gráficos como base para el análisis del Infocentro, el cual de seguida se examina en sus principales características.

1. ¿Conoce usted el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”?

Con el objeto de explorar en la Unidad Educativa “Hermano Juan” y la comunidad de Pueblo Nuevo, si conocen el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, se tiene que el ochenta y cinco por ciento (85%) de los encuestados del total de muestra respondió que si; entre tanto un quince por ciento (15%) de los encuestados manifestó no conocerlo, (Ver Cuadro No. 4 y Gráfico No. 1.).

Es notorio el alto grado de aceptación que ha tenido el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” en la comunidad, esto quiere decir que muchas personas están interesadas en tener acceso a Internet, a la tecnología de la información y de esta manera obtener mayores conocimientos.

Probablemente el quince (15) por ciento que señaló no conocer el Infocentro se debe a que ellos visitan otros centros de conexión.

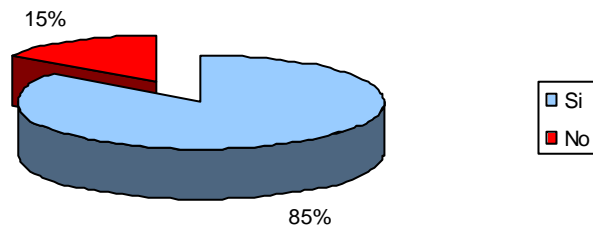
Cuadro No. 4 Conoce usted el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	213	85
No	2	37	15
TOTAL		250	100

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No.1 Conoce usted el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”

Personas que conocen el Infocentro



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

2. ¿La ubicación del Infocentro es accesible?

El cuadro No 5 y Gráfico No.2 se puede apreciar que la ubicación del Infocentro es accesible para un ochenta y siete (87) por ciento de los encuestados, mientras que para el trece (13) por ciento respondió de manera

negativa. De este análisis se desprende el gran interés que siente la comunidad de la Unidad Educativa para acceder a la tecnología, objetivo central de los Infocentros.

El resultado muestra que la ubicación del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” es cercano y es por ello, que una gran parte de la comunidad visita el mismo.

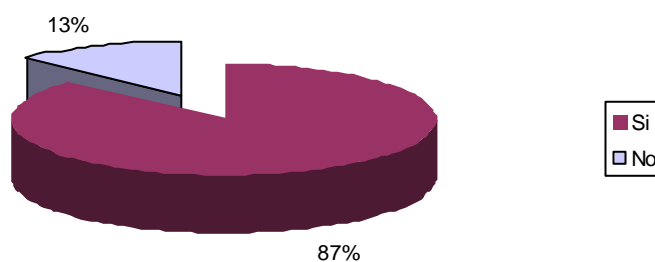
Cuadro No. 5 Ubicación del Infocentro

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	218	87
No	2	32	13
TOTAL		250	100

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 2 Ubicación del Infocentro

Ubicacion del Infocentro



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

3. ¿Tiene usted conocimiento de los servicios que ofrece el Infocentro?

Sobre la muestra en estudio si esta tiene conocimiento de los servicios que ofrece el Infocentro un noventa (90) por ciento manifestó conocerlo, entre los que enumeraron: Internet, cursos, talleres, servicio de fotocopiado, entre otros; mientras que apenas un diez (10) por ciento del total de la muestra respondió no conocer ni el Infocentro y por ende los servicios que presta. (Véase el cuadro No.6 y gráfico N°3).

Lo señalado por la comunidad en estudio, ratifican la buena aceptación que tiene el Infocentro en la comunidad y los beneficios que se han generado en el aspecto educativo, se incentiva el aprendizaje masivo de herramientas tecnológicas y del uso de Internet, por lo que se acelera un desarrollo del proceso de investigación.

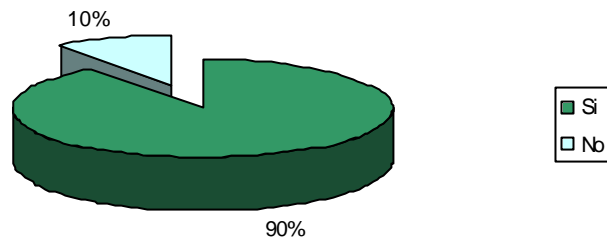
Cuadro No 6 Servicios que Ofrece el Infocentro

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	225	90
No	2	25	10
¿Cuáles?			

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo.

Gráfico No. 3 Servicios que Ofrece el Infocentro

Conocimiento de los Servicios del Infocentro



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

4. ¿Que servicios utiliza usted con más frecuencia?

En este ítem de respuestas múltiples, se buscó precisar los servicios que utiliza el total de la muestra en estudio con mayor frecuencia, determinándose que el treinta y seis (36) por ciento de los encuestados manifestó que el más utilizado es la navegación de Internet, seguido de un treinta y dos (32) por ciento que señalaron que usaban más el servicio de fotocopiado. Por otra parte, un catorce (14) por ciento indicó que el que más usaba son los cursos que dicta el infocentro, de la misma manera los servicios menos utilizados para la muestra en cuestión resultó ser los de impresión y scanner.

Con lo anterior, se infiere que la mayoría de los usuarios del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” acuden a él mayoritariamente por los servicios

de navegación de Internet, ya que es el ítems que mostró un valor más alto, seguido del servicio de fotocopidora. El resto de los servicios muestran valores más bajos. (Seguidamente el Cuadro No. 7 y Gráfico N°4).

Cuadro No. 7 Servicios que utiliza con más frecuencia

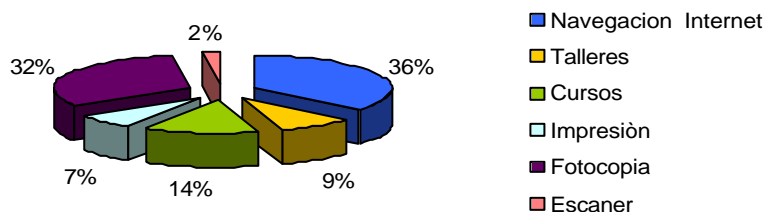
<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Navegación de Internet	1	200	36
Talleres	2	50	9
Cursos	3	75	14
Impresión	4	38	7
Fotocopiadora	5	175	32
Escáner	6	13	2

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Administración
y Contaduría

Gráfico No 4 Servicios que utiliza con más frecuencia

Servicios que Utiliza



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

5. ¿La información que usted ha encontrado en Internet le ha sido útil?

Analizando específicamente la categoría Internet con el objeto de indagar si la información le ha sido útil, de donde se desprende con mayor claridad la apreciación que tienen los encuestados en relación a ello. El noventa y cinco (95) por ciento de los usuarios mencionaron que es muy útil la información; mientras que tan solo un cinco (5) por ciento manifestó que no. (Ver cuadro N°8 y Gráfico No. 5).

Con este estudio se demuestra la necesidad de esta herramienta que existe en la comunidad educativa, la cual le proporciona conocimiento e información de interés.

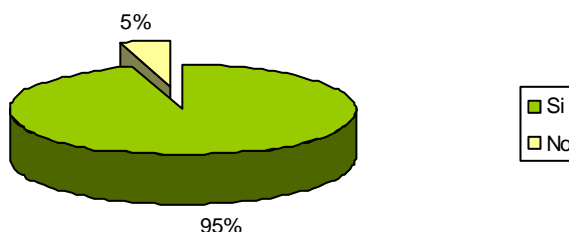
Cuadro No. 8 Información

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	238	95
No	2	12	5

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No 5 Información

La Información de Internet le es Util



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

6. ¿Ha realizado usted tarea donde la única fuente de información ha sido el Internet?

Igualmente, se quiso conocer con precisión la disposición de los usuarios de realizar las tareas donde la única fuente de información es el Internet, el cuarenta y dos (42) por ciento de los mismos señalaron que sí; mientras que un cincuenta y ocho (58) por ciento de los encuestados manifestó no realizar las tareas donde la única fuente de información es internet.

De lo anterior, se deduce que las personas que respondieron que no, es porque en la mayoría de los casos combinan la información de los textos con la de Internet., mientras que el porcentaje de la muestra que respondió afirmativamente consideran que el uso de internet es de gran importancia para el desarrollo educativo, por tanto se sienten satisfechos con la información que reciben, con esto se demuestra que el Infocentro está cumpliendo el objetivo fundamental de llevar a las comunidades el servicio de acceso a internet , (Tal como se muestra en el cuadro No.9 y Gráfico No. 6)

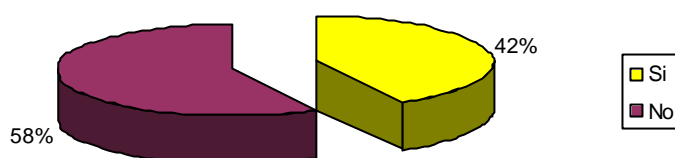
Cuadro No.9 Tareas donde la única fuente de información es Internet

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	105	42
No	2	145	58

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 6 Tareas donde la única fuente de información es Internet

Tareas con Información de Internet



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

7. ¿El uso de Internet disminuye de alguna manera su capacidad para investigar?

Continuando con la categoría internet, con este ítem se buscó determinar si este disminuye de alguna manera la capacidad de las personas para investigar, en la que el total de la muestra fue enfática en responder que no, es decir, el noventa y dos (92) por ciento. Los mismos, manifestaron que por el contrario su capacidad para investigar se incrementa con el uso del Internet, es decir muestran confianza en la información que suministra esta herramienta. Por otra parte, apenas un ocho (8) por ciento respondió que sí porque se limitan solo a esa información sin tomar en cuenta otras herramientas. (Tal como se muestra en el cuadro N°10 y Gráfico No 7).

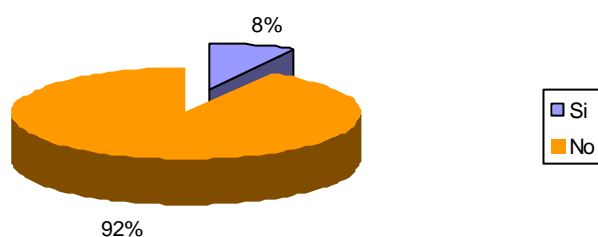
Cuadro No. 10 Uso de Internet para investigar

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	20	8
No	2	230	92

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo.

Gráfico No. 7 Uso de Internet para investigar

Disminucion de la Capacidad de Investigacion



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

8. ¿Con que frecuencia usa usted el Infocentro?

En relación a la frecuencia con la que utilizan el Infocentro, resultó que el cincuenta (50) por ciento de los encuestados manifestó que siempre visita el Infocentro, seguido de un veintiocho (35,20) por ciento que respondió que casi nunca asistía, y finalmente el trece (13) por ciento dijo nunca asistir al Infocentro.

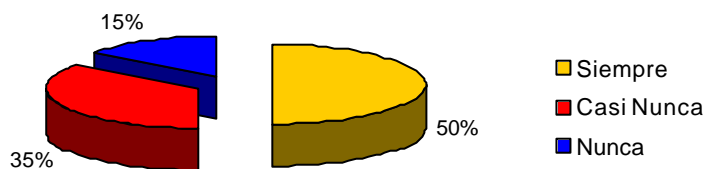
Cabe señalar, que de las respuestas obtenidas por los usuarios entrevistados son usuarios frecuentes de los Infocentros. (A continuación el Cuadro No. 11 y Gráfico No. 8)

Cuadro No. 11 Frecuencia con que usa el Infocentro

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Siempre	1	125	50
Casi nunca	2	88	35,20
Nunca	3	37	14,80

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 8 Frecuencia del Uso del Infocentro



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

9¿Cómo es la atención brindada en el Infocentro ?

En este mismo orden de ideas, se indagó quienes visitan el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” cómo es la atención en éste, a lo que un diez (10) por ciento de los encuestado manifestó que es excelente, un treinta y dos (32) por ciento dijo que era buena, la opinión del treinta y cuatro (34) por

ciento de los encuestado es que es regular. Finalmente, un veinte cuatro (24) por ciento del total de la muestra respondió que la atención estaba entre mala y muy mala; algunos hicieron alusión en que los instructores que allí laboran les hacia falta cursos de capacitación en cuanto a atención al público.

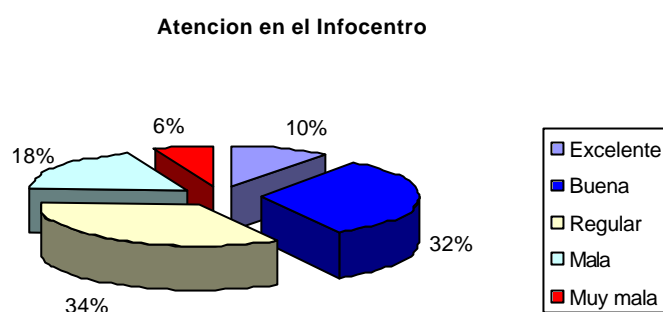
Las respuestas obtenidas determinan que la atención prestadas a los usuarios se ubican entre regular y mala. Posiblemente, esto se debe a que la conexión para Internet es lenta, agregándole falta de preparación del personal adscrito al Infocentro para satisfacer la necesidad y demanda de la comunidad, (a continuación Cuadro No. 12 y Grafico N. 9, en los que se evidencia los datos).

Cuadro No.12 Atención del Infocentro.

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Excelente	1	25	10
Buena	2	80	32
Regular	3	85	34
Mala	4	45	18
Muy mala	5	15	6

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 9 Atención del Infocentro



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

10. ¿Los servicios ofrecidos por el Infocentro son de calidad?

La muestra analizada puntualiza que, en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos por el Infocentro, un cincuenta y dos (52) por ciento manifestó que si es de buena la calidad ya que estos servicios les proporcionan satisfacción, porque siempre consiguen lo que buscan y además que este sitio sirve para compartir y conocer otras personas.

En contraposición un cuarenta y ocho (48) por ciento que señaló que es mala. Es importante señalar, que las personas que respondieron de manera negativa argumentaron que hay muy pocas computadoras en el Infocentro, por lo que generalmente hay que hacer grandes colas para tener acceso al mismo, así como también que no hay suficientes instructores en el Infocentro que los oriente respecto a sus necesidades. Otras de las razones que los encuestados manifestaron es la falta de horarios establecidos, y que en el caso de los usuarios de la comunidad deben esperar más ya que hay

prioridad para los estudiantes de la Unidad Educativa “Hermano Juan”. (Ver cuadro No. 13 y Gráfico No 10)

Cuadro No.13 Servicios Ofrecidos

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	130	52
No	2	120	48
¿Por qué?			

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 10 Servicios Ofrecidos

Calidad en los Servicios Ofrecidos



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

11. ¿Están a su alcance los precios por los servicios que presta el Infocentro y acordes con su calidad?

Como se detalla en cuadro No. 14 y gráfico No. 11, los precios por los servicios que presta el Infocentro, un porcentaje representativo de la muestra, es decir, un sesenta y siete (67) por ciento manifestó que los mismos estaban acordes con la calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, el treinta y tres (33) por ciento de la muestra estudiada manifestó que los precios no están acordes con la calidad de los servicios prestados por el Infocentro.

Este resultado permite expresar, que una de las posibles razones de insatisfacción de un porcentaje de usuarios es la calidad del servicio. Por una parte, tienen que esperar mucho tiempo para tener acceso a la computadora y por otra, el corto tiempo que disfrutan el servicio, lo cual significa que se debe mejorar las condiciones de accesibilidad a la comunidad educativa.

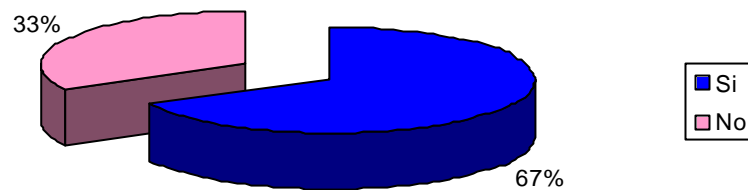
Cuadro No. 14 Precios acordes con la calidad del servicio

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Numero</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	1	168	67
No	2	82	33

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 11 Precios acordes con la calidad del servicio

Precios acordes con la calidad del servicio



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

12. ¿Como los cataloga usted?

Ante la necesidad de indagar más sobre los precios de los servicios ofrecidos por el infocentro, y obtener un valor referencial se les preguntó a los encuestados cómo catalogan los mismos, a lo que el treinta y ocho (38) por ciento de la muestra respondió que son accesibles, un cuarenta y dos (42) por ciento señaló que son económicos y solo un veinte (20) por ciento indicó que eran costosos. Aludiendo que son más costosos que un cyber privado, lo que contradice la naturaleza de estos centros y para lo que fueron creados, así como también que el servicio es de mala calidad para el precio que cobra.

Finalmente, ninguno de los encuestados lo catalogó como muy costoso. (Véase Cuadro No. 15 y Gráfico No. 12)

Cuadro No.15 Precios

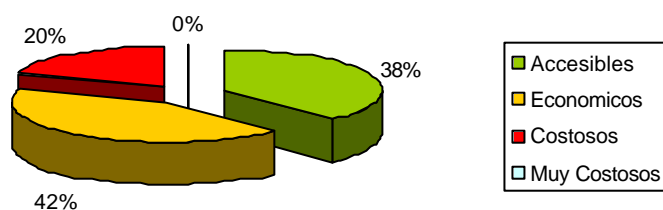
<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Accesibles	1	95	38
Económico	2	105	42
Costosos	3	50	20
Muy Costosos	4	0	0

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Grafico No. 12 Precios



Precios



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

13. ¿El Infocentro debe ser de uso exclusivo para la escuela y su comunidad?

La opinión dada por los encuestados, sobre el uso exclusivo del Infocentro se manifiesta como sigue: un cuarenta y siete (47) por ciento afirma que debe ser de uso exclusivo de la escuela, pues los estudiantes necesitan tener el espacio y horario suficiente para realizar sus consultas,

además que no es bueno para la Unidad Educativa que accedan personas ajenas a la misma, es decir los usuarios que viven en la comunidad esto para evitar malos entendidos y posibles accidentes si no se cuenta con la seguridad mínima.

Por su parte, un cincuenta y tres (53) por ciento manifestó, que debe ser solo para la comunidad educativa, donde no se excluye a los alumnos de la Unidad Educativa “Hermano Juan” pues también son parte de la misma, y argumentaron que siendo así, el Infocentro va a obtener mas ingresos por los servicios que presta y no va solo a depender del Estado. Otra de las razones es que la mayoría de las veces que acuden al Infocentro está ocupado por los alumnos o simplemente no es hora para entrar en la Unidad Educativa, lo que representa un obstáculo para poder realizar los cursos o talleres que algunas veces allí se imparten.

Siendo el Infocentro para la comunidad educativa un espacio, en el cual pueden prepararse y aprender un oficio nuevo que les permita enfrentarse a los retos de día a día que se presentan. (Véase el Cuadro No. 16 y su respectivo Gráfico N° 13.

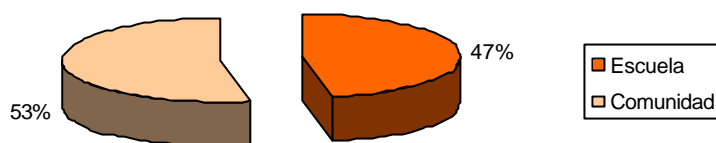
Cuadro No.16 Uso Exclusivo del Infocentro

<i>Categoría</i>	<i>Código</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Escuela	1	118	47
Comunidad	2	132	53
¿Por qué?			

Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

Gráfico No. 13 Uso Exclusivo del Infocentro.

Uso exclusivo Infocentro



Fuente: Estimaciones Propias sobre los datos del estudio de campo

14. ¿Que recomendaría usted para mejorar la gestión del Infocentro?

En esta pregunta de respuestas abiertas, se quiso conocer las inquietudes de la comunidad de Pueblo Nuevo y los alumnos de la Unidad Educativa “Hermano Juan” y a la vez que, ellos se sintieran motivados para hacer sus recomendaciones para el mejor desenvolvimiento del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”. De las repuestas obtenidas por la muestra encuestada se pudo resumir lo siguiente:

Que se debe dar cumplimiento a los horarios, flexibilizarlos y ajustarlos a los requerimientos de los usuarios.

Es necesario y muy importante, capacitar urgentemente a los instructores, pues los mismos no toman en cuenta la naturaleza del programa Infocentro ni para lo que fueron creados es decir la función social del mismo.

Los cursos y talleres que allí se dan son muy repetitivos, por lo que es necesario diversificarlos, actualizarlos y adaptarlos a las demandas de hoy, así como también dictarlos con más frecuencia y a precios justos, pues en algunas oportunidades no son nada accesibles.

Incrementar el número de computadoras y adaptarlas a las nuevas tecnologías de manera que sea más rápido el acceso a la Red.

Revisar la posibilidad de adaptar un centro de llamadas, pues es muy necesario para la comunidad.

En cuanto al ambiente, mejorar los espacios, de manera que no quede muy cerca una computadora de otra, con esto se crea privacidad a los usuarios. Así como también ampliar el local y mejores aires acondicionados, de esta manera crear un mejor ambiente de trabajo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

El análisis de los datos recogidos conjuntamente con la revisión bibliográfica, de acuerdo a la metodología establecida, permiten presentar las siguientes conclusiones sobre el problema planteado en atención a los objetivos establecidos, traducidos en evaluar la gestión del Infocentro "Hermano Francisco Ochoa".

La información recabada hasta los momentos expuesta en el capítulo anterior sobre el Infocentro "Hermano Francisco Ochoa", revela una situación que debe ser examinada con absoluta sinceridad y objetividad, por todos los actores que intervienen en su dinámica y funcionamiento, es decir la comunidad en general, los trabajadores del Infocentro y la directiva de la Unidad Educativa Pre Artesanal "Hermano Juan".

Este examen necesario debe hacerse en un contexto jurídico, tecnológico, social y empresarial-administrativo, en los cuales están presentes factores objetivos, reales, de indudable importancia; y factores subjetivos ideo-políticos, que desnaturalizan la concepción histórica que ha animado a la creación y desarrollo de los Infocentros.

Esta investigación permitió determinar que el Infocentro "Hermano Francisco Ochoa" tiene una gran aceptación parte de la comunidad usuaria, ya que la misma se ha incentivado y despertado, como consecuencia de tener a su disposición un elemento nuevo el acceso a Internet. Sin embargo, el Infocentro no está cumpliendo a cabalidad la función para el cual fue creado,

ya que no ha logrado insertar a toda la comunidad en la tecnología de información.

Referente a la gestión laboral operativa del personal adscrito al Infocentro en el proceso de atención al usuario es deficiente, ya que el mismo le falta preparación para impartir los talleres y cursos.

De igual manera, se determinó que la ubicación del Infocentro es accesible para la comunidad, que las actividades dominantes de los usuarios al Infocentro son los trabajos escolares, comunicación con otras personas a través de internet, investigaciones, servicio de fotocopios, entre otros.

Asimismo, la frecuencia de uso del Infocentro, por parte del usuario promedio es regular. Además, se detectó que la comunidad en estudio de Pueblo Nuevo que acude al Infocentro aprendió a usar la computadora e internet en el mismo, y usan muy poco el escáner y el servicio de impresión.

Igualmente, se determinó que para esta comunidad, el Infocentro es un centro de información al servicio de ella, el cual le brinda apoyo para obtener conocimiento y por ende aprender.

RECOMENDACIONES

La directiva de la Unidad Educativa Pre artesanal Colegio “Hermano Juan”, debe evaluar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa” constantemente y de esta manera dar apoyo y detectar anomalías en la operación actual.

Además, se debe realizar una mayor divulgación de los resultados obtenidos de la evaluación del Infocentro, a la comunidad educativa para mejorar el funcionamiento de la misma.

Así mismo, el Colegio Pre Artesanal “Hermano Juan” debe hacer una mayor difusión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, con el objeto de que toda la comunidad de esta Unidad Educativa tenga conocimiento del funcionamiento del Infocentro. Esta difusión se puede hacer a través de anuncios publicitarios o de persona a persona.

Igualmente, se determinó que para la comunidad de Pueblo Nuevo el Infocentro es un centro de información al servicio de ella. No obstante, se consideran que se deben cumplir los horarios adaptarlos a las necesidades, que deben aumentar el número de equipos, mejorar el trato de los instructores, pues el Infocentro no está cumpliendo la función para el cual fue creado según el artículo 825, que para la comunidad en estudio es el gran desconocido y debido a su importancia debe hacerse una campaña de divulgación que lo incluya, y debería estar señalado en sitios visibles del Infocentro, para que los usuarios sepan que es un derecho de la comunidad.

Finalmente, los usuarios recomiendan que para mejorar la gestión del Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”, en cuanto los cursos y talleres es necesario diversificarlos, actualizarlos y adaptarlos a las demandas de hoy, así como también dictarlos con más frecuencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVAREZ Y GARCIA: Estado virtual en Venezuela, evaluación del impacto tecnológico de los Infocentros. CENDES Venezuela, 2001.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Fundación Carles. Barcelona España, 1998.

BALESTRINI A, M: Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas. Fotolito Quintana, 1998.

BERNAL, T. Cesar A. Metodología de la Investigación para Administración y Contaduría. Ediciones Pearson Colombia.2000.

BERRY, T: Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total. Editorial Mc Graw Hill de Management. 1992.

BONILLA Y Otros: Comunicación y Política, viejos conflictos nuevos desafíos. Centro Editorial Javeriano. Bogotá, 2001.

CASTROS, G. CHAVEZ, P: Metodología para la evaluación de Impacto de los Proyectos Sociales UNESCO, Caracas-Venezuela, 1994.

Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, Cuadernos de Auditoria N° 4. Caracas, Venezuela, 1999.

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Segunda versión. Gaceta Oficial 5.453 de marzo 2000.

FRACICA N., GERMAN, Modelo de simulación en un muestreo: Universidad de la Sabana, Bogota 1998, Pág. 36

GOMEZ Y STOLL: Telecentros ¿Para qué?. Fundación Chasquinet y PAN Ameritas, 2002.

GONZALEZ, T: Infocentro: Una visión Social del Internet. Tesis de Grado-Postgrado. UCAB 2003.

HERNANDEZ, S. y otros: Metodología de la Investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. De CV, 2003.

JANY E. José N., Investigación integral de mercados. Mc Graw-Hill, Bogotá, 1994, Pág.48.

JARACH, Dino, Finanzas Publicas, 1993

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

ORTEGA, Y: Propuesta para la creación de un Infocentro para los estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria de la región zuliana. Tesis de Grado-Postgrado. Luz, 2001.

Pérez, A. Control de Gestión y Tablero de Comando Colombia: Ediciones Desalma, 2000.

ROBLES, O: Evolución de Internet en América Latina y el Caribe. México, 1999.

TOFFLER S: Las Sociedades y la Tecnología. Mc Graw-Hill. Interamericana de editores. México 1993.

U. E. Hermano Juan. Reseña Histórica. Venezuela 2004.

B i b l i o t e c a



CUESTIONARIO (Anexo No.1)

.- DATOS GENERALES

NOMBRE Y APELLIDO: _____

DIRECCIÓN DE HABITACION: _____

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que se adapte a su situación.

1.- ¿Conoce usted el Infocentro “Hermano Francisco Ochoa”?

1. Si

2. No

2. La ubicación del Infocentro es accesible?

1. Si

2. No

3.- ¿Tiene Usted conocimientos de los servicios que este ofrece?

1. Si

2. No

3. Cuales? _____

4.-¿Qué servicios utiliza usted con más frecuencia?

1. Navegación de Internet

2. Talleres

3. Cursos

4. Impresoras

5. Fotocopiadoras

6. Escáner

5.- La información que usted ha encontrado en Internet le ha sido útil?

1. Si

2. No

6.-Ha realizado usted tareas donde la única fuente de información es Internet?

1. Si
2. No

7.-¿El uso de Internet disminuye de alguna manera su capacidad para investigar?

1. Si
2. No

8.-Con que frecuencia usa usted el infocentro?

1. Siempre
2. Casi nunca
3. Nunca
4. Rara vez

9.- Como es la atención brindada en el Infocentro es:?

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

10.- Los servicios ofrecidos por el Infocentro son de calidad?

1. Si
2. No

3. Porque?_____

11.-¿Están a su alcance los precios por los servicios que presta el Infocentro y acordes con su calidad?

1. Si
2. No

12.-Como los cataloga Usted?

1. Accesibles
2. Económicos
3. Costosos
4. Muy costoso

13.- El Infocentro debe ser de uso exclusivo para la:?

1. Escuela
-

2. Toda la comunidad

3. Porque?

14.-Que recomendaría Ud. para mejorar la gestión del Infocentro?

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO(Anexo No.2)

INDICADOR	ITEMS	EXPERTO No.				OBSERVACIONES
		A	B	C	D	
Implementación de redes	5					
	6					
	7					
Funcionamiento Calidad	8					
	9					
	10					
	11					
	12					
Comunidad Instituciones Educativas	1					
	2					
	3					
	4					
	13					
	14					

REFERENCIA:

- A:** Dejar
B: Modificar
C: Eliminar
D: Incluir

Nombre y Apellido: _____

C.I. _____

Firma: _____

**República**

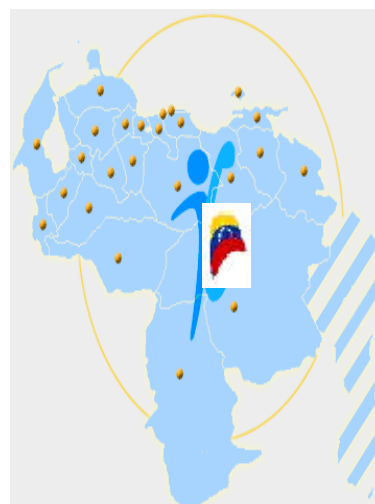
Profesión: _____

Título Obtenido a nivel de Postgrado: _____

Ciencia y Tecnología para la Gente**Distribución por Entidad Federal**

Entidad Federal	Número	Inversión		
		MM Bs	Usuarios	Visitas
Amazonas	5	361	2.934	20.683
Anzoátegui	10	722	683	25.46
Apure	6	443	2.887	23.211
Aragua	13	938	9.203	86.981
Barinas	11	794	6.783	68.216
Bolívar	15	1.083	12.604	110.480
Carabobo	14	1.011	9.422	65.791
Cojedes	7	505	2.043	16.191
Delta Amacuro	1	72	660	6537
Falcón	10	722	4.822	70.236
Guárico	10	722	10.128	55.017
Lara	10	722	11.185	80.714
Mérida	6	443	1.707	12307
Miranda	18	1.227	13.427	72.096
Monagas	11	794	2.483	60.641
Municipio Libertador	14	1.011	13.937	81.795
Nueva Esparta	8	577	3.767	29.323
Portuguesa	10	722	10.988	71.007
Sucre	12	794	1.241	6.287
Táchira	17	1.155	14.036	71.996
Trujillo	4	289	3.797	19.317
Vargas	6	443	6.035	29.999
Yaracuy	10	722	3.649	43.982
Zulia	15	1.083	9.472	88.804
Total	243	17.353	199.139	1.489.067

Agosto 2002



Democratizar el acceso a Internet para que la mayoría de los venezolanos manejen la nueva tecnología, capacitar y formar a las personas para que les sea útil y disponer en la red de contenidos e información de carácter nacional.

Cuadro No. 4 Operacionalización de las Variables

	Caracterizar los servicios	Necesidades de los usuario	Social	- Conocimientos -Cambios. - Oportunidades. -Calidad.	Estudiantes y comunidad de la Unidad Educativa “Hermano Juan”	Cuestionario tipo encuesta	4, 5, 7 y 14
	Describir Ventajas y Desventajas	No aplica	No aplica	No aplica	Datos Bibliográficos	No aplica	No aplica

Fuente: Datos del Investigador

