



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### INFORME

“TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN”

#### TEMA

*E-Gobierno E-Turismo. (Uso de Internet en instituciones públicas y de turismo Intranet, trámites en línea, redes, sitios web, blogs; USUARIOS internet apoya su papel de funcionario?, usuario? Del visitante? Del propietario?*

Autores: Jonathan Cortez Villa  
Corina Ortiz Sánchez

Correo: [jacortez@utpl.edu.ec](mailto:jacortez@utpl.edu.ec)  
[clortiz@utpl.edu.ec](mailto:clortiz@utpl.edu.ec)

Docente:  
Ing. Germania Rodríguez

Loja, 20 de Julio del 2009

### **Introducción:**

La infraestructura de telecomunicaciones en la mayor parte de las áreas de la comunidad soporta velocidades de transferencia y discado de módem de 14.4 Kbps o menos. Algunas áreas pueden soportar velocidades mayores a 14.4 Kbps.

Las grandes empresas y los Proveedores de Servicio de Internet (ISP) pueden unir sus redes al sistema principal de la infraestructura local, pero la capacidad del sistema principal es frecuentemente inadecuada para soportar las demandas del usuario.

En las grandes ciudades las líneas de acceso dedicado o por discado con velocidades de Transferencia de 64 Kbps y superiores son ampliamente disponibles para las empresas. Existe limitada oferta de servicios de la red digital de servicios integrados.

**Gobierno Electrónico:** Para realizar este diagnóstico es necesario determinar a nivel de gobierno las entidades que hacen un uso razonable de las TIC y las que las tienen incorporadas a su modelo de desarrollo. Para tales efectos se llevó a cabo una encuesta llamada e-Preparados Institucional, la cual ha permitido medir el nivel de preparación de las diferentes instituciones gubernamentales para enfrentar con éxito los retos de la sociedad de la información. De esta encuesta se deduce que son pocas las instituciones del Estado que tienen a las TIC como aliadas para ofrecer mejores servicios; sin embargo, fue posible detectar importantes esfuerzos para mejorar los servicios que brindan las instituciones apoyándose en iniciativas novedosas del uso de las TIC.

**E\_Turismo:** El turismo es una de las opciones de desarrollo más atractivas disponibles para el Ecuador. Los activos principales son de primera calidad y las Galápagos ya se consideran un destino eco turístico prioritario. Hay un alto nivel de concientización, en cuanto a la necesidad de una estrategia de competitividad, y la nueva ministra de turismo ha expresado su deseo de que todo el desarrollo turístico en el Ecuador tenga un alto valor ambiental y cultural.

El CLACDS hará participar al Ecuador en un análisis semejante a sus primeros esfuerzos. Esto incluye un diagnóstico similar y la formación de grupos de trabajo dedicados a resolver una cantidad limitada de asuntos prioritarios de desarrollo del turismo sostenible.

**Justificación:**

El motivo por el cual hemos creído conveniente el realizar la investigación de estos temas como son E-Gobierno es porque es un tema muy importante, que además nos da a conocer mucho acerca de nuestro país agregando además que adquirimos mucha información y también nos prestan servicios importantes, como declaración de impuestos, pagos de planillas, participación ciudadana, etc.; el E-Turismo, también es un tema de mucha relevancia ya que a través del turismo electrónico damos a conocer al mundo entero a nuestro País conjuntamente con las maravillas que tiene este.

## **Objetivos:**

### **Objetivo Principal:**

- ✓ Incentivar a las personas el conocer acerca del tema de E-Gobierno y de E-Turismo, y que se interesen en ellos ya que son temas muy importantes y relevantes que nos servirán de mucha ayuda en nuestra vida diaria.

### **Objetivos Generales:**

- ✓ Saber cuánto conocimiento tienen las personas acerca de los temas E-Gobierno y de E-turismo.
- ✓ Conocer en que porcentaje las personas visitan estas páginas.
- ✓ Averiguar qué tan bueno es el servicio que prestas las páginas de E-Gobierno y de E-Turismo.

## **Contextualización:**

### ***E-Gobierno E-Turismo.***

#### **Intranet.**

Una Intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa del sistema operativo para evitar que cualquier usuario de Internet pueda ingresar. En la arquitectura de las Intranets se dividen el cliente y el servidor. El software cliente puede ser cualquier computadora local (servidor web o PC), mientras que el software servidor se ejecuta en una Intranet anfitriona

#### **Funciones de Una Intranet.**

Tiene como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, informes y consultas con el fin de facilitar la producción de dichos grupos de trabajo; es también un importante medio de difusión de información interna a nivel de grupo de trabajo. Las redes internas corporativas son potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estos estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la organización.

Una intranet además es un potente buscador y organizador, puede conseguir una consulta rápida y eficaz por parte de los empleados de un volumen importante de documentos. Gracias a esto hay nuevas formas de acceder a los sistemas, ya no es necesario reunir a todos en una sala para discutir un proyecto pueden trabajar en conjunto desde diferentes partes del mundo solo por redes privadas.

Entre los beneficios de una Intranet tenemos.

- ✓ Compartir recursos (impresoras, información, etc).
- ✓ Alojamiento de páginas Web.
- ✓ Almacenamiento de información.
- ✓ Servicios de e-mail (correos electrónicos, webmail, mensajería instantánea, etc).
- ✓ Foros para comunicación entre miembros de una comunidad.

#### **Blog**

Un blog o también conocido como bitácora, es un sitio web actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo siempre el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente es decir su libre expresión hacia un tema en general, haciendo así una participación mutua entre lectores y usuarios.

#### **Características de un blog.**

Existen una serie de elementos comunes en todos los blog.

- ✓ Comentarios
- ✓ Enlaces
- ✓ Fotografías y videos
- ✓ Redifusión

## **E\_Gobierno**

### **Concepto**

El gobierno electrónico consiste en el uso de tecnologías de la información, en los procesos internos del gobierno y en la entrega de los productos y servicios de Estado tanto a los ciudadanos como a las industrias para transformar las relaciones.

Además se encarga de buscar la mejor calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces, como por ejemplo pagos de impuestos y declaraciones.

### **Aspecto.**

Aspectos que se destacan bajo este enfoque son: acceso a la información, transparencia, rendición de cuentas, incremento de los canales de comunicación y diálogo directo entre ciudadanos/as y funcionarios/as públicos y congresistas, entre otros.

By Valeria Betancourt nos dice que las iniciativas de gobierno electrónico deben abrir espacios, de manera orgánica y sistemática, para que las voces ciudadanas se escuchen y sus propuestas puedan ser canalizadas en la forma de soluciones apropiadas para la mayoría. En lugar de enfrentar el poder del gobierno, la participación ciudadana efectiva, apoyada en iniciativas de democracia electrónica, puede abrir canales para la construcción conjunta de condiciones más equitativas de desarrollo y de ejercicio de derechos humanos, sociales, políticos y económicos.

### **Características de E-Gobierno**

- ✓ Agilidad en pagos
- ✓ Participación ciudadana
- ✓ Consultas
- ✓ Difusión de información
- ✓ Trabajo en equipo

## **E\_Turismo**

### **Concepto**

La e-turismo es una iniciativa que tiene por objeto promover el crecimiento impulsado por las TIC a través de una estrategia participativa que incluye la creación de redes de colaboración y competitivo para el sector turístico de los países en desarrollo.

Con una forma de adentrarse en el conocimiento de las nuevas tecnologías de la información el turismo ha obstado por subir información y servicios como páginas web, blog, intranet, que se encuentran en relación con el turismo para así poder proporcionar a la sociedad en general servicios como: reservaciones en Hoteles, Hostelerías, eventos, restaurantes, viajes, etc. Todo esto mediante páginas electrónicas.

Explored nos dice que de acuerdo a la medición del Foro Económico Mundial, el Ecuador ocupa el puesto 97 entre 124 países, por las deficiencias de la infraestructura vial y aeroportuaria, un marco regulatorio poco claro, una inadecuada política de visas, la calidad de los servicios públicos, la actitud y capacitación de los recursos humanos y culturales, entre otros aspectos.

## Características de E-Turismo

- ✓ Reservas desde cualquier parte donde se encuentre con acceso a internet.
- ✓ Información detallada de sitios y provincias
- ✓ Publicación de las riquezas que tiene cada país
- ✓ Dar a conocer lugares ante los demás países

## Tramites en Línea

A través de un servicio de trámites en línea los usuarios pueden realizar la totalidad del trámite de registros sin estudio previo y de certificados de ventas libres, biblioteca en línea, compra venta, subastas, entre otras solicitudes referidas con aspectos administrativos.

## Problema

El problema radica en que cada día los servicios de banca electrónica, el comercio electrónico o los portales que facilitan los trámites con la administración. Pero a su vez estos servicios se encuentran en la mira de los estafadores, que intentarán lucrarse a cualquier costa para capturar credenciales de acceso y datos bancarios.

Los dos mecanismos más utilizados por los atacantes para conseguir los datos son:

- ✓ Infectar sistemas con virus diseñados para capturar contraseñas y datos bancarios al realizar trámites.
- ✓ Utilizar la ingeniería social –normalmente mediante correos fraudulentos que intentan suplantar la identidad de tu banco o comercio (phishing)- para redirigirte a páginas fraudulentas en donde hacen captura de contraseñas o infectar tu sistema.

## Como apoya el internet a funcionarios, usuarios, visitantes, propietarios.

- **Funcionarios.-** El internet bajo un sistema inmenso de búsqueda brinda apoyo a funcionarios haciéndose conocer hacia otras empresas relacionando e intercambiando ideas de progreso para una empresa en desarrollo. Hace posible el trabajo constante entre sedes de un mismo país para mantenerse informado de nuevos cambios que se realicen.
- **Usuarios.-** El internet brinda a sus usuarios oportunidades de estudio, trabajo e investigación, ayuda a todo tipo de persona en lo que desea investigar, internet es una red bastante amplia es por eso que tutores y empresarios han impulsado a estudiantes y trabajadores sobre el uso de este para que tengan un mayor manejo de información y tecnología.
- **Visitantes.-** Internet brinda a sus visitantes un entorno amplio sobre manejo de información en forma atractiva para que sus visitantes se sienta atraído por la información que este publique como compra, ventas, pagos, información técnica, noticias, educación, etc.
- **Propietarios.-** Internet brinda y ayuda a personas de diferente índole a ser propietario de una página web, blog, red social entre otras, para que se den a conocer por medio de esta red

## Levantamiento de Información

### Estadísticas sobre e-gobierno y e-turismo

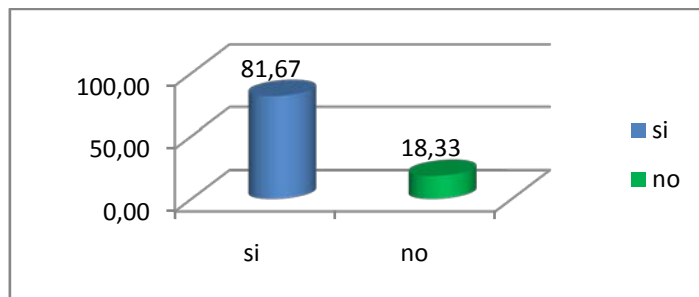
Para obtener datos estadísticos sobre el alcance y conocimiento sobre páginas e-gobierno y e-turismo se ha levantado una investigación a diferentes personas por medio de las siguientes preguntas.

#### e-gobierno

##### 1. ¿Tiene conocimiento sobre e-gobierno?

TABULACION		
si	 	22
No		11

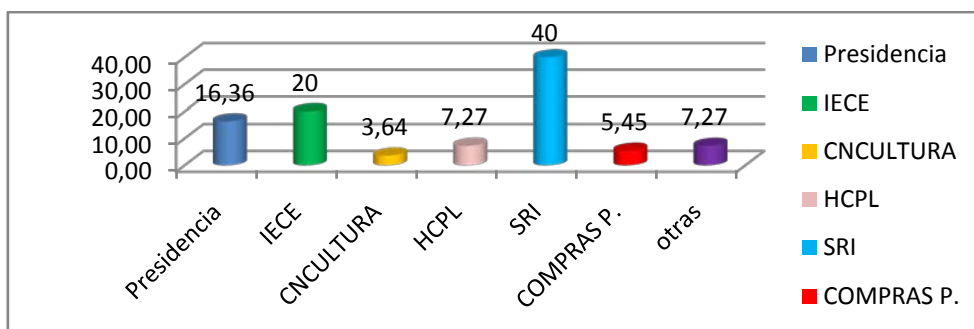
Grafico:



##### 2. ¿Qué páginas Gubernamentales públicas ha visitado?

TABULACION		
Presidencia		9
IECE		11
CNCULTURA		2
HCPL		4
SRI	 	22
COMPRAS P.		3
otras		4

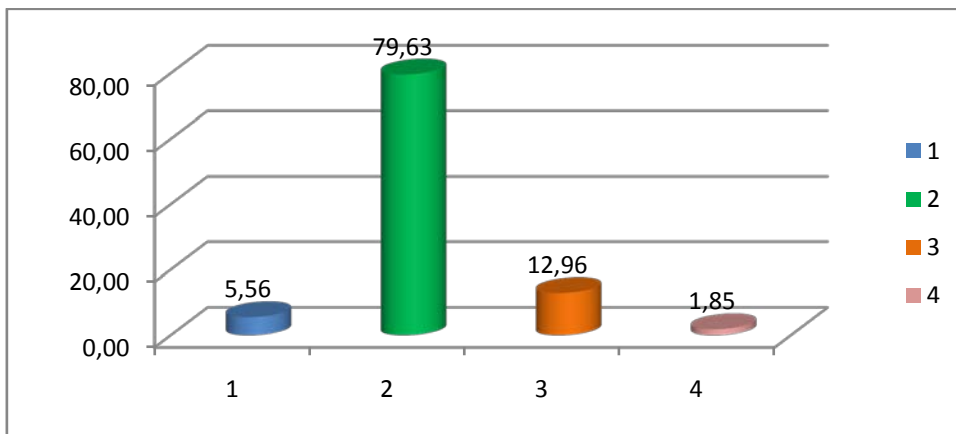
Grafico:



3. ¿Cómo es el servicio que brindan estas páginas?

TABULACION		
Excelente		3
Bueno	                     	43
Regular		7
Malo		1

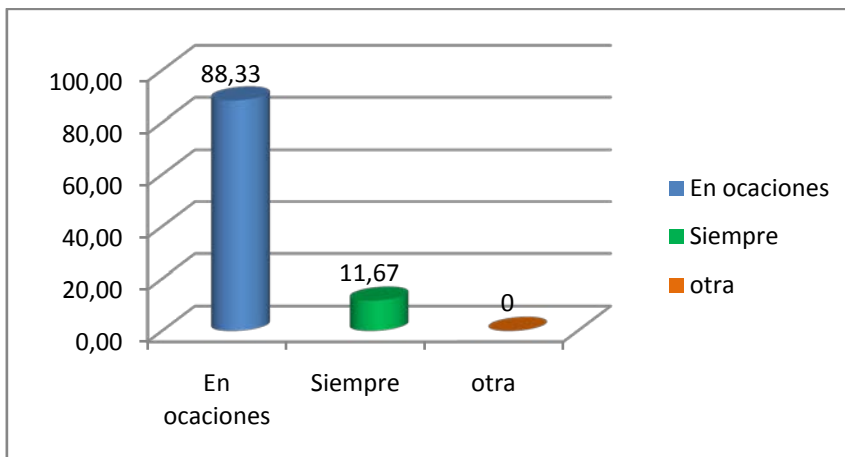
Grafico:



4. ¿Con que frecuencia ingresa a estas páginas?

TABULACION		
En ocasiones	                     	53
Siempre		7
otra		0

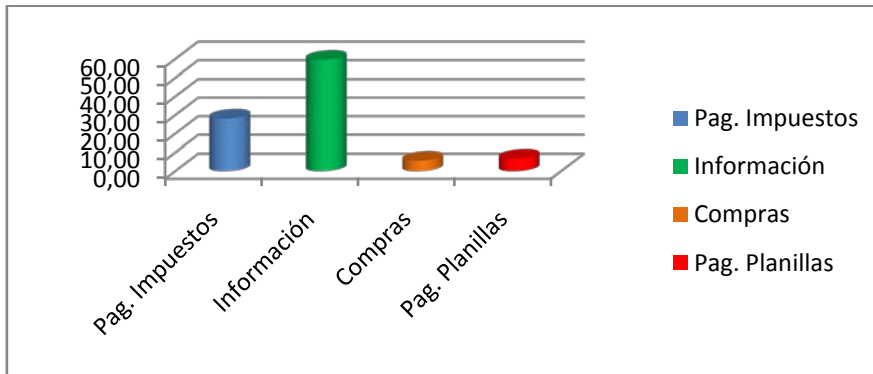
Grafico:



5. ¿Con que fines utiliza estas páginas visitadas por usted?

TABULACION		
Pag. Impuestos	             	25
Información	                   	53
Compras		5
Pag. Planillas		6

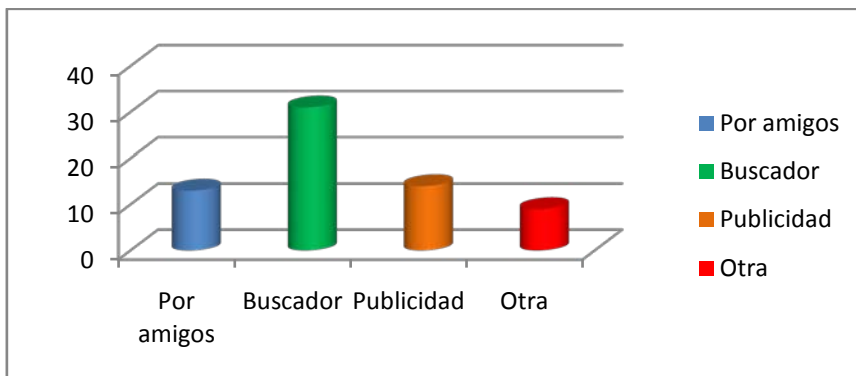
Grafico:



6. ¿De qué manera usted llegó a conocer la existencia de estas páginas?

TABULACION		
Por amigos	       	13
Buscador	                   	31
Publicidad	       	14
Otra	 	9

Grafico:

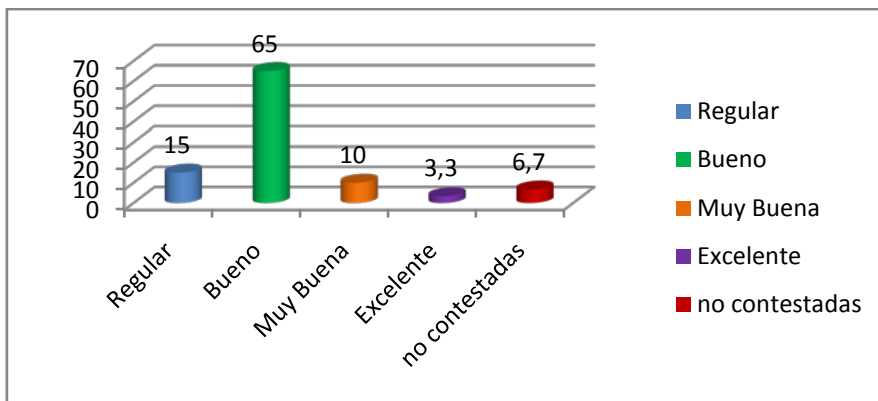




3. ¿Cómo calificaría usted la información contenida en esta página?

TABULACION		
Regular		9
Bueno		39
Muy Buena		6
Excelente		2
no contestadas		4

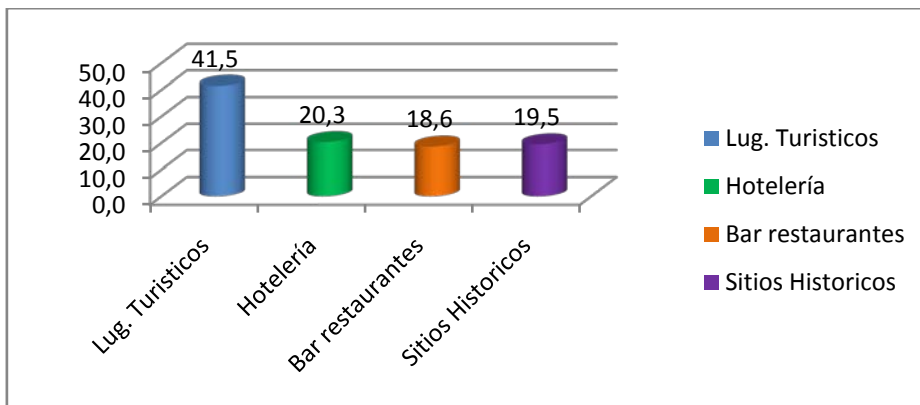
Grafico:



4. ¿Qué información usted pudo encontrar en dichas páginas?

TABULACION		
Lug. Turísticos		49
Hotelería		24
Bar restaurantes		22
Sitios Historicos		23

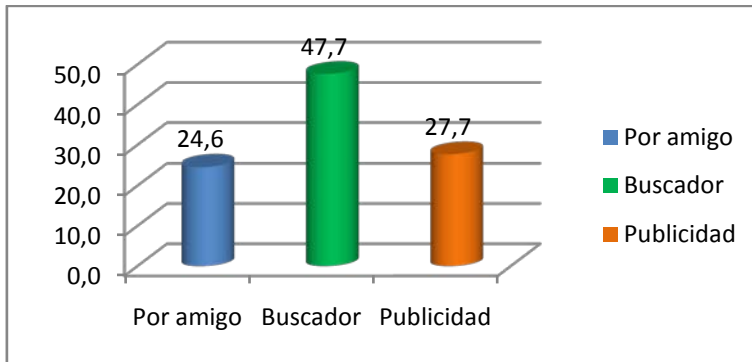
Grafico:



5. ¿De qué manera usted llegó a conocer la existencia de estas páginas?

TABULACION		
Por amigo		16
Buscador		31
Publicidad		18

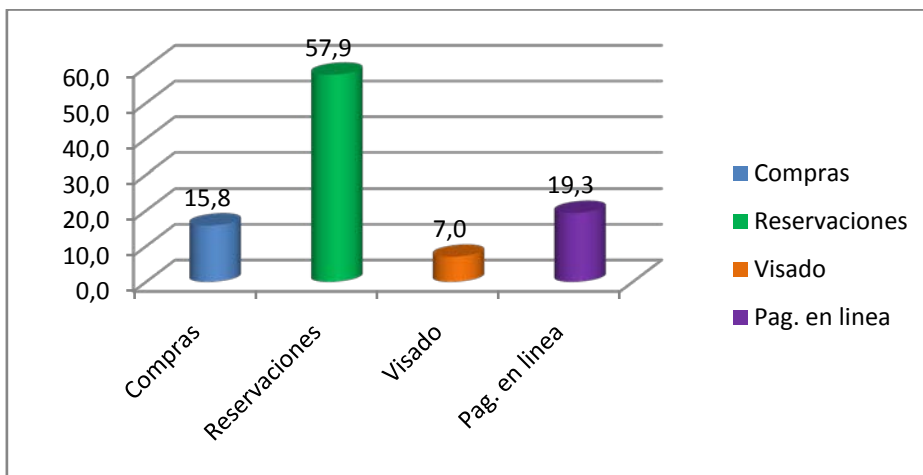
Grafico:



6. ¿Qué información usted pudo encontrar en dichas páginas?

TABULACION		
Compras		9
Reservaciones		33
Visado		4
Pag. en línea		11

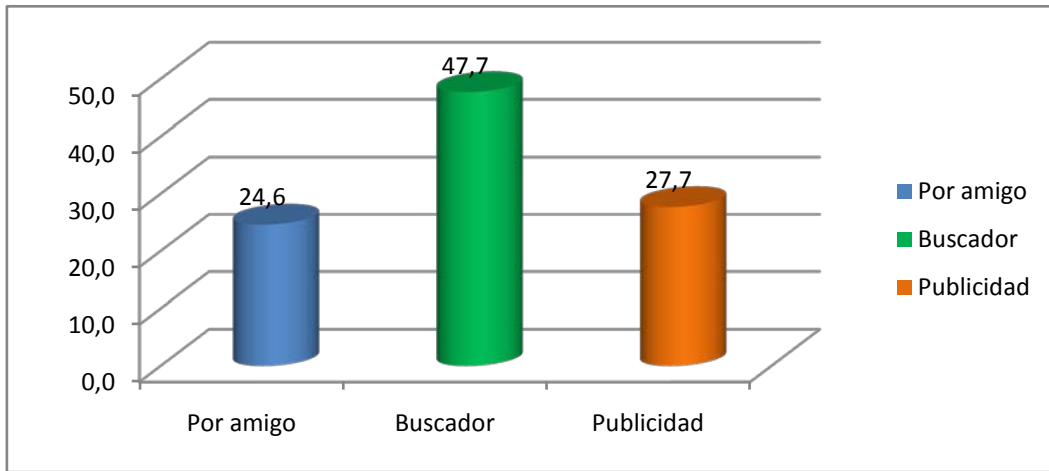
Grafico:



7. ¿El nivel de publicidad que encontró en éstas páginas fue?

TABULACION		
Alto		9
Medio		40
Bajo		6
Ninguna		1
no contestadas		4

Grafico:



## Encuesta Realizada

La siguiente encuesta está orientada al uso de páginas turísticas y gubernamentales con el objeto de levantar datos para una investigación de e-gobierno y e-turismo.

1. ¿Tiene conocimiento sobre e-gobierno?

Si

No

2. ¿Qué páginas Gubernamentales públicas ha visitado?

<http://www.presidencia.gov.ec> => Presidencia del Ecuador

<http://www.iece.fin.ec> => IECE

<http://www.cncultura.gov.ec> => Consejo nacional de cultura

[www.hcpl.gov.ec](http://www.hcpl.gov.ec) => Gobierno Provincial de Loja

[www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec) => SRI

[www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec) => Compras publicas

Otras

---

3. ¿Cómo es el servicio que brindan estas páginas?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. ¿Con que frecuencia ingresa a estas páginas?

En ocasiones

Siempre

De vez en cuando

Otra

---

5. ¿Con que fines utiliza estas páginas visitadas por usted?

Pago de impuestos

Información

Compras

Pagos de planillas

6. ¿De qué manera usted llegó a conocer la existencia de estas páginas?

Por un amigo

Buscador de Internet (Google, AltaVista, Yahoo, etc.)

Publicidad Gubernamental

Otra

---

1. ¿Tiene conocimiento sobre e-turismo?
  - Si
  - no
2. De las siguientes paginas turísticas cuales son las que visita con frecuencia
  - [www.vivaloja.com](http://www.vivaloja.com)
  - [www.codeso.com/TurismoEcuador/TurismoLoja01.html](http://www.codeso.com/TurismoEcuador/TurismoLoja01.html)  
turismo en la ciudad de Loja
  - [www.visitaecuador.com](http://www.visitaecuador.com) => Visita Ecuador
  - [www.turismo.gov.ec](http://www.turismo.gov.ec) => Ministerio de turismo del Ecuador
  - [www.villadeayora.es](http://www.villadeayora.es) => Villa de ayora alojamiento Rural
3. ¿Cómo calificaría usted la información contenida en esta página?
  - Regular
  - Buena
  - Muy Buena
  - Excelente
4. ¿Qué información usted pudo encontrar en dichas páginas?
  - Lugares turísticos
  - Hotelería
  - Bares y Restaurantes
  - Sitios Históricos
  - Otras

---

5. ¿De qué manera usted llegó a conocer la existencia de estas páginas?
  - Por un amigo
  - Buscador de Internet (Google, AltaVista, Yahoo, etc.)
  - Publicidad General
6. ¿Qué servicios encontró en las páginas visitadas?
  - Comprar tikes aéreos
  - Reservaciones de Hotel
  - Visado
  - Pagos en Línea
  - otras

---

7. ¿El nivel de publicidad que encontró en éstas páginas fue?
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
  - ninguno

## **Análisis y Conclusiones**

- ✓ En cuanto al e-gobierno hemos llegado a la conclusión, que las muchas de las personas no tienen conocimiento sobre este tema, pero sin embargo si hay también personas que utilizan este medio del internet para informarse acerca del gobierno.
- ✓ Además que las paginas más visitados por los usuarios, son la del IECE y el SRI
- ✓ Que el servicio prestado por dichas paginas mencionadas en las encuestas es bueno.
- ✓ Las personas que han visitado estas páginas solas ingresan a ellas en ocasiones.
- ✓ Que una gran parte de las personas que visitan estas páginas, lo hacen por informarse, y otras para realizar pagos de impuestos.
- ✓ Otra conclusión es que estas personas han llegado a tener conocimiento d estas páginas por búsqueda en el internet, y otra gran parte por medio de amigos que les informan de que existen dichas páginas gubernamentales.
- ✓ En cuanto a lo que es el e-turismo la mayor parte de las personas no tienen conocimiento sobre este tema.
- ✓ Las páginas más visitadas son: la de vivaloja y turismoecuador.
- ✓ El servicio que prestan estas páginas simplemente es bueno, aun les falta según el criterio de las personas encuestadas
- ✓ La información encontrada en estas páginas más refiere a lo que es lugares turísticos y acerca de bares y restaurantes.
- ✓ Gran parte de las personas llegaron a conocer de estas páginas por medio de buscador del internet.
- ✓ El servicio más encontrado en estas páginas es el de reservaciones de Hotel
- ✓ El nivel de publicidad de estas páginas se encuentra en término medio.
- ✓ En fin estos temas necesitan de un poco de publicidad, para de esa manera darles a conocer a las personas acerca del sin número de páginas web, blog que existen acerca de estos, además el poder son seguir información y servicios por el internet nos facilita mucho, ya que optimizaríamos tiempo, dinero y recursos

### **Recomendaciones**

- ✓ Sería bueno que las personas prestaran más atención a lo que es el e-gobierno, ya que podemos obtener mucho información y mantenernos actualizados en cuanto a lo que sucede en nuestro país.
- ✓ Además el e-gobierno nos brindan un sin número de servicios, que se los puede realizar a través de la web, lo cual también nos ayudaría a ahorrar tiempo.
- ✓ Seamos participes de la Web, aquí podremos encontrar infinidad de cosas que nos podrán servir para el futuro, lo mismo que nos ayudaran a prosperar y adquirir conocimientos día a día.

## **Bibliografía**

- ✓ <http://www.apc.org/es/news/el-gobierno-electronico-oportunidad-para-la-partic>
- ✓ <http://en.wikipedia.org/wiki/ETourism>
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Intranet>
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Blogs>
- ✓ [http://osi.gob.es/econf/Protegete/Tramites\\_en\\_linea/](http://osi.gob.es/econf/Protegete/Tramites_en_linea/)