

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



**Factores de éxito en Gerencia Social utilizados para la
implementación del proyecto de Banda Ancha en la
localidad de Pariamarca, distrito y provincia de Canta,
departamento de Lima; para proponer una propuesta de
mejora en la implementación de proyectos sociales de
Banda Ancha a nivel nacional**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Gerencia Social con
mención en Programas y Proyectos de Desarrollo
que presenta:

Andi Braulio Polanco Caycho

Asesor:

Carlos Torres Hidalgo

Lima, 2025

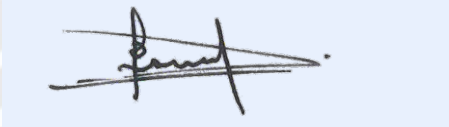
Informe de Similitud

Yo, Carlos Torres Hidalgo, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulado Factores de éxito en la implementación del Proyecto de Banda Ancha en la localidad de Santa Antonio de Paríamarca ubicado en el distrito y provincia de Canta, departamento de Lima, de el autor Andi Braulio Polanco Caycho, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 30/10/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de investigación, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 1 de Abril de 2025.

Apellidos y nombres del asesor: <u>Torres Hidalgo, Carlos</u>	
DNI: 10471642	Firma
ORCID: 0000-0002-5202-9767	



Dedico esta investigación a
mí esposa Erica Roman,
por haberme motivado a
estudiar la maestría en
Gerencia Social y sacrificar
horas de la relación para
que pueda estudiar y
cumplir una meta más en
nuestras vidas.



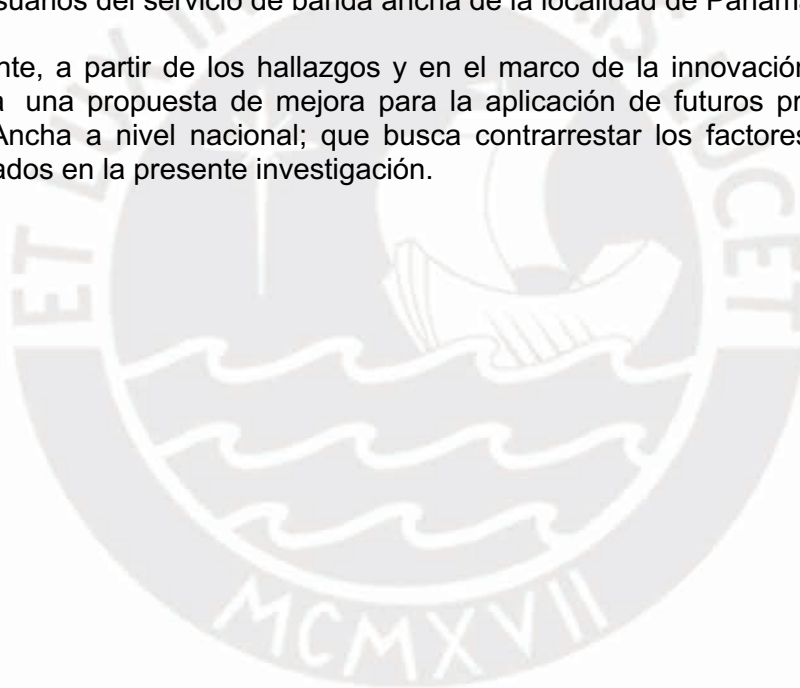
Agradezco a mi asesor de la Maestría en Gerencia Social (MGS) Profesor Carlos Torres Hidalgo, quien con su conocimiento y paciencia me orientó a lo largo de este trabajo.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por objetivo identificar los factores de éxito en Gerencia Social utilizados para la implementación del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca, distrito y provincia de Canta, departamento de Lima; analizando la estrategia y los procesos de gestión social en el diseño, implementación y ejecución, para formular una propuesta de mejora en la implementación de proyectos sociales de Banda Ancha a nivel nacional.

La investigación se centra en el análisis documentario, investigación mediante métodos cuantitativos y cualitativos aplicados a los beneficiarios y población de la localidad de Paríamarca. Una mirada desde el proyecto y desde la población ha permitido conocer: las estrategias y procesos de gestión social del proyecto para involucrar a los usuarios; estrategias de gestión social en las etapas de Implementación y operación del proyecto; expectativa, interés y opinión de los usuarios del servicio de banda ancha de la localidad de Paríamarca; interés y opinión de los usuarios del servicio de banda ancha; valorización y conocimiento de los usuarios del servicio de banda ancha de la localidad de Paríamarca.

Finalmente, a partir de los hallazgos y en el marco de la innovación social, se presenta una propuesta de mejora para la aplicación de futuros proyectos de Banda Ancha a nivel nacional; que busca contrarrestar los factores negativos identificados en la presente investigación.

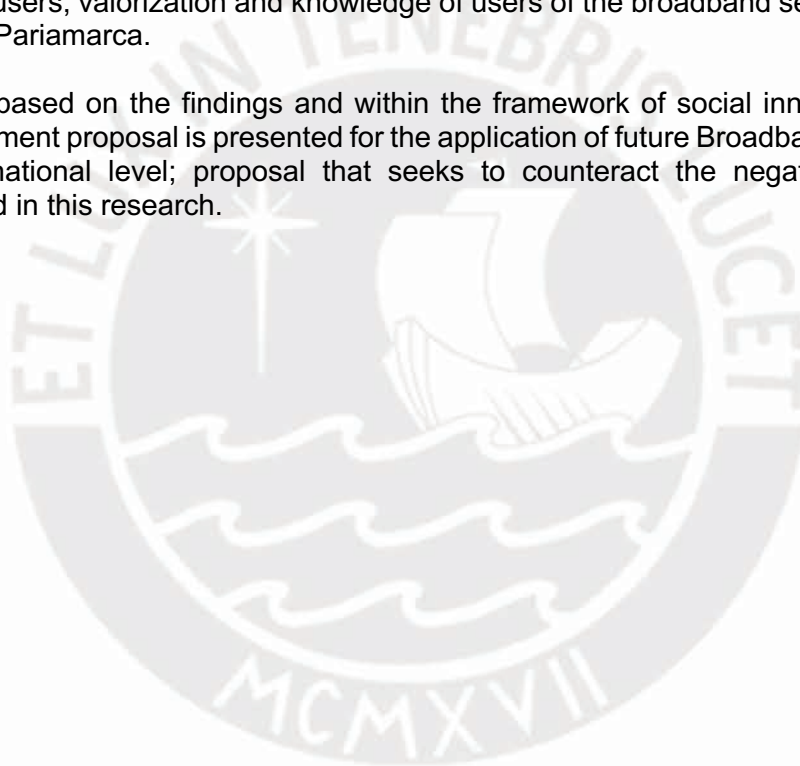


EXECUTIVE SUMMARY

The objective of this research is to identify the success factors in Social Management used for the implementation of the Broadband project in the town of Paríamarca, analyzing the strategy and social management processes in the design, implementation and execution, to formulate a proposal of improvement in the implementation of social Broadband projects at the national level.

The research focuses on documentary analysis, research using quantitative and qualitative methods applied to the beneficiaries and population of the town of Paríamarca. A look from the project and from the population has allowed us to know: the social management strategies and processes of the project to involve the users of the project; social management strategies in the implementation and operation stages of the project; expectation, interest and opinion of users of the broadband service in the town of Paríamarca; interest and opinion of broadband service users; valorization and knowledge of users of the broadband service in the town of Paríamarca.

Finally, based on the findings and within the framework of social innovation, an improvement proposal is presented for the application of future Broadband projects at the national level; proposal that seeks to counteract the negative factors identified in this research.



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	5
EXECUTIVE SUMMARY	6
ÍNDICE	7
INDICE DE ABREVIATURAS	11
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Planteamiento de la Investigación	13
1.2. Preguntas de Investigación Central	14
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.3.3. Ámbito de la Investigación	16
1.3.4. Justificación	16
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL	18
2.1. Marco Contextual Social	18
2.2. Marco Normativo	19
2.2.1. Marco Normativo Internacional	19
2.2.2. Marco Normativo Nacional	20
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	23
3.1. Antecedentes de la Investigación	23
3.1.1. Tesis de Doris Agurto Yngunza	23
3.1.2. Tesis de Alexia Rosalina Brazzini Aspíllaga, Virgilio Chávez Rodas y Luis Tapia Cabanillas	23
3.1.3. Tesis de Hugo Rosas Lozada	24
3.2. Conceptos Claves	24
3.2.1. Derecho a la Información	25
3.2.2. Derecho a la Inclusión Digital	26
A. Interculturalidad	26
B. Calidad de Vida y Desarrollo Personal	28
3.3. Conceptos de Estrategias y Herramienta de Gestión Social	29
A. Gestión por Resultados	29

B.	Mapa de Actores.....	29
C.	Seguimiento y Evaluación.....	29
CAPÍTULO IV: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN		31
4.1.	Estrategia Metodológica	31
4.2.	Determinación de la muestra a utilizar en la Investigación.....	31
4.3.	Diseño muestral	31
4.3.1.	Tamaño de la Muestra	31
4.3.2.	Muestra cualitativa	32
4.4.	Variables e indicadores	32
4.4.1.	Estrategia de gestión social.....	32
4.4.2.	Proceso de gestión social.....	32
4.4.3.	Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha	33
4.4.4.	Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha	33
4.4.5.	Valorización de los pobladores donde se implementó el proyecto de Banda Ancha	33
4.4.6.	Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha	33
4.4.7.	Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha.....	33
4.4.8.	Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha	33
4.5.	Unidades de análisis y fuentes.....	34
4.6.	Instrumentos.....	34
4.6.1.	Encuesta.....	34
4.6.2.	Entrevista semi estructurada	34
4.6.3.	Revisión documentaria	34
4.7.	Procedimientos de información.....	34
4.8.	Procedimiento de levantamiento de Información	34
4.8.1.	Validación de instrumentos.....	34
4.8.2.	Proceso de aplicación de instrumentos	36
4.8.3.	Dificultades encontradas	37
4.8.4.	Lecciones aprendidas	38
4.8.5.	Modificaciones en los instrumentos a partir de su aplicación... ..	39
4.8.6.	Procedimiento de Procesamiento de Datos.....	40
4.8.7.	Procedimiento de Análisis de Información.....	40
CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y HALLAZGOS		48

5.1. Presentación de Resultados y Análisis de los Hallazgos	48
5.2. Estrategias y procesos de gestión social del proyecto para involucrar a los usuarios del proyecto	48
5.2.1. Estrategia de gestión social. Etapa de Implementación del Proyecto.....	48
A. Talleres de sensibilización.....	49
B. Difusión por medios de comunicación	50
C. Apoyo informativo instalado en la localidad	51
5.2.2. Proceso de gestión social. Etapa de Operación del Proyecto.	52
A. Talleres de sensibilización	52
B. Difusión por medios de comunicación	53
C. Capacitación	53
5.3. Expectativa, interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca.....	54
5.3.1. Expectativas de los usuarios del servicio de Banda Ancha.....	54
A. Internet por wifi	54
B. Internet por fibra óptica de Banda Ancha	56
5.3.2. Interés y Opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha	57
5.4. Valorización y conocimiento de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca.....	59
5.4.1. Valorización del proyecto de Banda Ancha por los pobladores	59
5.4.2. Conocimiento de los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha	61
A. Usos de los beneficiarios del proyecto	61
B. Beneficios de los beneficiarios del proyecto	62
C. Conocimientos adquiridos.....	62
D. Aplicación de los conocimientos adquiridos.....	63
5.4.3. Enfoque Intercultural del Proyecto.....	64
5.4.4. Adaptación cultural del proyecto	64
5.4.5. Percepción de la adopción	65
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
6.1. Conclusión General.....	66
6.2. Conclusiones específicas	66
6.2.1. Conclusiones respecto a estrategia y procesos de gestión	

social del proyecto para involucrar a los usuarios del proyecto Pronatel	66
6.2.2. Conclusiones respecto a las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca	67
6.2.3. Conclusiones respecto a la valorización y conocimiento que tiene los pobladores del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca	67
6.2.4. Conclusiones respecto a la implementación del proyecto Pronatel con un enfoque intercultural.....	68
6.3. Recomendaciones	68
CAPÍTULO VII: PROPUESTA APLICATIVA	70
7.1. Propuesta	70
7.1.1. Título de la propuesta	70
7.1.2. Objetivo de la propuesta.....	70
7.1.3. Resultados esperados e indicadores de evidencia	70
7.1.4. Estrategia de implementación	71
A. Programación adecuada de las charlas de sensibilización y asambleas	71
B. Charlas de sensibilización de calidad.....	71
C. Comunicación personal y social.....	72
D. Seguimiento continuo.....	72
7.1.5 Actividades	72
7.1.6. Recursos	72
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	79
ANEXO 2: DIPTICOS.....	82
ANEXO 3: BANDEROLA	83
ANEXO 4: AFICHE	84
ANEXO 5: PRESENTACIÓN EN PPT Y ROTAFOLIO	85
APENDICE I	86

INDICE DE ABREVIATURAS

AC	Acuerdo Nacional
APROGAL	Asociación de Ganaderos Lecheros de Pariamarca
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CP	Constitución Política del Perú
FITEL	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
FONCODES	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social
IIDH	Instituto Interamericano de Derechos Humanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PRONATEL	Programa Nacional de Telecomunicaciones
TIC	Tecnologías de la información y comunicación
UNESCO	Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS:

Tabla N° 1 Variables e Indicadores

Tabla N° 2 Columna Vertebral con Variables e Indicadores

Tabla N° 3 Columna Vertebral con Fuentes e Instrumentos

Tabla N° 4 Expectativa sobre el Ámbito del Servicio de Wifi en la Localidad

Tabla N° 5 Retribución por el Servicio de Internet a Domicilio

Tabla N° 6 Mejoras al Proyecto

Tabla N° 7 Valorización del Proyecto

Tabla N° 8 Resultado Esperado e Indicador

GRÁFICOS:

Gráfico N° 1 Localidades con Internet Fijo

Gráfico N° 2 Ubicación del Centro Poblado de Pariamarca

Gráfico N° 3 Características de la Interculturalidad

Gráfico N° 4 Fases de la Sensibilización

Gráfico N° 5 Estructura Epistémica de Comunicación

Gráfico N° 6 Círculo Virtuoso del Sistema de Banda Ancha

Gráfico N° 7 Parámetros de Contribución de la Banda Ancha

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Las comunicaciones van cobrando cada día mayor importancia en el mundo globalizado que estamos viviendo, no solamente para comunicarnos sino para acceder a información, a la economía, a la educación, al trabajo, a la diversión, a la seguridad, al ocio, entre múltiples posibilidades que día a día van apareciendo. Ya es una realidad que muchos objetos se conectan a internet y pueden ser monitoreadas por un dispositivo, este es el inicio a lo que se conoce como el “internet de las cosas”.

Para que esta tecnología sea realidad en nuestro país y todos puedan tener acceso, se requiere una gran inversión en la instalación de infraestructura de telecomunicaciones (fibra óptica, torres de comunicación, centrales de comunicación, etc.). Desde el año 1994 hasta la fecha, las concesiones de las Telecomunicaciones han pertenecido al sector privado, por lo que su despliegue de cobertura se ha realizado en forma considerable e importante en las principales ciudades del país, no así en las localidades alejadas rurales que son de interés para la Gerencia Social.

En la primera parte de la investigación se efectúa el planteamiento y el desarrollo del objetivo general y objetivos específicos, ámbito y justificación; en el siguiente capítulo se desarrolla el marco contextual social y normativo. A continuación, se dará un breve comentario de las investigaciones existentes y conceptos claves como derecho a la inflación, derecho a la inclusión digital, Interculturalidad, calidad de vida y desarrollo personal. Seguidamente, las estrategias metodológicas utilizadas, la determinación de la muestra y lista de variables. Se desarrolla la matriz de recolección de información y matriz de gestión de investigación. Finalmente se analiza los resultados y hallazgos, para plantear conclusiones, recomendaciones y una propuesta aplicativa.

1.1. Planteamiento de la Investigación

Los servicios de telecomunicaciones son un servicio público y su acceso debe ser para todos los ciudadanos, pero las zonas alejadas rurales en todo el país no tenían acceso a este servicio público, lo cual generaba una brecha digital para su acceso y uso en el año 2006 el Estado creó el (actualmente Pronatel), para financiar exclusivamente servicios de telecomunicaciones e instalación de infraestructura en comunicaciones en áreas rurales o en lugares de interés social; esto debido a que las empresas privadas de telecomunicaciones invertían principalmente en los lugares que les permitiera una mayor ganancia, como las principales ciudades del país, zonas mineras, entre otros.

En el año 2019 mediante la Ley N° 29022 se consideró como interés y necesidad pública los servicios de telecomunicaciones como base fundamental para la integración de los peruanos y desarrollo económico y social del país. Con la emergencia sanitaria causado por el Covid-19, somos testigos de la importancia de las telecomunicaciones, donde la gran mayoría de los peruanos

tuvieron que permanecer confinados en sus domicilios y uno de los medios necesarios para conectarse con el mundo es el internet.

Fitel para poder desarrollar el proyecto de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social a nivel nacional, efectuó diferentes etapas entre ellas la región de Lima. El proyecto de Banda Ancha de la Región de Lima beneficia a 178.760 mil peruanos, 291 localidades, 477 instituciones públicas educativas beneficiarias, 255 comisarías y 201 centros de salud. Para la presente investigación se tomó una localidad rural donde el proyecto se ha implementado, Santa Antonio de Pariamarca ubicado en el distrito y provincia de Canta, Lima.

Las políticas sociales buscan el interés público y el bien común en una sociedad, el Estado interviene para remplazar, completar o modificar aquello que el sistema económico no lo hace. Las empresas concesionarias de telecomunicaciones difícilmente llevarían el servicio de Banda Ancha a localidades rurales alejadas, porque no son rentables, debido a la poca población residente y difícil ubicación geográfica, siendo necesario un incentivo económico del Estado. Las políticas sociales no se limitan solo a los temas de alimentación, salud y educación, sino también de información y conocimiento que permite a los ciudadanos poder desarrollar sus libertades y derechos, teniendo nuevas competencias digitales, al reducir la brecha digital potencia un desarrollo humano. En ese contexto, es importante conocer en qué medida y cómo se gestionó la participación social, antes, durante y después de la ejecución del proyecto; cuál fue el rol de las autoridades locales para la implementación del proyecto y cómo se empoderó a la población para ser usuaria del proyecto.

Al respecto, el Proyecto de Banda Ancha de Pronatel desarrollado en la localidad de San Antonio de Pariamarca ubicado en el distrito y provincia de Canta, región Lima tiene como objetivo brindar acceso de internet de Banda Ancha de alta calidad a las instituciones públicas beneficiarias directas como comisarías, instituciones educativas y postas médicas, asimismo pueden acceder a los servicios los hogares, otras instituciones públicas y privadas que se encuentren dentro del área de influencia.

1.2. Preguntas de Investigación Central

El Proyecto de Banda Ancha de Pronatel desarrollado en la localidad de San Antonio de Pariamarca ubicado en el distrito y provincia de Canta, región Lima se encuentra brindando acceso de internet de Banda Ancha de alta calidad a las instituciones públicas beneficiarias directas como comisarías, instituciones educativas y postas médicas, asimismo pueden acceder a los servicios los hogares, otras instituciones públicas y privadas que se encuentren dentro del área de influencia.

La investigación tiene como fecha de inicio el mes de marzo de 2018, fecha que se encargó a la empresa América Móvil Perú SAC., la implementación del Proyecto "Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima" hasta un año después de su entrada en servicio, es

decir diciembre de 2022. ¿Cuáles son los factores de Gestión Social utilizados para la implementación del proyecto de Banda Ancha en la localidad de San Antonio de Pariamarca, distrito y provincia de Canta, departamento de Lima? Y como preguntas específicas: ¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de Pariamarca? ¿Cuáles son las modalidades de participación social en el proyecto, antes, durante y después de su implementación? ¿El programa de Banda Ancha se implementan realmente con un enfoque de interculturalidad?

Los conceptos teóricos claves que se eligieron son Derecho a la Información y a la Inclusión Digital; Interculturalidad; Calidad de Vida y Desarrollo Personal. El Derecho a la Información y La Inclusión Digital es un nuevo derecho humano considerado como “derechos de cuarta generación”. Una población excluida de la inclusión digital y de la información es condenada a no tener una calidad de vida y desarrollo de su persona. Actualmente el acceso telecomunicaciones es considerado un servicio de público que en un estado democrático todos los ciudadanos deben tener acceso a ello.

El proyecto de estudio se relaciona con la Interculturalidad porque permite construir relaciones y comunicaciones entre personas, comunidades, países y culturas no solamente del país, sino de todo el mundo. Calidad de Vida y Desarrollo Personal, El proyecto permite que los ciudadanos de las localidades más alejadas del país puedan tener los mismos derechos que aquellos que se encuentran en las grandes ciudades del país.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar los factores de éxito en Gerencia Social utilizados para la implementación del proyecto de Banda Ancha en la localidad de San Antonio de Pariamarca, analizando la estrategia y los procesos de gestión social en el diseño, implementación y ejecución del proyecto de Banda Ancha en la localidad de San Antonio de Pariamarca, para una propuesta de mejora en la implementación de proyectos sociales de Banda Ancha a nivel nacional desde el mes de marzo de 2018, fecha que se encargó a la empresa América Móvil Perú SAC., la implementación del Proyecto “Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima” hasta un año después de su entrada en servicio, es decir diciembre de 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- A. Expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Pariamarca.
- B. Consideración del enfoque intercultural en la implementación del programa de Banda Ancha.

- C. Valorización y Conocimiento que tiene los beneficiarios del proyecto de banda ancha en la localidad de Paríamarca.
- D. Formular una propuesta de mejora de la estrategia de gestión social para implementación de proyectos similares en áreas rurales andinas.

1.3.3. Ámbito de la Investigación

El ámbito geográfico se realizó en la localidad de Paríamarca, distrito y provincia de Canta, región de Lima. El presente trabajo de investigación está dirigido a los beneficiarios directos a los usuarios pertenecientes a las entidades beneficiarias (entidad educativa y posta médica). Adicionalmente existen usuarios indirectos del servicio de internet que hacen uso del servicio en la plaza pública con el wifi gratuito y aquellos ciudadanos que hayan solicitado el servicio de forma particular a sus hogares e instituciones.

1.3.4. Justificación

Con esta investigación se busca dar una propuesta para mejorar los programas y proyectos futuros que tengan que ver con el despliegue de servicios de telecomunicaciones y Banda Ancha, donde debe existir una real participación ciudadana que entable un diálogo horizontal con los actores, tomando en cuenta sus opiniones, saberes y haciéndolos intervenir. Podremos conocer los factores de Gestión Social utilizados para la implementación del proyecto e identificar si la estrategia utilizada podría replicarse, complementarse o mejorarse, cuál fue el rol de las autoridades locales para la implementación del proyecto y cómo se empoderó a la población para ser usuaria del proyecto y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. La investigación tiene una trascendencia relevante debido a que el acceso a internet de calidad se ha convertido en un derecho humano y su demanda va creciendo día a día. Con esta investigación tendrá un impacto positivo en los futuros proyectos de telecomunicaciones públicos o privados. A diferencia de otras investigaciones donde se ha tratado proyectos donde el Estado ha instalado cabinas de internet en algunas localidades (no vigente) o el proyecto Pronatel a nivel técnico, la presente investigación trata una localidad beneficiaria dentro de un proyecto regional con un proceso de implementación y operación que se encuentra vigente teniendo múltiples beneficiarios.

Realizar la investigación es viable debido a que actualmente me encuentro laborando en la empresa América Móvil Perú, empresa que realizó la implementación del proyecto. Mi domicilio se encuentra en la ciudad de Lima, a pocas horas de la localidad de Paríamarca. Entre las principales razones que me llevaron a elegir el objeto de estudio de la presente tesis fue en tema novedoso de investigación. El proyecto es reciente y se viene desarrollando en diferentes partes del país, debido a la importancia que tiene actualmente las telecomunicaciones y el acceso a internet, siendo un derecho humano su acceso de calidad y de forma continua.

Las telecomunicaciones y el internet van camino a ser parte fundamental de nuestras vidas, estamos al inicio del Internet de las Cosas y la Inteligencia de las Cosas. En el período de la pandemia del Covid-19 se mostró la necesidad de estar siempre conectados y la utilidad de las Telecomunicaciones y el Internet en nuestras actividades diarias; esta situación fue el pilar para hacer una mirada a un proyecto que viene desplegando a nivel nacional. Actualmente enfocado a localidades alejadas pero conforme pasen los años, el despliegue será en todo el país.

Es importante trabajar el tema de Internet y Banda Ancha debido a que ya es un derecho humano y su implementación a través de programas sociales viene en aumento ya que existen muchas localidades que no cuentan con un acceso a Internet de calidad. El Estado a través de Pronatel viene desarrollando múltiples programas que contribuyen a un Gobierno Digital.

La Gerencia Social interviene para identificar los factores de éxito que se aplicaron el desarrollo del proyecto de Banda Ancha, analizando los hallazgos encontrados en la aplicación de los instrumentos de investigación. Con la información que se encontró, se propone mejoras en la implementación de futuros proyectos de Internet y Banda Ancha.

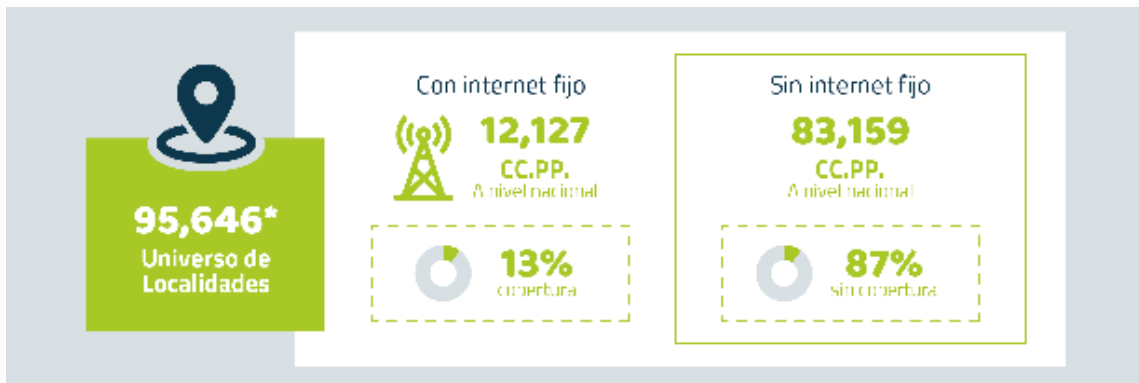


CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL

2.1. Marco Contextual Social

Pronatel logró identificar 95,646 centros poblados de los cuales 12,127 centros poblados cuentan o contarán con el servicio de internet fijo (por lo menos una entidad pública cuenta con el servicio de internet fijo), quedando 83,159 centros poblados que no cuentan con el servicio de internet fijo. (Pronatel, 2021, p. 28).

Gráfico N° 1 Localidades con Internet Fijo



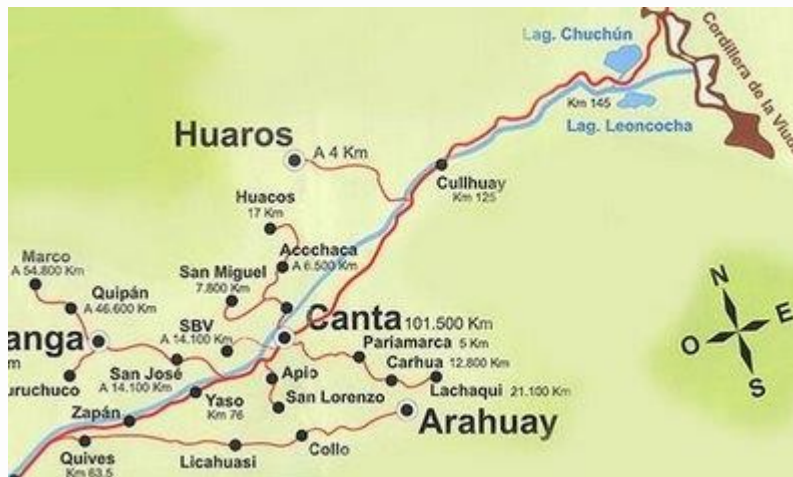
Fuente: Pronatel

Para atender a la población de los centros poblados que no cuenta con internet fijo, el Pronatel estableció los criterios para definir los centros poblados a atender en áreas rurales y lugares de preferente interés social, donde se tiene proyectado hasta el año 2024, 8400 centros poblados (8.8% del total de centros poblados). Para lograr cumplir este objetivo el Pronatel elaboró varios proyectos entre ellos los regionales. Para la presente investigación nos interesa revisar el proyecto de Banda Ancha en la región de Lima donde se tiene 291 localidades que son beneficiarias del proyecto que representa el 5.6% de cobertura respecto al área rural de Lima.

Entre las 291 localidades beneficiarias en la región de Lima, se encuentra la localidad de Pariamarca ubicado en el distrito y provincia de Canta. Ubicado a una altura de 2,988 metros sobre el nivel mar, con las siguientes coordenadas en grados decimales -11.49278, -76.62889; se encuentra en la región natural quechua. Según el último Censo Nacional existe una población de 194 habitantes (104 hombres y 90 mujeres), un total de 224 viviendas (179 ocupadas y 45 desocupadas). (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2017).

El centro poblado de Pariamarca se encuentra dentro de la Comunidad Campesina de Pariamarca. La principal actividad económica del centro poblado es la ganadería y se encuentran constituidos en la (APROGAL). El centro poblado de Pariamarca cuenta con una institución educativa de nivel inicial y primaria, un centro de salud, local comunal e iglesia

Gráfico N° 2 Ubicación del Centro Poblado de Pariamarca



Fuente: <http://unmsm-marketing-obrajillo.blogspot.com/p/inicio.html>

El centro poblado de Pariamarca cuenta con energía eléctrica y agua potable administrada por el comité de agua potable de la Comunidad Campesina de Pariamarca.

2.2. Marco Normativo

2.2.1. Marco Normativo Internacional

Cada año que transcurre el Internet cobra mayor importancia como un medio que permite el desarrollo y ejercicio de los derechos humanos, su acceso se ha convertido en un derecho humano necesario para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de 2030. La legislación internacional y nacional se han y siguen adecuándose para lograr su reconocimiento e importancia como un derecho y ha convertido en un imperativo a los Estados su acceso universal, mediante políticas y programas públicas.

A. Asamblea General de los Derechos Humanos, Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y Expresión

Para el ejercicio de los derechos de libertad de Opinión y Expresión el internet es el mejor medio de uso, así como para poder controlar a las autoridades. Una persona mediante el internet se conecta al mundo y los Estados deben proteger su mal uso. Las Naciones Unidas señala que es importante realizar una alfabetización digital que debe realizarse dentro y fuera de los centros educativos, donde se imparta el uso, la seguridad y la protección en internet. El internet fomenta la interculturalidad y debe ser una ayuda a las personas con discapacidad y al empoderamiento de la mujer. Para la utilización de un internet de calidad es necesario la implementación de una banda ancha y que debe ser de acceso universal (Organización de las Naciones Unidas, 2011).

En ese sentido, el proyecto generado por Pronatel cumple con lo acordado en la Asamblea de las Naciones Unidas al brindar el acceso a Internet por Banda

Ancha de forma continua y de calidad. El Proyecto va dirigido principalmente a las localidades alejadas del país, como es el caso.

B. Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, 32° período de sesiones; promoción, proyección y el disfrute de los Derechos Humanos en Internet

Se señala que el acceso a internet es un derecho humano y que su expansión brinda las posibilidades del desarrollo humano, superar la brecha digital y desarrollar las sociedades del conocimiento incluido el logro de los objetivos del Desarrollo Sostenible. Para lograr que sea universal es necesario la intervención de los Estados ejercen las acciones para que el acceso sea universal, seguro mediante políticas públicas nacionales. (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

El Estado mediante el Proyecto Pronatel, permite que los pobladores de las localidades alejadas puedan tener las mismas oportunidades de acceso a internet que los pobladores de las ciudades desarrolladas; con esto el desarrollo de sus derechos humanos.

C. Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos

La libertad de Expresión y Pensamiento son la piedra angular en un gobierno democrático. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación son necesarios para el desarrollo de un Estado, reducir la pobreza, la generación de trabajo, la protección ambiental y conocer los desastres naturales. Contiene los avances desarrollados por la ONU, La OEA y los gobiernos de la región. Para lograr el acceso a internet a todos es necesario el cierre de la brecha digital, desarrollar la infraestructura necesaria y establecer medidas que eviten el bloqueo o acceso a Internet. (Organización de Estados Americanos [OEA], 1993).

Nosotros nos encontramos en un gobierno democrático donde no solamente es un deber brindar el acceso a internet sino desarrollar la infraestructura necesaria compuestas por estaciones de telecomunicaciones, centros de acceso, transmisión, data center, redes de fibra óptica y centros de cómputo como parte de proyectos de Banda Ancha. Pronatel viene cumpliendo con la ejecución de su presupuesto para generar más oportunidades a más ciudadanos de las localidades rurales.

2.2.2. Marco Normativo Nacional

A. Constitución Política del Perú de 1993. Se establece los derechos fundamentales de los ciudadanos peruanos

Si bien en la Constitución Política del Perú no se indica expresamente el derecho de acceso a internet, si se encuentra dentro del reconocimiento de los demás

derechos establecido en el artículo tercero, *numerus apertus*¹. El internet materializa los derechos fundamentales siguientes: “a la libertad de información opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social” (CP,1993, Art.4), “a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública” (CP, 1993, Art.5), “a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar” (CP,1993, Art.6), “al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar así como a la voz y a la imagen propias” (CP, 1993, Art.7), y es una condición indispensable para gozar de los demás derechos fundamentales, convirtiéndose en un bien de dominio público que el Estado tiene la responsabilidad de asegurar como un derecho autónomo (Landa, 2019, p.147).

B. Acuerdo Nacional. Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento

El AN nace de la participación ciudadana nacional para alcanzar el bien común con un desarrollo sostenible en un gobierno democrático. Es un conjunto de políticas de estado a largo plazo donde se describe los objetivos de Estado y lo que se tiene que hacer en el aspecto social, económico y político para el desarrollo sostenible del país. La política 35 fue la última incorporada al AN en el año 2017, y establece el compromiso de lograr una sociedad de información y construir una sociedad conocimiento, uno de los medios a utilizar es el internet. El desarrollo de capacidades de los ciudadanos a nivel nacional permite que puedan desarrollarse de una manera integral y sostenible ejerciendo sus derechos y libertades. Para lograr este objetivo el Estado promoverá el uso, conectividad y acceso de internet en el territorio nacional. Se busca que el acceso a internet genere oportunidades para todos los ciudadanos, las instituciones públicas se modernicen con el uso de los medios digitales teniendo como base los principios de un “internet libre, abierto, neutro y para todos” (Acuerdo Nacional, 2017,.p.35).

C. Decreto Supremo 042-2010-MTC Se establece como Política Nacional la Implementación de una Red Dorsal de Fibra Óptica para facilitar a la Población el acceso a Internet de Banda Ancha y promover la Competencia en la prestación de este servicio

A fin de asegurar el acceso al internet de banda ancha a todos los ciudadanos principalmente en la sierra, selva y localidades alejadas del país, es necesario la implementación de una red dorsal de fibra óptica. La Política Nacional define objetivos prioritarios, lineamientos y contenidos principales de política pública para que el servicio de internet sea adecuado y permita el desarrollo de las actividades privadas.

¹ *Numerus apertus*: La Constitución Política del Perú no excluye otros derechos no enumerados, debido al avance de la ciencia, derecho o tecnología aparecen nuevos derechos como el derecho a la verdad.

D. Ley 29904. Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento

Con la emisión de la Ley N° 29904 la promoción de la Banda Ancha y construcción de la Red Dorsal se convierte en una necesidad pública e interés nacional. La Banda Ancha contribuye al efectivo ejercicio de los derechos a la educación, a la salud y al trabajo y a sus libertades constitucionales. La Banda Ancha es la conectividad de transmisión de datos como el internet de forma permanente y de alta velocidad. Se faculta a Fitel (actualmente función de Pronatel, para la elaboración de los proyectos con la participación de los gobiernos regionales.

E. Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú

La Comisión Multisectorial Temporal creada en el año 2010 fue la encargada de la elaboración del Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú. En el Plan en mención se encuentra un diagnóstico del desarrollo de la Banda Ancha en el Perú, las principales barreras para su despliegue y la visión, misión y propuestas de políticas para el despliegue de la Banda Ancha en el Perú. ([UNESCO], 2011).



CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Tesis de Doris Agurto Yngunza. Programa de Inclusión Digital desarrollado por CEDRO; el caso de los Telecentros de la ciudad de Huánuco

Esta investigación analiza el modelo de gestión de los Telecentros desarrollados por CEDRO en el departamento de Huánuco. Es importante porque ha implantado telecentros y efectuado capacitaciones para lograr competencias digitales en los interesados del proyecto. El proyecto se ha desarrollado en una de las zonas que fue vulnerable por el cultivo de la coca ilegal, lo que trajo como consecuencia la deserción escolar, trabajo de niños y jóvenes en el cultivo de la coca.

Esta tesis tiene relación con la presente investigación ya que señala la importancia que tiene el Internet en la inclusión digital de los ciudadanos, contribuye al desarrollo humano y la aplicación efectiva de los derechos humanos principalmente en los ámbitos de información, educación y democracia. “Los Telecentros, han desarrollado capacidades en los ciudadanos de las zonas rurales para promover la inclusión digital y potenciar competencias que permitan transformar su desarrollo económico, social y comunal brindando mejores oportunidades para su bienestar” (Agurto, 2018, p.24).

En la presente investigación no será una institución privada quien promueva e implemente el acceso a internet, sino será el Estado, la entidad que realice la implementación y capacitación de internet por medio de la banda ancha.

3.1.2. Tesis de Alexia Rosalina Brazzini Aspíllaga, Virgilio Chávez Rodas y Luis Tapia Cabanillas. Factores que contribuyen o limitan la sostenibilidad del proyecto inclusión digital implementado por CEDRO entre el año 2012 al 2017 en la región de Huánuco

Esta investigación es importante porque trata la experiencia del funcionamiento y sostenibilidad de los Telecentros, implementados en la ciudad de Huánuco por la organización CEDRO, que permitieron a los pobladores donde se desarrolló el proyecto, puedan incorporar herramientas digitales en sus vidas para formar una ciudadanía digital. El diseño de los Telecentros fue diseñado para brindar varios como los TIC, internet, búsqueda de información, uso de plataformas digitales de comunicación, alfabetización digital, educación financiera entre otros (Brazzini et al, 2021, p.16).

El internet y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permiten mejorar los procesos sociales económicos y productivos de las localidades

participantes. Se relaciona con la presente investigación porque trata la importancia del acceso de internet como un derecho humano que tiene componentes de aplicación de tecnología de información y comunicación para el fortalecimiento de capacidades con la participación y gestión de la comunidad para su incorporación como parte del desarrollo integral. Es importante porque el proyecto fue precursor en las localidades alejadas con la participación de diferentes actores, que sirvió mucho en el período de mayor intensidad del Covid-19. Al día de hoy muchas de ellas transferidas a las municipalidades locales. Actualmente los diferentes proyectos de Pronatel a nivel nacional viene desarrollado el acceso a internet mediante banda ancha a las localidades alejadas a nivel nacional.

3.1.3. Tesis de Hugo Rosas Lozada. Redes Nacionales de Banda Ancha en el Perú: Escenarios al 2030

Esta investigación analiza la situación actual de la conectividad y la brecha digital del Perú, así como el estado actual y porcentaje de uso de las redes nacionales. Las Redes Nacionales están conformadas por la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) y 21 proyectos de Banda Ancha a nivel nacional. De esta manera se reduce la desigualdad entre quienes tienen y no tienen acceso a una computadora y usar los servicios de internet; como política pública nuestro país construye, administra y expande los servicios digitales en las localidades del país, principalmente las más alejadas (Rosas, 2021, p. 10).

Es importante esta investigación porque nos indica que actualmente solo se está usando el 3.2% de la red debido al alto costo del servicio, las restricciones comerciales, costos altos por la operación y mantenimiento, tecnología inadecuada instalada, falta de migración de las instituciones públicas a la red. Es importante esta investigación porque nos presenta información sobre el avance de la Banda Ancha a nivel nacional y nos indica que es un gran avance tener una infraestructura dorsal y la falta de mejora en su acceso, trámites y regulaciones que se imponen.

3.2. Conceptos Claves

Las TIC y el Internet brindan múltiples posibilidades para el desarrollo de las capacidades de las personas, su acceso es un derecho reconocido a nivel mundial y posibilita la ejecución de los demás derechos para cumplir los objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030. La selección de los conceptos clave en la presente investigación son importantes y actuales que han tenido una evolución en el tiempo pero que actualmente cobran importancia.

Su elección permitirá tener los insumos necesarios para el desarrollo de la tesis y son conceptos que van de la mano con la Sociedad de la Información que queremos lograr. Poder lograr el desarrollo de un derecho a la información permitirá tener un gobierno democrático con la participación de todos, siendo participantes activos en el desarrollo de una nación. Lograr reducir la brecha digital es un deber que tenemos todos para que todas las personas del mundo puedan tener una verdadera inclusión social, respetando la cultura y

costumbres de las diferentes comunidades en el mundo para lograr el desarrollo humano.

3.2.1. Derecho a la Información

Para el Instituto Interamericano de Derechos Humanos [IIDH] El derecho a la información:

Es un derecho humano, componente clave del derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Consiste en el derecho de una persona de buscar y recibir información en poder de órganos, entes y empresas públicas, exceptuando casos en que la información sea calificada como secreto de estado o de acceso restringido por la Constitución y/o por alguna ley. El derecho al acceso a información es un derecho fundamental para el desarrollo pleno de una sociedad democrática y transparente, y un ejercicio vital para la rendición de cuentas de las autoridades. Es un derecho multiplicador de otros derechos, ya que es necesario para poder ejercer plenamente nuestros derechos (Fuchs, 2021.,p.12).

El derecho a la información se encuentra contenido en el derecho de expresión y va más allá que la libertad de información, ya que se trata de un derecho de todos los ciudadanos a una información neutral y objetiva. Se materializa con la facultad de investigar, difundir información y recibir información. Va más allá del derecho personal (libertad de información) para convertirse en un derecho social y colectivo que involucra no solamente al Estado sino a múltiples actores. Este derecho se encuentra reconocido en el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948); el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966); el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos de (1969); en el artículo IV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948); y el artículo 4 de la Carta Democrática Interamericana (2001).

En un gobierno democrático el derecho a la información es importante para lograr la transparencia democrática, controlar al gobierno de turno. El gobierno debe ser transparente en sus actividades gubernamentales demostrando probidad y responsabilidad.

El Internet y las TIC han dado nacimiento a la Sociedad de la Información, que está representado por pensamiento y conocimiento que deben estar disponible para todas las personas en cualquier parte del mundo y que nos compromete a defender a garantizar. Esto implica que cualquier grupo social pueda acceder a información y también promover la producción de información.

Bajo los auspicios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) se dio la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información con la participación de diferente actores públicos y privados con el objetivo de promover la Sociedad de la Información y la reducción de la Brecha Digital, donde se señala la importancia de las telecomunicaciones en el desarrollo de las naciones.

3.2.2. Derecho a la Inclusión Digital

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se puede indicar que es la adopción de las TIC al facilitar las comunicaciones, además de posibilitar el acceso a información de toda índole en internet y a servicios sociales en línea de mejor calidad que las formas tradicionales por sus características de eficiencia y ubicuidad (educación, salud, gobierno electrónico). (CEPAL, 2010, P.11). Se puede definir como Inclusión Digital al acceso de los ciudadanos a los TIC que permite el desarrollo de una sociedad. Es una definición que día a día se viene modificando debido a los cambios tecnológicos que van dando a nivel mundial. Surge como un nuevo derecho fundamental que reclama la intervención del Estado para garantizar que todos los individuos puedan acceder a ella. Como lo dice Chacón, Ordoñez y Anichiarico (2017):

La inclusión social solo es posible cuando hay una infraestructura (redes e instalaciones), las condiciones para ser incluido digitalmente sobrepasan la estructura física. La verdadera inclusión demanda recurso humano cualificado, tanto a la prestación del servicio como en el uso. Por este motivo se considera que un individuo está incluido digitalmente si tiene acceso de calidad a los servicios de TIC (pp. 145-146).

La ONU al respecto ha indicado:

Que el ejercicio de los derechos humanos, en particular del derecho a la libertad de expresión, en internet es una cuestión que reviste cada vez más interés e importancia debido a que el rápido ritmo de desarrollo tecnológico permite a las personas de todo el mundo utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (ONU, 2012).

Exhorta a los Estados y promover y facilitar al acceso al internet y la cooperación internacional que promueva su desarrollo.

A raíz de las desigualdades, surge la Brecha Digital como lo dice Chacón, Ordoñez y Anichiarico (2017):

Aquellos ciudadanos cuyo acceso a la innovación y a la tecnología hace parte de su espacio vital efectivo, pero no tiene los medios suficientes para ello, padecen de lo que conocemos como brecha digital. La brecha digital es una exclusión sufrida por un grupo social, originada en disparidades socioeconómicas (p. 144).

Es así que la Inclusión Digital se convierte en Política de Estado que busca reducir la brecha digital para que todos los ciudadanos puedan tener acceso y uso a las TIC e Internet de calidad.

A. Interculturalidad

Para la ONU, la Interculturalidad se “refiere a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones

culturales compartidas, a través del dialogo y del respeto mutuo” (ONU, 2005). El reconocimiento de las diferentes culturas dentro de un territorio significa que no solo sean reconocida como cultura o etnia sino como pueblos que pueden aportar para lograr el desarrollo del país. Va más allá de la simple tolerancia que lo tuvo la multiculturalidad.

Podemos conocer las características de la Interculturalidad en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3: Características de la Interculturalidad

Abordaje	Multiculturalismo	Pluralismo cultural	Interculturalidad
Reconocimiento de las diferentes culturas	Se reivindica las diferencias culturales.	Se reconocen las diferencias culturales con consecuencias jurídicas y políticas.	Establece relaciones de confianza, reconocimiento mutuo, comunicación efectiva, diálogo, aprendizaje, intercambio.
Manera de ver las asimetrías e injusticias	Intracultural: se visibiliza las culturas injustamente menospreciadas.	Intercultural: se visibiliza las relaciones de poder injustas entre las culturas.	Se desarrollan competencias para comunicarse en contextos de relaciones con otras culturas.
Políticas para promover los derechos de los grupos culturales	Acciones afirmativas (de “inclusión”) para favorecer la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios del Estado.	Acciones transformativas de las estructuras políticas, sociales, económicas del Estado para la plena participación de todos los grupos	Igualdad en el ejercicio de derechos y acceso a oportunidades. Orden político que reconozca pluralidad del Estado, democracia inclusiva y participativa.
Modelo de Estado	Estado monocultural	Estado pluricultural	Estado pluricultural
Tipo de relación que se promueve entre las culturas	Coexistencia respetuosa, sin intercambio.	Intercambio, enriquecimiento y transformación mutua.	Renovación del pacto social y la construcción de una cultura política común a partir de un diálogo intercultural en las esferas públicas

			de la sociedad civil
--	--	--	----------------------

Fuente: GIZ, 2013. Guía metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad” a partir de la experiencia del Programa “Buen Gobierno y Reforma del Estado” del Perú. Lima.

Es importante indicar lo que dice el Consejo de Europa:

El diálogo intercultural consiste en un intercambio de opiniones abierto y respetuoso, basado en el entendimiento mutuo, entre personas y grupos que tienen orígenes y un patrimonio étnico, cultural, religioso y lingüístico diferente. Contribuye a la integración política, social, cultural y económica, así como a la cohesión de sociedades culturalmente diversas. Fomenta la igualdad, la dignidad humana y el sentimiento de compartir objetivos comunes. Tiene por objeto facilitar la comprensión de las diversas prácticas y visiones del mundo; reforzar la cooperación y la participación; permitir a las personas desarrollarse y transformarse, además de promover la tolerancia y el respeto por los demás (2008, p.21).

El Internet y las TIC permiten que las diversas culturas puedan interactuar en iguales de condiciones a otras culturas a nivel mundial. Dar a conocer su cultura y poder tener oportunidades como la tienen algunas culturas ubicadas en las principales ciudades desarrolladas a nivel mundial.

Las telecomunicaciones son un servicio público que debe brindarse en un trato igualitario respetando sus diferencias culturales, su lengua y se adecua a sus tradiciones y costumbres.

B. Calidad de Vida y Desarrollo Personal

Para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2000) el desarrollo humano:

Es el proceso de ampliación de las opciones de la gente, aumentando las funciones y capacidades humanas. De esta manera el desarrollo humano refleja además los resultados de esas funciones y capacidades en cuanto se relacionan con los seres humanos. Representa un proceso a la vez que un fin. En todos los niveles del desarrollo las tres capacidades esenciales consisten en que la gente viva una vida larga y saludable, tenga conocimientos y acceso a recursos necesarios para un nivel de vida decente. Pero el ámbito del desarrollo humano va mucho más allá: otras esferas de opciones que la gente considera en alta medida incluyen la participación, la seguridad, la sostenibilidad, las garantías de los derechos humanos, todas necesarias para ser creativo y productivo y para gozar de respeto por sí mismo, potenciación y una sensación de pertenecer a una comunidad. En definitiva, el desarrollo humano es el desarrollo de la gente, para la gente y por la gente (p.17).

El Desarrollo Humano contiene a los dos conceptos de Calidad de Vida y Desarrollo Personal que consiste en la inversión que realiza el Estado, para mejorar la calidad de vida y desarrollo personal del ciudadano. La política nacional de Banda Ancha permite mejorar la calidad vida de las personas y múltiples posibilidades para su desarrollo. El PNUD se basa en el enfoque de capacidades de Amartya Sen y desde el año 1990 se elabora el Índice de Desarrollo Humano (IDH) para medir el Desarrollo Humano.

3.3. Conceptos de Estrategias y Herramienta de Gestión Social

A. Gestión por Resultados

Es un conjunto de principios, procesos y herramientas que está dirigido a la obtención de resultados en beneficio de los ciudadanos en una mejor calidad de vida con la mejora de variables de desarrollo, sobre la gente y el medioambiente. La empresa privada como la pública buscan un beneficio económico, la diferencia es que la primera tiene beneficio a los accionistas y la segunda el bienestar de la población. La gestión por resultados utiliza insumos necesarios para lograr resultados.

El nacimiento de la gestión por resultados surgió en el ámbito de la empresa, pero va cobrando mayor asimilación en el sector público y organizaciones sin fines de lucro. Se aplica en el tema de investigación porque se busca resultados con la implementación de la infraestructura de telecomunicaciones. Cuál es el uso y la apreciación de los beneficiarios del proyecto.

B. Mapa de Actores

Un programa o proyecto social se desarrolla en un territorio donde existe diferentes actores que tiene una relación directa o indirecta con la gestión, lograr conocerlos y saber la influencia que tienen es necesario para lograr el éxito del programa o proyecto. No todos los actores tienen el mismo grado de interés, influencia, importancia. El Mapa de Actores, de forma gráfica refleja las conexiones entre los distintos actores, que pueden ser personas, empresas, organizaciones, entre otros (Dinggo, 2024).

Es recomendable realizarlo al inicio del programa o proyecto y en el desarrollo se vaya monitoreando a los actores para tener una mejor interrelación y negociación. El método más usado para el grafico es la donde en una cruz se colocan a los actores en clúster o grupos al que pertenecen.

C. Seguimiento y Evaluación

Es una herramienta de gestión social que nos permite controlar un proyecto o programa. El seguimiento es un proceso sistemático de recopilación y verificación a medida que se desarrolla el proyecto. El seguimiento debe ser programado para lograr una verdadera eficacia y sea la base de la siguiente etapa que es la evaluación. Permite conocer si lo planificado se está desarrollando y los recursos son suficientes.

Con el seguimiento podemos crear sistemas para obtener indicadores para recopilar y registrar información la cual puede ser analizada para su mejor utilidad. El seguimiento mayormente es un proceso interno.

Respecto a la evaluación es la comparación de los resultados con los planes estratégicos. La evaluación es el análisis de lo obtenido, como se ha obtenido con lo que quería obtener. Puede desarrollarse durante el desarrollo del proyecto o al final del mismo.

La eficiencia, eficacia e impacto son la orientación para el seguimiento y la evaluación. La eficiencia nos muestra la correcta entrega de trabajo a la producción. La eficacia nos muestra los resultados en relación a los objetivos trazados inicialmente e impacto se refiere a la influencia lograda en el problema (Alianza Mundial para la Participación Ciudadana [CIVICUS], 2001).



CAPÍTULO IV: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Estrategia Metodológica

La presente investigación se centró en un Estudio de Caso a razón de ser éste el mejor método para analizar el proceso de implementación y gestión del Proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca ejecutado por el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel). Teniendo como metodología de estudio un enfoque mixto, combinando la investigación cuantitativa con la cualitativa con el objetivo de triangular los resultados para enriquecer el estudio.

El enfoque cuantitativo permitirá tener una mirada panorámica, obtener conclusiones demostrativas, medir y cuantificar las variables como sus relaciones entre ellas, el impacto que tiene el Proyecto en la localidad elegida, desde su implantación y su reciente entrada en servicio. El enfoque cualitativo permitirá profundizar en las dimensiones, causas y comprensión de los significados que los sujetos dan a la realidad social, es decir, hacer visible los aspectos menos tangibles que no se lograría con el primer método señalado.

4.2. Determinación de la muestra a utilizar en la Investigación

Para la metodología cuantitativa, se utilizará el muestreo probabilístico. La presente fórmula para universos finitos:

$$n = \frac{4 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + 4 * p * q}$$

Nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% sobre una población de 194 habitantes, se obtuvo como muestra representativa final 129, los cuales serán elegidos de la población en general residente de la localidad de Paríamarca.

La metodología cualitativa contribuirá a tener conocimiento de fondo significativa, mediante entrevistas semi estructuradas, revisión documentaria y entrevistas grupales a los actores claves, que nos permita la triangulación de la información obtenida, como se detalla a continuación:

4.3. Diseño muestral (universo, determinación de la muestra y método de selección)

4.3.1. Tamaño de la Muestra

Para la metodología cuantitativa, se utilizará el muestreo probabilístico. Nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% sobre una población de 194 habitantes, se obtuvo como muestra representativa final 129, los cuales serán elegidos de la población en general residente de la localidad de Paríamarca.

La metodología cualitativa contribuirá a tener conocimiento de fondo significativa, mediante entrevistas semi estructuradas, revisión documentaria y entrevistas a los actores claves, que nos permita la triangulación de la información obtenida, compuesta de ocho entrevistas semi estructuradas (dos profesores, un asistente de salud, dos autoridades de Paríamarca y tres estudiantes); Cuatro recolecciones de documentación (dos procesos de sensibilización, un proceso de capacitación y un proceso de administración).

Metodología Cuantitativa			
Técnica	Muestra	Universo	Método Muestreo
Encuesta	129	194	Probabilístico

4.3.2. Muestra cualitativa

La metodología cualitativa es significativa y constituida de la siguiente manera:

Metodología Cualitativa		
Técnica	Muestras	Método Muestreo
7 entrevistas semi estructuradas	Tres profesores Dos asistentes de salud Dos autoridades locales	No probabilístico por conveniencia
4 revisión documentaria	Dos procesos de sensibilización Un proceso de capacitación Un proceso de administración	No probabilístico por conveniencia
3 entrevista grupal	Tres aulas educativas	No probabilístico por bola de nieve

4.4. Variables e indicadores

4.4.1. Estrategia de gestión social

Se refiere a que acciones de gestión social que realizó el proyecto para que las personas puedan involucrarse y lograr su aceptación como talleres de sensibilización, difusión en medios de comunicación y apoyo informativo. Teniendo como indicador el número de talleres de sensibilización, números de campañas de información en medios de comunicación, cantidad de apoyo informativo instalado en la localidad.

4.4.2. Proceso de gestión social

Se refiere a cómo se ejecutaron las actividades de gestión social en las etapas de mantenimiento, como talleres de sensibilización, difusión en medios de comunicación, capacitaciones. Teniendo como indicador el número de campañas de sensibilización números de campañas de información en medios de comunicación, número de capacitaciones, números de personas capacitadas.

4.4.3. Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha

Se refiere a lo que esperaba el usuario del servicio de internet por Banda Ancha como internet de banda ancha en domicilio y/o negocio, internet gratuito vía wifi en toda la localidad. Teniendo como indicadores el número de personas que esperaban el internet gratuito vía wifi en toda la localidad y el número de personas que querían el internet de banda ancha en su domicilio y/o negocio de forma gratuita.

4.4.4. Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha

Se refiere lo que piensan los usuarios de los servicios implementados en la localidad de Paríamarca. Teniendo como indicador las ideas positivas de los usuarios respecto a la implementación del servicio.

4.4.5. Valorización de los pobladores donde se implementó el proyecto de Banda Ancha

Valor que le dan los pobladores de Paríamarca al servicio de Banda ancha implementado. Teniendo como indicador el grado de valorización a los diferentes elementos de calidad del servicio (utilidad, rapidez, amigabilidad, etc.).

4.4.6. Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha

Conocimientos adquiridos por los usuarios por las capacitaciones realizadas en la localidad de Paríamarca. Teniendo como indicadores los usos que le dan los beneficiarios del proyecto del servicio de internet por Banda Ancha en su vida, Beneficios obtenidos por los usuarios del proyecto de internet por Banda Ancha, número de personas sensibilizadas y personas capacitadas.

4.4.7. Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha

Las adecuaciones que realizó el proyecto en su implementación y operatividad, respetando la cultura de la localidad tales como lenguaje, horario, áreas de implementación, permiso de autoridades, entre otros. Teniendo como indicador los aspectos culturales que se adecuaron durante la implementación y operatividad del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca.

4.4.8. Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha

Hace referencia a la percepción de los usuarios en el respeto y permanencia de sus usos y costumbres al momento de la implementación y operatividad del proyecto. Teniendo como indicador el nivel de percepción.

4.5. Unidades de análisis y fuentes

La unidad de análisis de la investigación es el “Proyecto Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región de Lima en la localidad de Paríamarca” y sus actores. Así tenemos para identificar los factores de éxito de intervención del proyecto analizando la estrategia y los procesos de gestión social en el diseño, implementación y ejecución en la localidad de San Antonio de Paríamarca. Las fuentes que proporcionarán la información serán los beneficiarios, la unidad productora, autoridades y pobladores de la localidad de Paríamarca.

4.6. Instrumentos

4.6.1. Encuesta

Permitió obtener la información estadística sobre los efectos del programa con una mirada panorámica, obtener conclusiones demostrativas, medir y cuantificar las variables como sus relaciones entre ellas, el impacto que tiene el programa en la localidad elegida, desde su implantación y su reciente entrada en servicio.

4.6.2. Entrevista semi estructurada

Este instrumento permitió conocer la implementación y funcionamiento del programa y la participación de los actores tales como los profesores, asistentes de salud y dos autoridades locales.

4.6.3. Revisión documentaria

Con este documento se conoció la información detallada del proyecto, proceso de sensibilización, capacitación y administración registro de participantes de actores en la localidad de Paríamarca, entre otros.

4.7. Procedimientos de información

Los instrumentos elaborados fueron aplicados en el mes de marzo de 2023. Este proceso fue afectado por la continuación de la pandemia del Covid 19 y el fenómeno climatológico de El Niño, el cual obligo a cambiar la técnica de entrevista grupal. Se tuvo que tomar mucho cuidado para ir, permanecer y regresar de la localidad de Paríamarca, por la afectación de las carreteras y postergación del inicio de clases del centro educativo.

4.8. Procedimiento de levantamiento de Información

4.8.1. Validación de instrumentos

Para la validación del cuestionario, se seleccionó cinco personas de una localidad de San Lorenzo de Putinza, provincia de Yauyos y departamento de

Lima. Con similares características que cuenta con el servicio de Banda Ancha del proyecto de Pronatel.

Para la guía de entrevista, se han validados por el profesor del curso y se validó en su aplicación en campo.

Para la validación del Instrumento de Cuestionario, se pudo ubicar a cinco pobladores (tres adultos y dos jóvenes) de la localidad de San Lorenzo de Putinza, provincia de Yauyos y departamento de Lima. La localidad seleccionada tiene mucha similitud con la localidad de Paríamarca debido a que ambas se dedican a la agricultura y ganadería, ambas se encuentran a una altura mayor a los 1900 m.s.n.m., pertenecen al mismo departamento de Lima y tiene los mismos beneficios del proyecto Pronatel.

Se logró validar las preguntas del Cuestionario en un tiempo de dos horas el día dos de marzo del presente año. El proceso de validación casi fue interrumpido por la lluvia en la zona. Afortunadamente se había concluido con las preguntas.

Las cinco personas pudieron revisar y responder las preguntas del cuestionario la cual será desarrollado en forma completa.

Los cambios efectuados en el instrumento de Cuestionario consisten en reformular las preguntas e incorporar nuevas interrogantes. En la prueba piloto se recibió las apreciaciones y sugerencias de los pobladores de San Lorenzo de Putinza. La razón del cambio es que las preguntas como las respuestas del cuestionario deben ser claras y entendibles por los pobladores, en su mayoría no eran claras debido a que yo tengo un conocimiento del proyecto diferente a los pobladores.

Entre los principales cambios, consistieron en:

- Las preguntas no fueron comprendidas inicialmente, la cual en su mayoría fueron reformuladas para su comprensión.
- Para el adecuado recojo de la información se hicieron los siguientes cambios:
 - Reemplazo de palabras por otras más entendibles.
 - Ajustes en la redacción de las preguntas.
 - Incorporación y eliminación de alternativas.
 - Incorporación de nuevas preguntas para aprovechar el cuestionario.
- El tamaño del cuestionario fue aceptado, debido a que las personas no tenían mucho tiempo libre.
- Se requiere de una guía de orientación para la aplicación del cuestionario y entrevistas (material del proyecto que acompañará al desarrollo de los instrumentos).

4.8.2. Proceso de aplicación de instrumentos

- **Cuestionario.** Para la aplicación del cuestionario se ha considerado la ejecución por mi persona con conocimiento del proyecto de Banda Ancha - Pronatel en el departamento de Lima.

Se eligió a la provincia de Canta como centro de operaciones para acudir diariamente a la localidad de Paríamarca, tiempo de 15 minutos aproximadamente en auto, donde se pudo aplicar el instrumento del cuestionario.

El cuestionario fue aplicado en diferentes partes de la localidad (principales calles, plaza de armas, terrenos de cultivo, casa por casa, etc.) para encontrar a la mayor cantidad de pobladores y obtener la información más óptima.

Para la aplicación del cuestionario se dio aviso a las autoridades de la comunidad campesina de Paríamarca, donde se explicó el objetivo del trabajo de investigación.

Finalmente, la aplicación de las 85 encuestas ha sido realizadas en cuatro días. Realizándose 22 entrevistas aproximadamente por día. Es importante precisar que la mayoría de la población no se encuentra en la localidad ya que realiza trabajos en el campo, lejos de sus hogares.

La realización del instrumento de Cuestionario fue realizada de forma presencial.

Las actas del cuestionario han sido digitalizadas con la finalidad de dar autenticidad al registro.

- **Entrevista a docentes educativos.** Se logró contactar con las profesoras Lisbet Quispe Calderón y María Otilia Fuertes Flores profesoras de la Institución Educativa N° 20275 de la localidad de Paríamarca.

A pesar que las clases fueron suspendidas por los huaycos en la zona, las profesoras mencionadas en el párrafo anterior fueron a realizar trabajos de mantenimiento a la Institución Educativa.

Ambas profesoras accedieron a brindarnos la entrevista dejando de lado sus labores, lo que permitió conocer sus impresiones sobre el proyecto.

Durante el proceso de la entrevista se realizó un registro de audio a través de una aplicación móvil con la finalidad de demostrar la autenticidad del registro. La entrevista fue realizada de forma presencial.

- **Entrevista a asistente de salud.** En la localidad de Paríamarca se logró contactar con la enfermera Angela Valdeon Blanco quien labora en el Puesto de Salud de Paríamarca en el horario de 8:00 a.m., a 2:00 p.m., luego de ese horario, permanece cerrado.

Durante el proceso de la entrevista, se realizó un registro de audio a través de una aplicación móvil con la finalidad de demostrar la autenticidad del registro. La entrevista fue realizada de forma presencial.

- **Entrevista a autoridades de la localidad.** Mediante las redes sociales se logró obtener el teléfono de un comunero que realiza eventos sociales, quien nos facilitó el teléfono del presidente a la comunidad, Sr. Víctor Estacio.

El presidente de la comunidad nos facilitó el teléfono del Juez de Paz Sr. Gregorio Calderon y Vice Presidente Francisco Velasco de la Comunidad de Parimarca.

El presidente de la comunidad señaló que no podía dar una entrevista, debido a que tenía que atender los continuos daños a la carretera.

Durante el proceso de la entrevista, se realizó un registro de audio a través de una aplicación móvil con la finalidad de demostrar la autenticidad del registro. La entrevista fue realizada de forma presencia.

- **Entrevista a estudiantes de la institución educativa de la localidad.** Debido a la suspensión indefinida de las clases presenciales en la localidad de Parimarca, se tuvo que cambiar de modalidad de una entrevista grupal a una entrevista personal.

La Institución Educativa N° 20275 de la localidad de Parimarca solo enseña educación primaria. En la localidad también existe un centro de educación inicial pero no ha sido beneficiado por el proyecto. En la localidad había muy pocos niños debido a la suspensión del inicio de las clases.

Se tuvo que visitar las principales calles y permanecer en la plaza pública para poder encontrar a estudiantes de la Institución Educativa de Parimarca.

Durante el proceso de la entrevista, se realizó un registro de audio a través de una aplicación móvil con la finalidad de demostrar la autenticidad del registro. La entrevista fue realizada de forma presencia.

- **Revisión documentaria.** Para la obtención de la revisión documentaria, se revisó la información pública existe en el internet.

Se solicitó a las áreas que vienen el desarrollo del proyecto dentro de la empresa que ganó la licitación para la ejecución del proyecto.

Se revisó la normativa existe respecto al proyecto de Banda Ancha – Pronatel aplicada al departamento de Lima.

4.8.3. Dificultades encontradas

- Debido al fenómeno climatológico de Yaku y la temporada de lluvia, la mayor cantidad de población ha permanecido en las ciudades de la costa peruana (Lima y otras ciudades).

- Interrupción de la carretera por huaycos generados por las intensas lluvias en la zona.
- Malestar de una porción de la población debido a lo limitado que son los servicios brindados pro la Banda Ancha del proyecto Pronatel.
- La mayor parte de la población de la localidad de Paríamarca se dedica a la agricultura y ganadería, por lo que permanecen fuera de casa la mayor parte del día.
- No se logró obtener los teléfonos de los docentes por lo que tuvo que viajar a la localidad de Paríamarca para poder encontrarlos con poco éxito.
- Los docentes tenían poco tiempo libre para entrevistas debido a trabajos de mantenimiento que tenía que realizarse en la Institución Educativa.
- El Centro de Salud no cuenta con un médico, solamente con una enfermera. En caso surja una emergencia se comunican con la provincia de Canta para que puedan mandar un personal médico y una ambulancia de ser necesario.
- La enfermera del Centro de Salud nos manifestó no tener mucha información del proyecto.
- Cambios de cargo, lo cual hace que las enfermeras no tengan mucha información del proyecto.
- Las pocas autoridades que permanecen en la localidad de Paríamarca, desarrollan su trabajo en el campo
- durante casi todo el día, encontrarlos fue una tarea de espera y coordinación.
- Muchos niños acompañan a sus padres al campo por lo que muy pocos permanecen en la localidad.
- La información obtenida fue difícil conseguirla por la rotación de personal dentro de la empresa.
- No se solicitó la información a Pronatel debido a que podría demorar en su respuesta lo que perjudicaría a los intereses de la investigación.

4.8.4. Lecciones aprendidas

- Para tener llegada al público era necesario tener un conocimiento amplio del proyecto, por lo que la mejor manera de conocer las respuestas del público era realizar la encuesta personalmente.
- Es necesario identificar a los actores claves como junta directiva de la comunidad, juez de paz, entre otros; a fin que el trabajo de campo sea

aceptado por la población y no tenga ningún contratiempo.

- La población en el campo dispone de poco tiempo, debido a que sus campos y animales se encuentran lejos de la localidad de Paríamarca.
- La mayor cantidad de población en la localidad de Paríamarca son adultos y adultos mayores los cuales tienen poco interés por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- En el proceso de la aplicación del cuestionario se modificó una pregunta para su mejor entendimiento y aplicación en la encuesta.
- Efectuar trabajo de campo en temporada de lluvia y presencia de fenómenos atmosféricos es difícil.
- Los profesores manifestaron sus molestias ya que el internet que se brinda en el Institución Educativa se brinda solamente en el aula de cómputo; siendo necesario pueda brindarse en las aulas y la dirección para el mejor desarrollo de las clases.
- Mas allá de la aplicación del instrumento se tuvo tiempo para conversar y conocer el punto de vista sobre el proyecto de Banda Ancha desde los docentes; principales actores para la formación de mejores personas.
- Al no contar con un médico permanente en la localidad de Paríamarca no se usa el servicio teleconsultas.
- Es necesario la identificación de aliados para que puedan contribuir eficazmente con la información que se desea recolectar.
- A diferencia de la costa, los niños cumplen un apoyo fundamental en las labores del campo en la agricultura y ganadería.
- En el proceso de la aplicación de la entrevista se modificó la entrevista grupal a una entrevista personalizada siempre dirigido a los beneficiarios del proyecto.
- La información obtenida es necesaria para poder responder las preguntas formuladas en la matriz.

4.8.5. Modificaciones en los instrumentos a partir de su aplicación

El cuestionario de la encuesta requirió algunas modificaciones luego del proceso de validación. Se hicieron ediciones en algunas preguntas de relevancia para el desarrollo de la encuesta.

4.8.6. Procedimiento de Procesamiento de Datos

Los datos que se obtuvieron en el trabajo de campo fueron trasladados a una tabla matriz de Excel, donde se organizaron los datos recogidos de forma cuantitativa y cualitativa.

Se procedió a organizarlo conforma la matriz de consistencia de la presente investigación, en preguntas, variables e indicadores.

4.8.7. Procedimiento de Análisis de Información

Se realizó una triangulación de la información obtenida en las entrevistas, encuesta y revisión documentaria; de esta manera se realizó un mejor análisis y validación de los hallazgos.

El análisis de la información por cada uno de los dieciséis indicadores de la matriz de consistencia genero la creación de tablas con resultados para realizar el análisis de los resultados.

Tabla 1. Variables e Indicadores

Preguntas Específicas	Variables
¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de Paríamarca?	Estrategia de gestión social
	Proceso de gestión social
¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca?	Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha
	Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha
¿Cuál la valorización y conocimiento que tienen los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?	Valorización de los pobladores donde se implementó el proyecto de Banda Ancha
	Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha
¿El proyecto de Banda Ancha se implementan realmente con un enfoque de interculturalidad?	Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha
	Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha

Variables	Definición
Estrategia de gestión social	Se refiere a que acciones de gestión social que realizó el proyecto para que las personas puedan involucrarse y lograr su aceptación como talleres de sensibilización, difusión en medios de comunicación y apoyo informativo.
Proceso de gestión social	Se refiere a cómo se ejecutaron las actividades de gestión social en las etapas de lanzamiento y mantenimiento, como talleres de sensibilización, difusión en medios de comunicación, capacitaciones.
Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha	Se refiere a lo que esperaba el usuario del servicio de internet por Banda Ancha como internet de banda ancha en domicilio y/o negocio, internet gratuito vía wifi en toda la localidad.
Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha	Se refiere lo que piensan los usuarios de los servicios implementados en la localidad de Paríamarca.
Valorización de los pobladores donde se implementó el proyecto de Banda Ancha	Valor que le dan los pobladores de Paríamarca al servicio de Banda ancha implementado.
Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha	Conocimientos adquiridos por los usuarios por las capacitaciones realizadas en la localidad de Paríamarca.
Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha	Las adecuaciones que realizó el proyecto en su implementación y operatividad, respetando la cultura de la localidad tales como lenguaje, horario, áreas de implementación, permiso de autoridades, entre otros.
Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha	Hace referencia a la percepción de los usuarios en el respeto y permanencia de sus usos y costumbres al momento de la

	implementación y operatividad del proyecto.
--	---

Variables	Indicadores
Estrategia de gestión social	# de talleres de sensibilización en la etapa de lanzamiento
	# de días de difusión en medios de comunicación radial en la etapa de lanzamiento
	# de apoyo informativo instalado en la localidad
Proceso de gestión social	# de talleres de sensibilización en la etapa de mantenimiento
	# de días de difusión en medios de comunicación radial en la etapa de mantenimiento
	# de personas capacitadas en la localidad de Paríamarca
Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha	# personas que esperaban el internet gratuito vía wifi en toda la localidad
	# personas que querían el internet de banda ancha en su domicilio y/o negocio de forma gratuita
Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha	Nivel de percepción
Valorización de los pobladores del proyecto de Banda Ancha	Grado de valorización que tienen los pobladores del servicio de internet por Banda Ancha.
Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha	Usos que le dan los beneficiarios del proyecto del servicio de internet por Banda Ancha en su vida.
	Beneficios obtenidos por los usuarios del proyecto de internet por Banda Ancha
	Conocimientos adquiridos
	Aplicación de los conocimientos

	adquiridos
Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha	Aspectos culturales que se adecuaron durante la implementación y operatividad del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca
Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha	Nivel de percepción

Tabla 2. Columna Vertebral con Variables e Indicadores

Pregunta General	Objetivos Específicos	Preguntas Específicas	Variables	Indicadores
¿Cuáles son los factores de Gestión Social utilizados para la implementación del proyecto de Banda Ancha en la localidad de San Antonio de Paríamarca, distrito y provincia de Canta, departamento de Lima?	Expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca.	¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de Paríamarca?	Estrategia de gestión social	# de talleres de sensibilización en la etapa de lanzamiento
	Consideraciones del enfoque intercultural en la implementación del programa ancha.	¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca?	Proceso de gestión social	# de días de difusión en medios de comunicación radial en la etapa de lanzamiento
	Valorización y conocimiento que tiene los beneficiarios del proyecto de banda ancha en la localidad de Paríamarca	¿Cuál la valorización y conocimiento que tienen los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha en la localidad de	Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha	# de apoyo informativo instalado en la localidad

		Pariamarca?		
	Formular una propuesta de mejora de la estrategia de gestión social para implementación de proyectos similares en áreas rurales andinas.	¿El proyecto de Banda Ancha se implementan realmente con un enfoque de interculturalidad?	Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha	# de talleres de sensibilización en la etapa de mantenimiento
			Valorización de los pobladores del proyecto de Banda Ancha	# de días de difusión en medios de comunicación radial en la etapa de mantenimiento
			Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha	# de personas capacitadas en la localidad de Pariamarca
			Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha	# personas que esperaban el internet gratuito vía wifi en toda la localidad
			Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha	# personas que querían el internet de banda ancha en su domicilio y/o negocio de forma gratuita
				Grado de valorización que tienen los pobladores del servicio de internet por Banda Ancha.
				Usos que le dan los

				beneficiarios del proyecto del servicio de internet por Banda Ancha en su vida.
				Beneficios obtenidos por los usuarios del proyecto de internet por Banda Ancha
				Conocimientos adquiridos
				Aplicación de los conocimientos adquiridos
				Aspectos culturales que se adecuaron durante la implementación y operatividad del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca
				Nivel de percepción

Tabla 3. Columna Vertebral con Fuentes e Instrumentos

Preguntas Específicas	VARIABLES	Indicadores	Fuentes	Técnicas de Investigación
¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de Paríamarca?	Estrategia de gestión social	# de talleres de sensibilización en la etapa de lanzamiento	Documentación del proyecto	Revisión documentaria
¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca?	Proceso de gestión social	# de días de difusión en medios de comunicación radial en la etapa de lanzamiento	Participantes	Encuesta
¿Cuál la valoración y	Expectativa	# de apoyo		Entrevistas

conocimiento que tienen los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?	de los usuarios del servicio de Banda Ancha	informativo instalado en la localidad		
¿El proyecto de Banda Ancha se implementan realmente con un enfoque de interculturalidad?	Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha	# de talleres de sensibilización en la etapa de mantenimiento		
	Valorización de los pobladores del proyecto de Banda Ancha	# de días de difusión en medios de comunicación radial en la etapa de mantenimiento		
	Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha	# de personas capacitadas en la localidad de Paríamarca		
	Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha	# personas que esperaban el internet gratuito vía wifi en toda la localidad		
	Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha	# personas que querían el internet de banda ancha en su domicilio y/o negocio de forma gratuita		
		Nivel de percepción		
		Grado de valorización que tienen los pobladores del servicio de internet por Banda Ancha.		
		Usos que le dan los		

		beneficiarios del proyecto del servicio de internet por Banda Ancha en su vida.		
		Beneficios obtenidos por los usuarios del proyecto de internet por Banda Ancha		
		Conocimientos adquiridos		
		Aplicación de los conocimientos adquiridos		
		Aspectos culturales que se adecuaron durante la implementación y operatividad del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca		
		Nivel de percepción		

CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y HALLAZGOS

5.1. Presentación de Resultados y Análisis de los Hallazgos

En este capítulo, se exponen y sustentan los resultados y hallazgos relacionados al análisis de los factores de éxito de implementación del Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) en la Región de Lima. Se ha analizado las estrategias y los procesos de gestión social en el diseño, implementación y ejecución del proyecto tomando como caso los procesos realizados en la localidad de San Antonio de Pariamarca, en el período 2019 hasta el año 2023.

5.2. Estrategias y procesos de gestión social del proyecto para involucrar a los usuarios del proyecto

En la medida que la viabilidad y sostenibilidad de proyectos como los de Banda Ancha se sustenta en la participación fundamentalmente de los pobladores, quienes serán los usuarios del servicio, para analizar los factores de éxito de Gerencia Social de la implementación del proyecto en la localidad de Pariamarca, se buscó conocer las estrategias y procesos de gestión social que utilizó el proyecto; pues estas, deben estar dirigidas a involucrar a los usuarios del proyecto en su implementación y ejecución al día de hoy.

5.2.1. Estrategia de gestión social. Etapa de Implementación del Proyecto

Según Mendive, un programa o proyecto debe tener un plan de marketing social que logre la motivación de las personas para que puedan actuar, centrándose en el destinatario para encontrar sus necesidades y deseos; debe ser visionaria; diferente a otros programas; permanecer en el tiempo, atento a los cambios; debe ser de fácil comunicación; motivadora y flexible. (2012).

Para la implementación de un proyecto, el mercadeo social es muy importante; la aplicación de principios y técnicas del *marketing* comercial con el objetivo de lograr cambios; de comportamiento positivos en las personas, con acciones planificadas e intencionadas, incorporando el componente educativo e informativo; se identifica los costos y beneficios sociales, se promueve el nuevo comportamiento y se asegura las mejores condiciones para su adopción (Pucp, 2023).

Para lograr resultados de involucramiento debemos seguir las estrategias en el plan de mercadeo social y lograr los objetivos mediante la ejecución de acciones. Así, por ejemplo, las acciones en la etapa de lanzamiento, es importante contar con un diseño para lograr los objetivos esperados que deben adaptarse al entorno social y cultural en la localidad donde se implementará el proyecto; esos objetivos formulados como una propuesta de valor deberán ser expuestos a los usuarios potenciales del servicio a implementar; mediante actividades sensibilización, uso de medios de difusión y apoyo informativo.

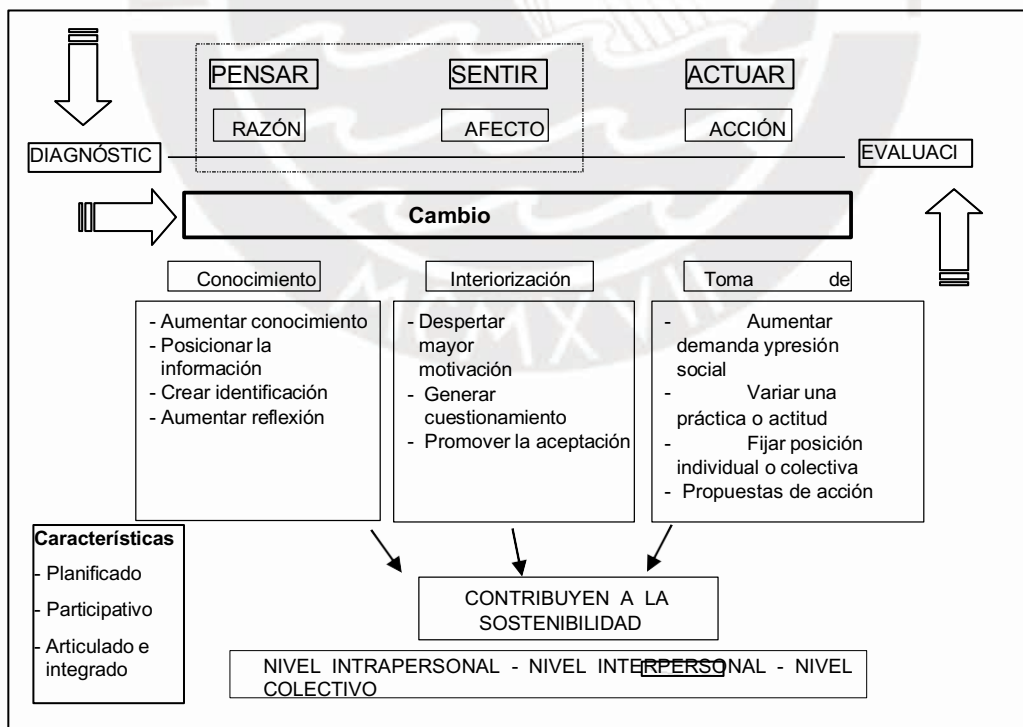
En la investigación realizada se encontró que previa al proceso técnico de implementación se programó actividades como el desarrollo de talleres de sensibilización, difusión por medios de comunicación y apoyo informativo instalado en la localidad.

El mercadeo social del proyecto es muy importante porque permite dar a conocer los detalles del proyecto para cubrir las expectativas de los usuarios, escuchar sus opiniones e intereses. Etapa muy importante para lograr los objetivos planteados por el proyecto. Si bien se tomó información del INEI para conocer la cantidad de la población, también es necesario recoger su aprobación y consentimiento para ser seleccionado como localidad beneficiaria.

A. Talleres de sensibilización:

Se entiende por sensibilización, la posibilidad de incidir sobre la percepción del otro para impulsarlo a modificar su comportamiento y actuar (Bolaños et al, 2007). Según Bolaños, la sensibilización es un proceso que pasa por brindar información para que las personas puedan internalizarlo y de esa manera puedan tomar una decisión que contribuye a la sostenibilidad del proyecto y se convierte en parte de su vida diaria. Luego del diagnóstico de la situación, lo primero es brindar conocimiento para que la razón intervenga creando reflexión; Luego se busca la interiorización de la información para lograr la aceptación y motivación que debe producir una acción con la toma de decisión. Las tres fases permitirán que el proyecto sea sostenible desde un nivel intrapersonal hasta un nivel colectivo, tal como se muestra en la gráfico 4.

Gráfico 4 Fases de la Sensibilización



Fuente: Bolaños et al, 2007

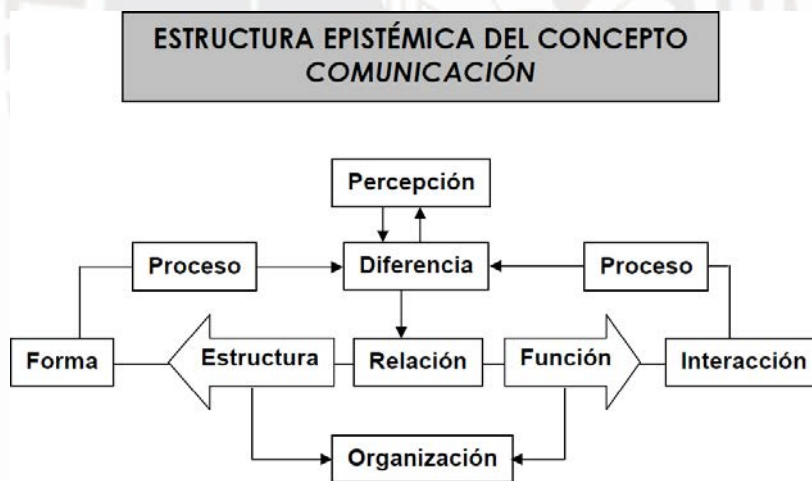
En la revisión documentaria se pudo corroborar que en la etapa de lanzamiento el proyecto de Banda Ancha planeó dos talleres de sensibilización (días continuos) con participación de las autoridades y población de la localidad cubriendo al 100% de la población.

Con la sensibilización permitirá que los usuarios puedan valorizar y conocer el proyecto y no dejarlo de lado sin interés y uso. Un proyecto que sea implementado sin sensibilizar a los usuarios está destinado a un futuro no favorable.

B. Difusión por medios de comunicación:

La comunicación tiene dos principios importantes que nos ayudará a formular una definición, *el principio de relación* entre dos elementos o unidades diferenciadas, *el principio de diferencia/ semejanza* que es percibida por un tercero. La comunicación tiene una estructura básica que nace de un acto de diferencia, donde los interlocutores deciden que entra en el proceso, formando una estructura diferenciada que crea una forma; La relación en el ámbito funcional crea la interacción que se independiza creando una función; la relación entre forma e interacción crea una organización que tiene procesos (ver gráfico 5). La comunicación implica la coordinación de los procesos de cambio entre dos estructuras o elementos y se encuentra relacionada con conocimiento y organización (Aguado, 2004).

Gráfico 5 Estructura Epistémica de Comunicación



Los medios de comunicación son importantes para poder transmitir la información del proyecto, utilizados para apoyar el proceso de sensibilización siguiendo los lineamientos señalados por Pronatel en las localidades beneficiarias y en dos etapas: lanzamiento y mantenimiento.

El medio de comunicación por excelencia es el medio radial y esto debido a que obtener una radio o un receptor radial es muy económico y las personas pueden llevarla a sus labores en el campo en la localidad de estudio. En la etapa de

lanzamiento el mensaje fue claro y se anunció la llegada del proyecto relacionada a la cultura, educación y costumbres de la localidad de Paríamarca.

En la investigación se encontró que para la implementación del Proyecto se planeó el desarrollo de un spot radial de treinta segundos con un mínimo de cuatro repeticiones al día, se cumplió con la difusión por el tiempo de 28 días en la radio de mayor difusión en la zona, Radio Canta.

Los spots radiales fueron tomados por los oyentes de la manera sin importancia debido al corto período de tiempo, la gran mayoría no recuerda haberlo escuchado. El proyecto es muy amplio para que la persona pueda captar toda la información en los spots radiales. Para lograr impactar a la población debió completar con entrevistas en programas locales y perifoneo.

La implementación del proyecto necesita de los medios de comunicación para que sea conocido y gane credibilidad en la población. Existen muchos medios de comunicación y su utilización de forma continua permite la internalización del proyecto.

C. Apoyo informativo instalado en la localidad:

Tal como lo dice Muñoz (2001):

Por estrategia se entiende un conjunto de actividades que se entrelazan para conseguir un resultado esperado y planificado. La estrategia responde al ¿Cómo llegar a donde se quiere llegar? Las estrategias en mercadeo social pueden ser muy variadas, pero radican todo su potencial en la definición clara de los adoptantes objetivo, es decir, el segmento al cual se quiere impactar y en la adecuada escogencia de la comunicación que se establezca con ellos (p.280).

Como estrategia adicional al uso de medio radial se planeó utilizar material informativo para dar a conocer el proyecto. De esta manera, los usuarios podrían conocer los detalles básicos del proyecto.

En esta primera etapa de implementación del proyecto, el material informativo que fue instalado en la localidad de forma permanente consistía en letrero a ingreso o salida de la localidad y un banner en el periódico mural de la comunidad. La información que contenía el apoyo informativo es la definición del proyecto, número de instituciones y localidades beneficiarias, kilómetros de fibra óptica instalada y la institución encargada del proyecto.

Creemos que esta información es insuficiente, ya que no detalla los servicios del proyecto para la población de la localidad, solo los usuarios tienen parte de la información. En el caso del wifi gratuito, las personas visitantes tienen forma de conectarse a internet en una zona de la localidad, pero no lo saben.

Creemos que, si bien no estuvo considerado en el proyecto el brindar el servicio de wifi gratuito en un lugar público de la localidad, sino que fue propuesto por la empresa ganadora de proyecto en el momento del concurso público (América

Móvil Perú S.A.C.), Pronatel debe mejorar la información para su correcto uso y para los visitantes a la localidad.

5.2.2. Proceso de gestión social. Etapa de Operación del Proyecto.

En el proceso de operación del proyecto es importante continuar con las estrategias de gestión social utilizados en el proceso de lanzamiento, pero se adiciona la capacitación a los beneficiarios.

A. Talleres de sensibilización:

Ya hemos tratado la importancia y el proceso de la sensibilización. En la etapa de mantenimiento también es importante esta estrategia de gestión social se busca el posicionar el proyecto y hacer énfasis en los avances logrados, profundizar en las definiciones de internet, intranet, fibra óptica, telecomunicaciones y radiaciones.

En la etapa de lanzamiento se realizó dos talleres de sensibilización (días continuos) con participación de las autoridades y población de la localidad con un porcentaje de 44.3% equivalente a 86 pobladores, según lo señalado en el acta de ejecución de la sensibilización, en la etapa de implementación (anexo 1). Si bien el alcance mínimo que señala el proyecto es de 15% de la población de la localidad, se considera que es muy poco y que es tratado en la mayoría de los casos como un acto de cumplimiento.

De acuerdo a los funcionarios del proyecto, Podemos señalar que la escasa cantidad de pobladores que participó en los talleres de la sensibilización, se debió a que la población no reside en la localidad y que solo en ocasiones especiales vuelve a la localidad. La población que fue consultada en el proceso de campo, en su mayoría, señalaba que no recibieron ningún taller, lo cual se podría explicar señalando que las personas migran a las principales ciudades próximas a la localidad como la provincia de Canta y Lima.

De acuerdo a lo manifestado por la empresa América Móvil en el proceso de implementación de la estación de telecomunicaciones (nodo de acceso) fue importante informar a la comunidad como se adquirió el predio para el proyecto y los trabajos que tenían que realizarse ya que inicialmente la población no estuvo de acuerdo con la instalación de la estación de telecomunicaciones dentro del casco urbano (actualmente, fuera del casco urbano, cerca del cementerio de la localidad).

También informó el uso de los equipos, señalando al responsable del proyecto, teléfono y correo de contacto con la empresa encargada de la implantación del proyecto (América Móvil Perú S.A.C.) y de Pronatel, tarifas de los servicios entre otros.

En la localidad de Paríamarca, según lo señalado en el acta de ejecución de la sensibilización en la etapa de mantenimiento (anexo 2), solo se realizó un taller con poco público que cumplía el mínimo requerido por el proyecto, treintaicinco personas. Esto nos demuestra la pérdida de interés de los pobladores para

recibir un taller sobre un proyecto en proceso de implementación. Es necesario mejorar el interés a los pobladores de la localidad para recibir el taller ya que la información no es igual a la brindada en el proceso de lanzamiento.

En la etapa del desarrollo de los talleres de sensibilización, utilizaron letreros, dípticos y banner que fueron de mucha ayuda para sensibilizar a la población de Paríamarca.

B. Difusión por medios de comunicación:

La localidad de Paríamarca es una localidad beneficiaria del proyecto, donde la realización de estos talleres y reuniones con las autoridades y la población tenía el propósito de la sensibilización que, como ya se expuso, se orientaba a dar a conocer detalles del proyecto, los servicios a brindar, los beneficios que tendrá la población, las entidades que participan; aclarar los temores de peligro de las radiaciones, tiempo, lugar de instalación, utilidad, modo, formas de comunicación, tarifas, existencia de la institución, aplicaciones prácticas, entre otros.

En la etapa de operación el proyecto continuó con la utilización del medio radial para seguir informando sobre los avances que se tenía en el proyecto; el spot radial de treinta segundos con un mínimo de cuatro repeticiones al día, cumplió con la difusión por el tiempo de 28 días en la radio de mayor difusión en la zona, Radio Canta.

El proceso de mantenimiento es largo por lo que consideramos que el tiempo de difusión fue muy poco ya que la población migra a las principales ciudades y puede no estar enterada sobre los avances realizados o las próximas fases del proyecto cuando las personas e instituciones puedan solicitar el internet de Banda Ancha a sus domicilio, negocios o instituciones.

C. Capacitación:

Las TIC y el Internet brindan muchas posibilidades de desarrollo para las localidades y su capacitación se brinda en las principales ciudades y si es de forma virtual tienen un precio alto o no son brindadas de forma correcta. Las personas tienen derecho a la información, derecho a la inclusión digital ya que el derecho al acceso a internet es un derecho humano y toda persona tiene derecho a la inclusión digital, Como lo dice Chacón, Ordoñez y Anichiarico (2017):

La inclusión social solo es posible cuando hay una infraestructura (redes e instalaciones), las condiciones para ser incluido digitalmente sobrepasan la estructura física. La verdadera inclusión demanda recurso humano cualificado, tanto a la prestación del servicio como en el uso. Por este motivo se considera que un individuo está incluido digitalmente si tiene acceso de calidad a los servicios de TIC (pp. 145-146).

Para que la persona pueda ser incluida en lo digital necesita ser capacitada en conocimiento de TIC, internet y manejo de la computadora; lo que permitirá su

empoderamiento, mejor calidad de vida y desarrollo personal, según en el enfoque de capacidades de Amartya Sen. Con la capacitación se busca incentivar la adopción y uso de las TIC y el Internet.

En el trabajo realizado se encontró que el proyecto considera tener un mínimo de treinta personas capacitadas que incluya personas de las instituciones abonadas beneficiarias, dos personas que laboren en establecimientos de salud, locales escolares, estudiantes y autoridades.

Se debe indicar que el proyecto tiene el enfoque transversal de género a la asistencia de mujeres que no fue menor al treinta por ciento de asistentes a la capacitación; personas con discapacidad dos por ciento, jóvenes de 18 y 24 años porcentaje no menor al quince por ciento de asistentes a la capacitación.

El proyecto capacitó a treinta personas en los cursos básicos, intermedio, avanzado y especializado; con un total de doscientas horas. Cuando se efectuó el trabajo de campo, solo manifestaron seis personas que recibieron la capacitación y que les pareció una capacitación regular.

Consideramos que el número de personas capacitada fue muy poco ya que el acceso a internet y la capacitación a las TIC es un derecho universal, todos deben conocerlo y usarlo. La poca cantidad de personas que manifestó ser capacitada nos revela que la población que fue capacitada ya no reside en Paríamarca y que el conocimiento brindado no permaneció en la localidad.

El objetivo real para que el proyecto sea de provecho para la localidad se debe efectuar capacitaciones sean frecuentes y principalmente a los residentes considerando los enfoques transversales de género.

5.3. Expectativa, interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca

Para conocer cómo se están brindando los servicios de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca, es necesario conocer la expectativa, interés y opinión de los propios usuarios de los servicios que brinda el proyecto de Banda Ancha Pronatel. Será de mucha ayuda tener esta información para verificar la calidad del servicios y mejoras que se podría aportar al proyecto.

5.3.1. Expectativas de los usuarios del servicio de Banda Ancha

El servicio de Internet por Banda Ancha que recibían los usuarios de la localidad de Paríamarca se brinda en dos modalidades: por wifi y fibra óptica.

A. Internet por wifi:

Podemos definir el internet de dos formas, según Kurosa et al (2017):

La primera de ellas es describiendo las tuercas y tornillos que forman la red, es decir, los componentes hardware y software básicos que forman internet.

La segunda es describiéndola en términos de la infraestructura de red que proporciona servicios a aplicaciones distribuidas (p.2).

Internet es una red de terminales (dispositivos electrónicos) que se interconectan entre sí por todo el mundo; mediante enlaces que transmiten datos a distintas velocidades y conmutadores de paquetes que permiten que dos o más dispositivos creen una red. El objetivo es conectar los sistemas terminales entre sí. Como se indicó en el párrafo anterior también podemos describir el internet como una infraestructura que proporciona servicios a las aplicaciones distribuidas para todos los equipos informativos existentes, implican a varios sistemas terminales que intercambian datos (Kurosa et al., 2017).

Actualmente podemos conectarnos a internet mediante el wifi (fidelidad inalámbrica) que se brinda en lugares públicos y privados. El wifi es una tecnología red LAN (*Local Area Netword*) inalámbrica conocida también como IEEE 802.11, que permite conectarse a internet en un ámbito delimitado.

El proyecto Pronatel estableció brindar coberturas de internet de libre acceso mediante la tecnología wifi en los lugares de mayor concurrencia de público en las localidades beneficiarias. En la localidad de Pariamarca, se instaló en la plaza pública, la cual brinda cobertura solo a ese ámbito geográfico. Las personas pueden conectarse de forma gratuita mediante esta tecnología a través de sus equipos electrónicos sean residentes o visitantes a la localidad.

En la encuesta realizada en la localidad de Pariamarca se encontró que el 70.59% de la población esperaba que el servicio de internet por wifi se brinde en toda la localidad (ver tabla1)

Tabla 4. Expectativa sobre el ámbito del servicio de wifi en la localidad

Donde esperaba que el servicio de wifi se brinde en la localidad	Población	Porcentaje
Toda la localidad	60	70.59%
Todas las instituciones	14	16.47%
Ingreso del pueblo	4	4.71%
Ingreso y salida pueblo	5	5.88%

La información muestra que la gran mayoría de la población no conoce la tecnología del wifi ni recibió la información precisa de la zona de cobertura e instalación de la tecnología del proyecto Pronatel en la localidad de Pariamarca.

Una mejor información durante el proceso de sensibilización, por parte del proyecto (componente de gestión social) hubiera creado expectativas razonables y ajustadas a los objetivos del proyecto de internet por wifi. Esto evidencia que es muy necesario conocer las opiniones y comentarios de las personas que reciben la sensibilización para aclarar sus dudas y expectativas. Imaginar que una localidad completa tenga el servicio de wifi significaría implementar infraestructura civil y tecnológica. Esta podría tener un impacto negativo en el aspecto paisajístico de la localidad cuya mitigación no estaría cubierto por los objetivos del proyecto Pronatel.

B. Internet por fibra óptica de Banda Ancha:

Ya hemos tratado la forma de trasmisión de internet por medio del wifi, ahora trataremos la otra forma de trasmisión de internet que contempla el proyecto Pronatel, que es la fibra óptica a las instituciones beneficiarias como primera etapa.

Primero explicaremos que se entiende por fibra óptica; esta tecnología nació por los años ochenta y el cable de fibra óptica se encuentra compuesto por miles de filamentos que transmiten información por medio de la luz, un solo filamento es tan delgado como un pelo. Según Kurosa (2017):

Es un medio flexible y de muy pequeño espesor que conduce pulsos de luz, representado cada pulso como un bit tremendamente altas de hasta decenas o incluso centenares de gigabits por segundo. La fibra óptica es inmune a las interferencias electromagnéticas, presenta una atenuación de la señal muy baja para distancias de hasta 100 kilómetros y es muy difícil que alguien pueda llevar a cabo un “pinchazo” en una de estas líneas (p.17).

El proyecto Pronatel establece que las localidades tendrán internet por fibra óptica y las instituciones beneficiarias en primera línea tengan este servicio; en la localidad de Paríamarca el centro educativo y la posta médica. Luego las personas naturales o jurídicas podrán solicitar el servicio de internet por fibra óptica a sus domicilios de forma particular pagando una tarifa establecida por el proyecto (actualmente no brinda este servicio).

En este sentido, en la encuesta realizado en la localidad de Paríamarca las personas que participaron manifestaron en una gran mayoría (89.41 %) que esperaban que, una vez implementado el servicio de Banda Ancha de Internet, se podría solicitar una conexión domiciliaria lo cual hasta el día de hoy no es posible.

Las mismas personas que participaron en la encuesta en una gran mayoría tenía determinado que debería pagarse de forma mensual como cualquier servicio público tal como se puede apreciar en la tabla 2.

Tabla 5. Retribución por el Servicio de Internet a Domicilio

Retribución por el servicio de internet en su domicilio o negocio	Cantidad	Porcentaje
Gratuita	10	11.76%
Por consumo	4	4.71%
Tarifa fija mensual	60	70.59%
Único costo	5	5.88%

El hallazgo encontrado nos revela que la población de la comunidad de Paríamarca desea el servicio de internet de banda ancha en su domicilio y/o negocio pagando una tarifa mensual; pero que no tenía conocimiento que este servicio, de forma particular, tiene un proceso que actualmente no se encuentra

implementado. La investigación nos revela que los beneficiarios del proyecto Pronatel en esta primera etapa son muy pocos (estudiantes, personal de salud y beneficiarios en la plaza pública). Lo cual no es práctico para poder aprovechar los beneficios del internet, tales como llevar una Maestría de forma virtual ya que estudiar en plaza pública no es lugar adecuado. Esto quiere decir que mientras no se brinde el servicio de internet de banda ancha de forma domiciliaria, será imposible que todos los pobladores puedan desarrollarse en diferentes ámbitos mediante el internet. En tal sentido, no se promoverá que comuneros permanezcan en la localidad para desarrollar sus estudios y/o trabajos, sino que tendrían que migrar.

Por otra parte, si bien la delincuencia no es un problema en la localidad, los factores externos y las condiciones climáticas, constituye una barrera para que una persona pueda usar el internet de forma ergonómica por varias horas. La posta medica solo brinda el servicio de internet por fibra óptica a su personal y en el centro educativo se brinda en un salón de cómputo más no en todos los salones de educación lo cual no permite un desarrollo de clase de forma correcta en cada aula; ni la sala de profesores ni la dirección tiene acceso a este servicio, lo que hace que la percepción del servicio de internet por fibra óptica en el centro educativo sea deficiente.

5.3.2. Interés y Opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha

Por Banda Ancha se entiende como la red con alta capacidad de información relacionado con su calidad y cantidad. Como lo dice Valeria Jordán et al (2010):

La banda ancha es la plataforma de un sistema más amplio, cuya operación eficiente requiere la disponibilidad de diversos activos complementarios entre sí: acceso al servicio, equipos terminales con conectividad, contenidos y aplicaciones avanzadas, y capacidades adecuadas para su utilización. La expansión de la banda ancha y las capacidades para usarla son mutuamente necesarias. La Banda Ancha no es un servicio más de telecomunicaciones o un acceso más rápido a internet: es el elemento central de un nuevo sistema caracterizado por complementariedades estructurales claves para el desarrollo económico y social. Es el eje de una dinámica que impacta al conjunto de la sociedad y a sectores productivos en un círculo virtuoso, colaboración e inclusión, propios de las redes (pp. 16,17). Ver gráfico 6.

Gráfico 6 Círculo Virtuoso del Sistema de Banda Ancha

El círculo virtuoso del sistema de banda ancha



Fuente: Valeria Jordán et al, (2010) Como se citó en CEPAL, P. 16-17

Como se mencionó en el párrafo anterior el sistema de Banda Ancha se encuentra involucrado con la sociedad en la economía dirigido al usuario quien se desarrolla en diferentes ámbitos y para que puedan desarrollarse políticas públicas. El internet al ser un derecho humano no solamente es necesario tenerlo sino tener una calidad de servicio que se traduce en velocidad y continuidad.

En la investigación realizada se obtuvo el interés y opinión de los usuarios del servicio de internet por Banda Ancha donde la mayoría (64.7%), considero como buen servicio implementado en la localidad, pero que debería mejorar principalmente la cobertura en la localidad (76.47%), en la población de Paríamarca la gran mayoría trabaja en las partes alejadas de la localidad por lo que no usan en su mayoría el servicio de internet por Banda Ancha (62.35%); ver tabla 3.

Tabla 6. Mejoras al Proyecto

Mejoras al proyecto	Cantidad	Porcentaje
Cobertura	65	76.47%
Información	24	28.24%
Capacitación	12	14.12%
Accesibilidad	7	8.24%

Los resultados que se obtuvieron en la investigación de campo nos revelan que los servicios de banda Ancha se están brindando de forma aceptable, pero la población tiene la expectativa de tener mayor cobertura en toda la localidad ya sea por fibra óptica o wifi, considerando que los servicios brindados actualmente son limitados para pocos beneficiados. La población que permanece en la localidad en el día son personas de avanzada edad que no usan el internet, negociantes que tampoco lo usan, los que lo usan de forma permanente son los estudiantes, personal de salud y visitantes comuneros y no comuneros.

En la medida que, como ya se ha expresado, la población no permanece en un solo lugar, debido a que por asuntos laborales, educativos y personales viajan a diferentes partes del país, hubiera sido necesario que la información del proyecto sea permanente en las asambleas comunales y/o reuniones que tiene la comunidad; pues, son las ocasiones, donde se puede contar con la gran cantidad de población. Si se especifica una asamblea o reunión para un tema específico, como por ejemplo el proyecto, los pobladores pierden el interés de asistir. Una buena idea es utilizar sus redes sociales o volanteo por la localidad.

5.4. Valorización y conocimiento de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca

Una vez implementado el servicio y brindando cobertura de internet por Banda Ancha a la localidad, es necesario conocer la valorización que tienen los pobladores del proyecto, como ha influenciado en la calidad de sus vidas y del uso que le dan. Si bien el servicio es permanente y continuo, es necesario conocer cuánto tiempo se conectan y usan el servicio de internet por Banda Ancha. Los beneficios del internet son múltiples, pero en la localidad de Paríamarca es necesario saber cuáles han sido. También en la medida que el proyecto brindó capacitación a los pobladores, es necesario conocer las opiniones de los pobladores al respecto.

5.4.1. Valorización del proyecto de Banda Ancha por los pobladores

Según Valeria Jordán y Omar de León (2010):

La brecha de banda ancha es más difícil de tratar que la brecha digital tradicional originada con el surgimiento de Internet, pues, como se analizó (...), la banda ancha es un sistema dinámico y multidimensional. Éste va más allá del acceso a Internet para usar aplicaciones simples, como navegación en web o envío de correos. La calidad de acceso, junto con el

grado de incorporación y aprovechamiento de contenidos, aplicaciones y servicios electrónicos avanzados, adquiere relevancia, generando nuevas dimensiones en la brecha digital: calidad de conectividad y grado de apropiación digital (p.86).

El poder acceder a internet por banda ancha reduce la brecha digital respecto a la calidad y la apropiación digital, lo cual tiene mucho valor. El valor que consideran los pobladores del servicio implementado, es importante para conocer si lo internalizan y les brinda la posibilidad del desarrollo de sus capacidades.

En la investigación realizada en la localidad de Pariamarca, la gran mayoría de la población que participo en la encuesta considero de gran valor el proyecto implementado en su localidad (95.29 %). En las mejoras que han tenido en la calidad de sus vidas están principalmente en mayor información, educación y ocio (en ese orden); ver tabla 4.

Tabla 7. Valorización del Proyecto

Valorización del proyecto	Cantidad	Porcentaje
Gran Valor	81	95.29%
Poco Valor	4	4.71%
Sin Valor	0	0.00%

Estos resultados nos demuestran que los pobladores son conscientes de la importancia de la implementación y funcionamiento de la Banda Ancha, que les posibilita el acceso a otros derechos y que permitirá que los pobladores no migren a otras localidades para poder desarrollarse en diferentes ámbitos de su vida. Si bien actualmente son pocos los pobladores que residen en la localidad, se debe a que el servicio de Banda Ancha todavía no se brinda en los domicilios y/o negocios.

Son múltiples los beneficios directos e indirectos que se desarrollará en la localidad, con el acceso de Banda Ancha en la localidad. De los resultados obtenidos nos revela que tenemos personas mayores informadas, con el desarrollo de sus estudios en diferentes niveles y tener alternativas de ocio, todo esto contribuye en el empoderamiento de los pobladores.

El internet es un nuevo derecho humano de gran valor por sí mismo y por ser la puerta a otros derechos que contribuyen a tener una mejor calidad de vida a los beneficiarios del proyecto y empoderarlos para que puedan tener las mejores capacidades para su desarrollo. Es importante mencionar que en localidades pequeñas como Pariamarca, los programas y proyectos sociales son necesarios debido a que la empresa privada buscará el lucro y difícilmente invertirá en localidades clasificadas con pobreza.

5.4.2. Conocimiento de los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha

En esta parte conoceremos los usos y horas que le dan los beneficiarios del proyecto, al servicio de internet por Banda Ancha, lo que les otorga diferentes beneficios. Se conocerá si permanecen en la localidad las personas que fueron capacitadas y si los conocimientos brindados fueron nuevos para los beneficiados y donde lo aplicaron en su vida diaria.

A. Usos de los beneficiarios del proyecto:

Según lo establecido en el índice del proyecto: “El Proyecto permite brindar el servicio público de acceso a internet a instituciones públicas (dependencias policiales, locales escolares de gestión pública y establecimientos de salud), seleccionadas por el FIDEL (actualmente Pronatel), así como atender la demanda de dicho servicio de otras instituciones públicas y organizaciones privadas, y de las personas o familias que habitan en las localidades beneficiarias; y el acceso a intranet a las instituciones públicas seleccionadas por el Pronatel” (Pronatel, 2023).

En el período de la investigación, las instituciones beneficiarias de la localidad de Paríamarca son el Centro Educativo y la Posta Médica que podríamos decir como beneficiarios directos con el servicio de internet e intranet. Pero también debemos indicar a los beneficiarios indirectos a aquellas personas que se conectan a internet mediante la tecnología de wifi de forma temporal.

Como beneficiarios directos podríamos señalar el personal que labora en la posta médica, estudiantes y personal docente del centro educativo. A ellos fue dirigida la entrevista para conocer que usos y horas le dan acceso a internet por Banda Ancha.

En su gran mayoría el principal uso que le dan los beneficiarios del proyecto, es el estudio y en segundo lugar el ocio, con el tiempo de una hora a más.

De lo que puede apreciarse en la investigación es que la mayor cantidad de beneficiarios son estudiantes del centro educativo y para su formación utilizando de una a más las horas para realizar el desarrollo de su currícula educativa. Es necesario que se empiece el despliegue de fibra óptica para los hogares de la localidad para que los estudiantes puedan estar cómodos y dedicar más de una hora para buscar y poder desarrollar sus tareas adicionalmente, llevar capacitaciones virtuales y estudios superiores.

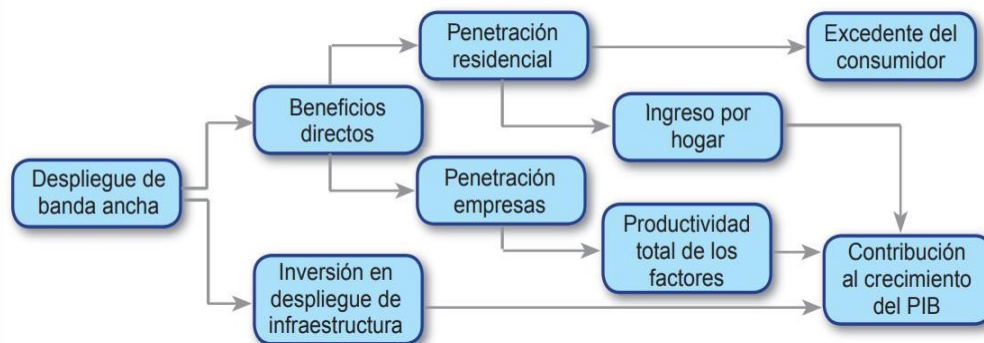
El uso de las computadoras que tiene el centro educativo por el proyecto, solo les brinda el acceso por tiempo limitado ya que existe una sala de cómputo. Es necesario que el acceso a internet se tenga en las aulas y la dirección para que los cursos sean completados con la información existente en el internet.

B. Beneficios de los beneficiarios del proyecto:

La banda ancha contribuye al incremento económico del país con el crecimiento del PIB y también en el excedente del consumidor, la inversión por el desarrollo de la infraestructura, y la adopción en las hogares y empresas (ver gráfico 7); también se genera trabajo por el despliegue de la infraestructura de Banda Ancha con empleos directos, indirectos e inducidos y por los efectos de la red; este último punto es lo que nos interesa para nuestra investigación, que son las externalidades en el empleo, los cuales son: Introducción a nuevos servicios aplicaciones. Ejemplos: teleeducación, redes sociales, nuevas formas de intermediación de comercio e intermediación financiera, nuevos productos y servicios, adopción de nuevos procesos de negocios, nuevos ingresos por ingresos por ampliación de cobertura, crecimiento de servicios, apretura de la tercerización y centros de atención virtual. En las regiones más rezagadas el acceso a Banda Ancha, aumenta la productividad, mediano y largo plazo mayor empleabilidad (Jordan et al, 2010).

Gráfico 7 Parámetros de Contribución de la Banda Ancha

Parámetros de contribución de la banda ancha al crecimiento económico



Fuente: Jordan, Valeria et al (2010), CEPAL, p.52..

En la entrevista a los beneficiarios, por mayoría se pudo comprobar que han obtenido beneficios en sus estudios, luego sigue la información y trabajo.

Siguiendo los lineamientos del proyecto, son los estudiantes que actualmente viene haciendo uso frecuente del internet por Banda Ancha, la mayoría de la población está dedicado mayormente a trabajos y otras labores.

La inclusión digital se brinda a las personas que no tienen acceso a las TIC y son principalmente los niños y adolescentes ya que tiene poder adquisitivo para poder a internet por otros medios y la implementación de mobiliario tecnológico en su centro educativo les permite dedicarse más tiempo a la búsqueda de información y cumplir con su plan de estados.

C. Conocimientos adquiridos:

Las capacitaciones son muy importantes porque permiten que las personas puedan tener una inclusión digital y ser empoderadas. Por inclusión digital

podemos entender el acceso, que se trata de los bienes y servicios para acceder a las TIC; alfabetización digital, habilidades básicas para hacer uso de la TIC; apropiación, comprender las tecnologías TIC (Chacon et all, 2017).

Como la inclusión social se convierte en una necesidad de las políticas públicas del estado, es necesario poder capacitar a los beneficiarios de los proyectos digitales. Al respecto el proyecto de Banda Ancha Pronatel para la localidad de Paríamarca, contempla la capacitación a las personas de las instituciones abonadas obligatorias (establecimiento de salud y local escolar de la localidad) que se desarrolló en cuatro etapas, básico, intermedio, avanzado y especializados; desde conocimientos básicos de la computadora hasta conocimientos de la red dorsal y las TIC.

La última capacitación (especializada) se realizó el 11 de junio de 2022 y el trabajo de investigación en el mes de marzo de 2023; donde se pretendió encontrar las personas que recibieron capacitaciones sin embargo en la encuesta realizada que casi el total de los encuestados manifestaron no haber alguna capacitación (92.94%) y en la entrevista realizada también se tuvo mayoría que manifestó no haber recibido alguna capacitación.

Las personas que habían recibido la capacitación en mayoría manifestaron que los conocimientos que habían recibido no eran nuevos para ellos, que ya tenían conocimientos adquiridos anteriormente.

De la investigación realizada se desprende que las personas que recibieron la capacitación no permanecen de forma permanente en la localidad, debido a los cambios de personal en las instituciones beneficiadas y respecto a los alumnos se puede indicar que han decidido llevar sus estudios superiores en otra ciudad. Es necesario que estas capacitaciones se realicen de forma periódica de forma transversal porque no es lo mismo enseñar a un niño que lleva el quinto año de la educación primaria que un adulto. Si bien las capacitaciones están dirigidas a las personas de las instituciones beneficiadas, debe ser dirigidas a la población ya que consideramos que son beneficiados también.

D. Aplicación de los conocimientos adquiridos:

Nos señala Chacon et all. (2010):

El acceso a las TIC y con él, la posibilidad de acceder y transmitir información por estos medios, contribuye a que el ciudadano pueda formar libremente sus opiniones y confrontarlas con las de otros, lo que permite la concreción del derecho a la libre expresión en su totalidad, tanto en la exteriorización del pensamiento, como en el acceso al conocimiento que favorece su libre expresión (p.155).

Es un sin número de posibilidades que brinda el acceso a Internet a las personas y se encontró en la entrevista a las personas que pertenecen a las instituciones beneficiarias lo que nos arrojó que una gran mayoría no haber logrado ningún estudio ni trabajo nuevo con las capacitaciones brindadas por Pronatel pero si un grupo de estudiantes manifestó haber logrado mejores notas.

El resultado de esta parte de la investigación nos revela que al día de hoy los conocimientos de las TIC ya son conocimientos básicos que toda persona debe tener para poder acceder a estudios o trabajos, no sería considerado como una capacitaciones diferente o especializado, sino que les permite tener las posibilidades para complementarse con otros estudios o trabajos como en las grandes ciudades que ya tienen cobertura en su mayoría de internet.

Toda persona tiene derecho a recibir capacitación en las TIC como conocimientos básicos para su desarrollo y tener una mejor calidad de vida. Incluir dentro de la currícula estudiantil y los programas sociales es algo que los gobiernos de turno deben realizar para que todos podamos tener la base de un conocimiento sobre las TIC.

5.4.3. Enfoque Intercultural del Proyecto

Es necesario conocer si el proyecto Pronatel se adoptó culturalmente a la localidad de Parí y como sus pobladores percibieron la instalación, implementación y operación del proyecto. Al respecto trataremos estos dos puntos importantes para la presente investigación.

5.4.4. Adaptación cultural del proyecto

La Interculturalidad se “refiere a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del dialogo y del respeto mutuo” (ONU, 2005).

La interculturalidad crea lazos de confianza, reconocimiento de ambas partes, real comunicación, enseñanza e intercambio. Se debe promover capacidades para lograr una real comunicación con otras culturas. Igualdad en derechos y oportunidades para convertirse en un estado pluricultural. Renovación del pacto social para construir una cultura política común mediante la comunicación intercultural en los ámbitos públicos de la sociedad (GIZ, 2013).

En la entrevista realizada se preguntó si el proyecto Pronatel se adecuó culturalmente en su implementación y operación, lo que resultó que se hizo con la obtención del permiso municipal y con la ubicación de la torre de telecomunicaciones fuera de la localidad; y para la mayoría de los entrevistados fueron suficientes.

Debido a que la implementación del proyecto en la localidad no tiene impacto considerable en la localidad, no interfirió con sus costumbres y tradiciones; instalación de pequeñas antenas en las instituciones beneficiarias, un poste para la transmisión de la tecnología wifi y cableado de fibra óptica en la localidad. La construcción de la estación de telecomunicaciones no generó impacto en la población debido a que la construcción se realizó fuera de la localidad.

Podemos indicar que si se crean relaciones de confianza con el dialogo sincero se puede sacar adelante un proyecto. El problema de muchos proyectos y programas es asumir que la población tomará de mejor maneja la implementación en su comunidad. Se asume que algo que es bueno para una

gran mayoría, debe ser asumido por que sí, sin considerar que la población no lo requiere o no lo necesita, debido a que por el transcurso del tiempo han logrado desarrollarse y piensan que algo que viene de afuera no es necesario ni útil.

5.4.5. Percepción de la adopción

Como lo dice Muñoz (2001):

Para anotar lo concerniente al proceso individual de adopción de una idea es preciso revisar el problema de la implicación en relación con el campo de las motivaciones en cada colectividad. Y tanto la implicación como la motivación se relacionan directamente con lo que un ser humano percibe y aprende, de modo que sus actitudes, resultado final de todo el proceso anteriormente mencionado, son el objeto de trabajo cuando se trata de que alguien adopte una idea o practica nueva (p.171).

La percepción de los beneficiarios del proyecto es importante ya que nos muestra la adopción del proyecto. En la entrevista que se realizó para conocer si alguna costumbre o uso ha sido afectado con el proyecto, nos revela que los entrevistados en mayoría nos manifestaron que no se afectó y que no lograron encontrar algún cambio significativo, sino que fueron testigos que la población se encontraba más informada. Tal como lo manifestó el Sr. Gregorio Calderón, Juez de Paz de la localidad de Paríamarca al manifestar que “Ninguna” costumbre o uso ha sido afectado por la implementación y operatividad del proyecto (las transcripciones completas de la entrevista se presentan en el Apéndice 1).

Como ya lo hemos mencionado el impacto de la implementación y operación del proyecto en la localidad de Paríamarca es mínimo y eso es lo que han percibido las personas entrevistadas. Proyectos de bajo impacto visual no tienen influencia en la mayoría de casos en los usos y costumbres de una localidad. Se debe mencionar en la localidad ya existía señal de telecomunicaciones de operadores de telefonía celular, lo que permitió que el ingreso del proyecto a la localidad fue más asequible y rápido.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusión General

Los factores de éxito de la Gerencia Social, en la implementación y operación (mantenimiento) del proyecto de Banda Ancha del Pronatel en la localidad de San Antonio de Pariamarca, fueron la aplicación de acciones de Gestión Social que permitió sensibilizar y empoderar a la población sobre los beneficios del internet, el desarrollo de capacidades en TIC, que permitió la aplicación del enfoque de interculturalidad que permitió adaptación cultural a la localidad de Pariamarca. También se ha identificado como factor limitante la frecuencia y selección de la población en las acciones de Gestión Social.

Los factores de Gestión Social utilizados para la implementación del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Pariamarca estrategias y procesos de gestión social que utilizó el proyecto; pues estos, estaban dirigidos a involucrar a los usuarios del proyecto en su implementación y ejecución al día de hoy. Si bien no fueron completos, en la presente tesis se brinda recomendaciones que servirán para los próximos proyectos que involucren servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

6.2. Conclusiones específicas

6.2.1. Conclusiones respecto a estrategia y procesos de gestión social del proyecto para involucrar a los usuarios del proyecto Pronatel

- La aplicación de estrategias de gestión social en la etapa de implementación del proyecto Pronatel, permitió que los pobladores de la localidad de Pariamarca pudieran involucrarse y aceptarlo como una mejora en la calidad de sus vidas. Esto permitió que puedan participar en los talleres de sensibilización, asumir la difusión del proyecto en los medios de comunicación local y permitir la instalación de apoyo informativo físico en la localidad.
- La aplicación de estrategias de gestión social en la etapa de operación del proyecto Pronatel, permitió que los pobladores de la localidad de Pariamarca pudieran afianzar su opinión y valorización del proyecto mediante su participación en el taller de sensibilización, asumir la difusión del proyecto en los medios de comunicación local. Una estrategia de gestión social adicional de gran importancia, fue la capacitación de los usuarios de las entidades beneficiarias, porque permitió el empoderamiento de los beneficiarios.

Si aplicamos las estrategias de gestión social en las diferentes etapas de un proyecto, nos asegura lograr el éxito en su implementación y ejecución. Lograr el empoderamiento de los beneficiarios del proyecto permite que puedan tener la capacidad de dar un buen uso y aprovechamiento de la Banda Ancha.

6.2.2. Conclusiones respecto a las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca

- Los pobladores de la localidad de Paríamarca tuvieron expectativas que no se ajustaban a lo contemplado por el proyecto, debido a la poca información sobre los alcances y etapas del proyecto. Esto se debió a que las estrategias de gestión social no llegaron a toda la población, lo cual se demostró en el proceso de investigación realizada.

- Los usuarios del servicio de Banda Ancha y pobladores de la localidad de Paríamarca consideran en primer lugar que los servicios implementados son buenos y consideran que debería mejorar la cobertura en la localidad, tanto para la tecnología de wifi que se brinda en el área de la plaza mayor de la localidad y la Banda Ancha a los personas y negocios que actualmente solo se brinda en las entidades beneficiarias como el centro de salud y centro educativo.

Las estrategias de gestión social deben cubrir la mayor cantidad de personas no solamente beneficiarios sino la población misma, debido a que la migración de beneficiarios es una realidad y en tiempo los beneficiarios también cambian y merecen ser capacitados. El desconocimiento de un servicio da cabida a que las personas no aprovechen los beneficios del proyecto y/o se formulen demasiadas expectativas.

6.2.3. Conclusiones respecto a la valorización y conocimiento que tiene los pobladores del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca

- Los pobladores y beneficiarios de la localidad de Paríamarca, tienen una alta valorización del proyecto Pronatel implementado en su localidad. Les permite tener mayor acceso a información, oportunidades de mejorar en sus estudios, actividades de ocio, diversión y relaciones sociales; todo esto contribuye a que puedan tener mejores oportunidades para lograr una calidad de vida e inclusión digital.

- Los beneficiarios del proyecto Pronatel utilizan internet por Banda Ancha principalmente para el desarrollo de sus estudios con un uso promedio de una hora a más. Debemos indicar que la población en mayoría está constituida por estudiantes de educación primaria y personas adultas, estas últimas tienen labores en ganadería, agricultura y comercio.

- La mayoría de la población no recibió capacitación y de los pocos beneficiarios que lo recibió, señalo que estos conocimientos no eran nuevos y que no les permitió conseguir algún trabajo o estudio nuevo. El conocimiento de las TIC ya es parte de los conocimientos básicos que las personas deben tener para lograr un trabajo o estudio. El proyecto Pronatel busca la inclusión digital de los pueblos con pocos recursos como Paríamarca.

Día a día las telecomunicaciones van logrando mayor desarrollo en nuestro país, ya podemos conocer la aplicación de inteligencia artificial en diferentes

actividades que van camino a lo que será el internet de las cosas. Por eso el conocimiento de las TIC es muy importante para poder dar un buen beneficio.

6.2.4. Conclusiones respecto a la implementación del proyecto Pronatel con un enfoque intercultural

- Si bien el proyecto Pronatel establece solo el cumplimiento de obtención de permisos y licencias para su implementación y operación en las localidades, es necesario que también se adecue a la cultura de la localidad beneficiaria. En la presente investigación se realizó con la consulta comunal para ubicación de la infraestructura, respeto de horarios y costumbre de la localidad.

- Los entrevistados manifestaron que no se vio afectado sus costumbres comunales. Indicar que el proyecto tiene un impacto muy mínimo en la localidad; ya la gran mayoría tiene familiaridad con uso de las telecomunicaciones, inclusive la comunidad de Paríamarca utiliza las redes sociales (Facebook, WhatsApp, YouTube) para comunicar sus actividades comunales, costumbristas, religiosas o hechos que suceden en la comunidad.

Los pueblos de nuestro país tienen diferentes usos y costumbres, que día a día son reducidos debido al avance de la civilización. La implementación de un proyecto debe adecuarse a la realidad local. Para esto, debe realizar un trabajo previo para conocer la localidad donde se va a desarrollar el proyecto.

6.3. Recomendaciones

- Se recomienda que, en el proceso de selección de una localidad beneficiaria, adicionalmente al censo realizado y condición económica de la localidad, se trabaje con la población y autoridades locales en una gobernanza. Esto permitirá que todos tengamos responsabilidades en la ejecución y funcionamiento del proyecto, evitando conflictos, cumplimiento de plazos y evitar la creación de expectativas mayores a lo establecido en el proyecto. Si bien el proyecto está destinado a localidades alejadas, existirán algunas no desean su implementación por creencias, costumbres o falta de interés.

Actualmente la mayoría de los proyectos de telecomunicaciones son implementados sin la aplicación de gobernanza, lo que hace que el proyecto pueda no ser exitoso. Si bien el desarrollo de proyectos está dirigido a localidades que tiene pocos recursos para lograr estar en la misma altura que las principales ciudades del país; existen localidades que creen innecesario la implementación de un programa o proyecto debido a que han tenido muchos años viviendo sin mayores problemas. Si bien nos adecuamos a la realidad que nos toca vivir eso no significa que necesitemos las condiciones necesarias para tener una vida de calidad por nuestra condición de ser humano; con la aplicación de los enfoques transversales lograremos tener un mejor desarrollo de un programa o proyecto a una localidad.

- Se recomienda mayores talleres de sensibilización de forma periódica, debido a que los pobladores de la localidad de Paríamarca no tienen la misma disponibilidad. Según las técnicas de mercadeo social hay que hacer una

diferenciación entre la población por diferentes factores como edad, condición social, nivel de educación, entre otros. La realización de estos talleres no solamente debe realizarse de forma exclusiva ya que las personas pierden el interés si no ven un beneficio directo; una solución a ello sería realizar estos talleres en el centro educativo, en los programas sociales, en las reuniones comunales.

Todo proyecto tiene una planificación estratégica donde la gerencia financiera es aplicada para lograr el éxito de la implementación del proyecto, es necesario que Enel tiempo pueda continuar debido al avance que tiene as telecomunicaciones y el cambio de beneficiarios del proyecto. Si pensamos a largo plazo tal vez en nuestra mente las cifras del presupuesto sean elevados pero si empoderamos a las autoridades locales y organizaciones sociales y/o comunales permitirá que el proyecto también sea autosostenible previa capacitación y monitoreo constante.

- Se recomienda que la difusión radial local y nacional, sea reforzada mediante la difusión televisiva debido a que las personas captan mejor el mensaje al verlo en la televisión nacional, principalmente en el canal del Estado o en la publicidad de las aplicaciones de video o redes sociales (ejemplo, youtube). Las personas dan mayor atención y le dan credibilidad a la información visual, inclusive las comparte con sus familiares y amigos por los aplicativos de los equipos celulares como el WhatsApp.

- Se recomienda que las capacitaciones se brinden de forma periódica, si bien en los primeros años de entrada al servicio va dirigido a las personas que pertenecen a las entidades beneficiarias. Es necesario se realice a los pobladores ya que son los que permanecen en la localidad y ayudaran a los estudiantes con sus estudios. Los estudiantes, el personal del centro de salud y personal den centro educativo su permanencia en la localidad es temporal.

- Se recomienda que las expectativas de las personas sean aclaradas en la designación de un agente del proyecto en la localidad, la cual sea un poblador de la comunidad y pueda absolver las consultas, dudas y expectativas de los pobladores.

- Se recomienda la promoción de proyectos audiovisuales, creaciones de contenido, pequeños negocios, donde los pobladores puedan aplicar los servicios que brinda la Banda Ancha. No solamente ser un consumidor sino un creador de contenido virtual, creador de negocios y las oportunidades de estudios y trabajos obtenidos, lo que motivará a más personas a crear, buscar oportunidades con el internet de Banda Ancha.

El internet de Banda Ancha permitirá la creación de Capital Social con la creación de redes sociales dentro y fuera de la localidad; mediante la solidaridad y la cooperación permitirá que los beneficiarios puedan crear movimientos y asociaciones o afianzar las existentes para tener una mejor calidad de vida y construir una mejor ciudadanía basada en la democracia.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA APLICATIVA

7.1. Propuesta

Según lo establecido en el Decreto Supremo 024-2008 MTC la selección de localidades beneficiadas por el proyecto (lugares de preferente interés social), son determinados por el MTC o por Pronatel; siguiendo el criterio que el centro poblado se encuentre comprendido en los distritos incluidos en el quintil 1, quintil 2 o 3, de acuerdo al mapa de pobreza publicado por el FONCODES; que no se encuentre comprendido en la definición de área rural con los siguientes criterios:

- Carezca de infraestructura de telecomunicaciones.
- No cuente con telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos.
- Se encuentre en zona de frontera
- Sea seleccionada por el MTC por seguridad nacional o interés público.

Adicionalmente a estos requisitos, se propone un requisito adicional para que una localidad sea incluida como beneficia del proyecto de banda ancha. La localidad deberá estar dispuesta a participar en gobernanza para la instalación del proyecto de banda ancha.

Actualmente se asume que lo que para nosotros es bueno debe serlo para el resto de las personas que viven en las localidades más alejadas del país o con pocos recursos económicos.

7.1.1. Título de la propuesta

Lineamientos de Gestión Social para la selección de una localidad beneficiaria para la implementación de proyecto social de Banda Ancha en localidades alejadas o rurales.

7.1.2. Objetivo de la propuesta

Prevenir los conflictos sociales, promoviendo la participación activa de la población beneficiaria del proyecto y la ejecución del proyecto dentro de los plazos establecidos.

7.1.3. Resultados esperados e indicadores de evidencia

Los resultados que se alcanzarán con los lineamientos de Gestión Social para la selección de una localidad beneficiada son (ver tabla 5):

Tabla 8. Resultado Esperado e Indicador

Resultado Esperado	Indicador
Las localidades que estén de acuerdo con la implementación del proyecto lo aprueban en asamblea general donde intervienen, autoridades locales, comunales y sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • N° de actas de asambleas con aprobación mayoritaria
Las localidades nombran comisiones con la asignación de funciones y responsabilidades para la ejecución del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • N° de comisiones creadas por localidad para la ejecución del proyecto.
Eliminación o disminución de conflictos sociales por temor a las radiaciones no ionizantes de las estaciones de telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • N° de conflictos sociales por temor a las radiaciones no ionizantes de las estaciones de telecomunicaciones
Cumplimiento de plazos para la instalación de la infraestructura de telecomunicaciones en las localidades seleccionadas	<ul style="list-style-type: none"> • N° de estaciones de acceso y/o transportes que no se pudieron instalar en el plazo

Fuente: elaboración propia

7.1.4. Estrategia de implementación

Con el fin de garantizar la mayor aprobación de autoridades y población del proyecto, se ha establecido las siguientes estrategias:

A. Programación adecuada de las charlas de sensibilización y asambleas:

Consiste en que las charlas de sensibilización y asambleas en las localidades, se realicen en fechas y horas adecuadas para lograr la mayor participación de autoridades y población, sin afectar las fechas de celebraciones locales ni religiosas.

B. Charlas de sensibilización de calidad:

Los especialistas seleccionados por el proyecto, deberán brindar una información de calidad para que las autoridades y población puedan conocer el proyecto y la modalidad de gestión social (gobernanza) que se aplicaría si se aprueba el proyecto en la localidad.

C. Comunicación personal y social:

Los especialistas del proyecto priorizarán la comunicación personal con las autoridades, comunidad, organizaciones sociales y población. El lenguaje a usar será adecuado a la localidad, si es necesario el uso de otros idiomas se solicitará el apoyo de traductor. Las visitas a la localidad no serán esporádicas sino frecuentes con permanencia de uno o dos días al mes en la localidad. La comunicación personal será en reuniones, asambleas donde se suscribirán actas de asamblea, compromisos y planes de trabajo. Esto permitirá tener una hoja de ruta y aminorar las contingencias en el desarrollo del proyecto.

D. Seguimiento continuo:

Se hará un seguimiento continuo desde su selección hasta la firma de los actas y acuerdos que serán necesarios para su implementación por la empresa ganadora del concurso público. Si la localidad no está de acuerdo con la selección y participación del proyecto se dejará constancia pública para futuros proyectos de telecomunicaciones.

7.1.5 Actividades

Se propone las siguientes actividades para implementación de la propuesta:

- A. Selección de las localidades conforme los criterios establecidos en el Decreto Supremo 024-2008 MTC.
- B. Contacto a las autoridades comunales, políticas y sociales de las localidades seleccionadas por el MTC y/o Pronatel.
- C. Charlas de sensibilización a la población de las localidades beneficiadas.
- D. Asambleas para la aprobación del proyecto en la localidad y brindar las facilidades para su implementación.
- E. Asamblea para la designación de las comisiones, funciones y responsabilidades de las autoridades y pobladores de las localidades.
- F. Publicación oficial de las localidades beneficiarias que han aceptado participar en el proyecto de banda ancha de Pronatel.
- G. Entrega de las actas de acuerdo a la empresa ganadora de la buena pro, para la implementación y operación del proyecto de banda ancha del proyecto Pronatel.

7.1.6. Recursos

Se propone los siguientes recursos para la implementación de la propuesta:

- A. Contratación de tres especialistas en carreras universitarias de sociales, con disponibilidad para viajar y permanecer en las localidades seleccionadas para la realización de las aprobaciones de las localidades para ser seleccionada localidad beneficiaria del proyecto.

- B. Presupuesto para impresión de materiales con la información del proyecto para que la localidad puede aprobar y participar en gobernanza del proyecto.
- C. Presupuesto para acciones de comunicación, promoción y marketing digital.
- D. Presupuesto para viáticos de especialistas a las localidades seleccionadas.



BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Nacional. (2017). *Acuerdo Nacional, Políticas de Estado Visión del Perú al 2050 Consensos por el Perú*.
https://acuerdonacional.pe/wpcontent/uploads/2024/01/Políticas_de_Estado_2023.pdf
- Agurto, D. (2018). *El Programa de Inclusión Digital desarrollado por CEDRO; El caso de los Telecentros de la ciudad de Huánuco* [Tesis Maestría, Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis de la PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14467>
- Alianza Mundial para la Participación Ciudadana [CIVICUS]. (2001). *Seguimiento y Evaluación*.
<https://www.civicus.org/view/media/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf>
- Bolaños, E., et al (2007). *Viejos problemas, nuevas prácticas: la sensibilización como estrategia para el desarrollo* [Tesis Maestría, Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis de la PUCP.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6322/BOLANOS_CABRERA_OLAVE_VIEJOS_PROBLEMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brazzini, A., et al (2021). *Factores que contribuyen o limitan la sostenibilidad del proyecto inclusión digital implementado por CEDRO entre el 2012 y 2017 en la región Huánuco* [Tesis Maestría, Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis de la PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/21332>
- Cooperación Alemana – GIZ (2013). “Guía metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad” a partir de la experiencia del Programa “Buen Gobierno y Reforma del Estado” del Perú.
- <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Guia%20metodologica%20de%20transversalizacion%20del%20enfoque%20de%20interculturalidad.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2001). *La medición del Desarrollo Humano: elementos de un debate*. Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4709/S01030298_es.pdf

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2010). *Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la sociedad de la información*. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2971/S2010807_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Constitución Política del Perú [CP]. 29 de diciembre de 1993.
- Concejo de Europa. (2008). *Libro Branco sobre el Diálogo Intercultural "Vivir junto con Igual Dignidad"*. Ministerio de Cultura de España. https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_SpanishVersion.pdf
- Comunicare (10 de enero de 2024). *Ventajas de la Radio como medio de Comunicación*. <https://www.comunicare.es/ventajas-de-la-radio-como-medio-de-comunicacion-comunicare/>
- Chacón, A.; Ordoñez, J. y Anichiarico, A. (2017). *Hacia el reconocimiento de la Inclusión Digital como un Derecho Fundamental en Colombia*. En: Vniversitas. Revista de Información. pp. 139-168. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/18331>
- Dinngo. (20 de julio de 2024). *¿Qué es el Mapa de Actores?* <https://designthinking.es/mapa-de-actores/>
- Fuchs, Gustavo.(2021) *Derecho a la Información y Derechos Humanos*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos <https://www.iidh.ed.cr/images/Publicaciones/GestionInstitu/Manual%20Ejerciendo%20el%20derecho%20a%20la%20Informacion%20en%20America%20Latina%20derecho%20a%20la%20informacion%20y%20derechos%20humanos%20%20.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática [INEI].(22 de octubre de 2017). <https://censo2017.inei.gob.pe/>
- Jordan, Valeria., et al (2010). *Acelerando la revolución digital: banda ancha para América Latina y el Caribe*. Unión Europea. Primera Edición (pp. 16-17) <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/8867f067-6203-45a8-9249-e6cd24612d35/content>
- Kurosa, James; Ross, Keith (2017). *Redes de Computadoras, Un enfoque descendente*. Séptima edición. Madrid.

- Landa, C. (2019). Contenido esencial del Derecho Fundamental al Internet: Teoría y praxis. En Pucp (ed.), *Libro homenaje del área de derecho constitucional por los 100 años de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú* (pp. 145 - 173). Pontificia Universidad Católica del Perú.
<file:///C:/Users/Andi%20Polanco/Desktop/ANDI%20MAESTRIA/Tercer%20ciclo/Investigaci%C3%B3n%20en%20Gerencia%20Social%20I/Informe%202/Bibliograf%C3%ADa%20y%20material/Normas%20legales/landa.pdf>
- Mendive, D. (2012). *Marketing Social, sociotécnica para el bienestar e instrumento de responsabilidad social empresarial*. Segunda Edición. Buenos Aires
- Muñoz, M. (2001). *El Mercadeo Social en Colombia*. Primera Edición. Colombia.
- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (1948). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*.
<https://www.oas.org/es/cidh/mandato/basicos/declaracion.asp#:~:text=Todos%20los%20hombres%20nacen%20libres,exigencia%20del%20derecho%20de%20todos>.
- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (1969). *Convención Americana de Derechos Humanos*.
https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm
- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2001). *Carta Democrática Interamericana*.
https://www.oas.org/charter/docs_es/resolucion1_es.htm
- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2013). *Libertad de Expresión e Internet*.
http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/2014_04_08_Internet_WEB.pdf
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*.
<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*.

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2005). *Convención sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales*.

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142919_spa

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2011). *Promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión. Sexagésimo sexto período de sesiones*.

<https://www.palermo.edu/cele/pdf/onu-informe-2011-esp.pdf>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2012). *Concejo de Derechos Humanos*.

https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d_res_dec/A_HRC_20_L1_3.pdf

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2016) *Promoción, proyección y el disfrute de los Derechos Humanos en Internet*.

https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d_res_dec/A_HRC_32_L2_0.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2011). *Pan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú*.

<https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/529/plan-nacional-desarrollo-banda-ancha-peru>

Pontificia Universidad Católica del Perú. (2023) *Maestría en Gerencia Social – Mercadeo Social*. Vigésima Edición. Lima

Programa Nacional de Telecomunicaciones [PRONATEL]. (2021). *Conectividad Rural, una mirada prospectiva del Programa Nacional de Telecomunicaciones*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2372567/Reporte%20Anual%20PRONATEL%20FINAL-DIGITAL3_compressed.pdf.pdf

Programa Nacional de Telecomunicaciones (01 de diciembre de 2023), *Proyecto Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de las regiones Amazonas, Lima y Apurímac*.

<https://www.investinperu.pe/es/app/procesos-concluidos/proyecto/8453>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2000). *Informe sobre el Desarrollo Humano*.
<https://www.ctainl.org.mx/descargas/infdeshumano2000.pdf>

Secretaría del Acuerdo Nacional. (12 de julio de 2022). 35. *Sociedad de Información y sociedad del conocimiento*. Acuerdo Nacional.
<https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/35-sociedad-de-la-informacion-y-sociedad-del-conocimiento/>

Rosas, H. (2021). *Redes Nacionales de Banda Ancha en el Perú: Escenarios al 2030* [Tesis Maestría, Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis de la PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20404>

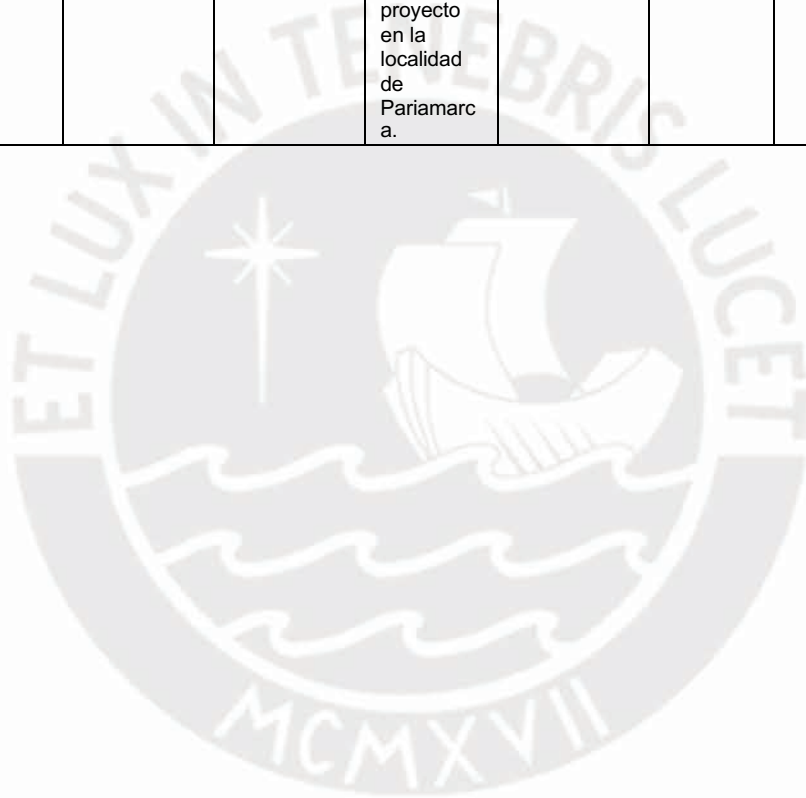


ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Pregunta General	Objetivo Especifico	Pregunta Especifica	Variables	Definición Variables	Indicadores	Unidad Análisis	Fuente de Información	Instrumentos /Técnicas
¿Cuáles son los factores de éxito en Gerencia Social utilizados para la implementación del proyecto de Banda Ancha en la localidad de San Antonio de Paríamarca, distrito y provincia de Canta, departamento de Lima?	Conocer las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca	¿Cuáles son las expectativas, intereses y opiniones de los usuarios del servicio de Banda Ancha de la localidad de Paríamarca?	Expectativa de los usuarios del servicio de Banda Ancha	Se refiere a lo que esperaba el usuario del servicio de internet por Banda Ancha como internet de banda ancha en domicilio y/o negocio, internet gratuito vía wifi en toda la localidad	# personas que esperaban el internet gratuito vía wifi en toda la localidad	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes	Encuesta Entrevistas
				Se refiere a lo que piensan los usuarios de los servicios implementados en la localidad de Paríamarca	# personas que querían el internet de banda ancha en su domicilio y/o negocio de forma gratuita	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes	Encuesta Entrevistas
			Interés y opinión de los usuarios del servicio de Banda Ancha			Participantes	Encuesta Entrevistas	
	Identificar la valorización y conocimiento que tienen los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca	¿Cuál la valorización y conocimiento que tienen los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?	Valorización de los pobladores del proyecto de Banda Ancha	Valor que le dan los pobladores de Paríamarca al servicio de Banda ancha implementado	Grado de valorización que tienen los pobladores del servicio de internet por Banda Ancha.	Población	Participantes	Encuesta Entrevistas
				Conocimiento de los usuarios del proyecto de Banda Ancha	Conocimientos adquiridos por los usuarios por las capacitaciones realizadas en la localidad de Paríamarca.	Usos que le dan los beneficiarios del proyecto del servicio de internet por Banda Ancha en su vida.	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Actas de participación Matriz capacitación Plan de capacitación
					Beneficios obtenidos por los usuarios del proyecto de internet por		Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Actas de participación Matriz capacitación Plan de

					Banda Ancha.		capacitación	
					# de personas sensibilizadas	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Actas de participación Matriz capacitación Plan de capacitación	Entrevistas Revisión documentaria
					# de personas capacitadas.	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Actas de participación Matriz capacitación Plan de capacitación	Entrevistas Revisión documentaria
	Examinar si el programa de Banda Ancha se implementó realmente con un enfoque intercultural	¿El proyecto de Banda Ancha se implementan realmente con un enfoque de interculturalidad?	Adaptación cultural del proyecto de Banda Ancha	Las adecuaciones que realizó el proyecto en su implementación y operatividad, respetando la cultura de la localidad tales como lenguaje, horario, áreas de implementación, permiso de autoridades, entre otros.	Aspectos culturales que se adecuaron durante la implementación y operatividad del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca	Proyecto	Participantes Documentación del proyecto	Encuesta Entrevistas documentaria
			Percepción de los usuarios del proyecto en mantener sus costumbres en la ejecución del servicio de Banda Ancha	Hace referencia a la percepción de los usuarios en el respeto y permanencia de sus usos y costumbres al momento de la implementación y operatividad del proyecto	Nivel de percepción	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Documentación del proyecto	Encuesta Entrevistas Revisión documentaria
			Personal de sensibilización y capacitación formado en interculturalidad	Conocimientos sobre Interculturalidad de las personas	Nivel de conocimiento sobre interculturalidad	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Documentación del proyecto	Entrevistas Revisión documentaria

			dad	encargadas de la sensibilización del proyecto en la localidad de Pariamarcá.	Tipo de profesional	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Documentación del proyecto	Entrevistas Revisión documentaria
			Personal de sensibilización y capacitación formado en igualdad de género	Conocimientos sobre igualdad de género de las personas encargadas de la sensibilización del proyecto en la localidad de Pariamarcá.	Nivel de conocimiento o sobre igualdad de género Tipo de profesional	Proyecto Usuarios del proyecto	Participantes Documentación del proyecto	Entrevistas Revisión documentaria



ANEXO 2: DIPTICOS

¿Qué harás con la internet?

- Comunicarte con personas en todo el mundo.
- Comunicarte con todas las instituciones del Estado a través de su página web.
- Hacer trámites como solicitar el DNI o hacer denuncias.
- Promocionar y vender tus productos.
- Encontrarás información de todo tipo y de todo el mundo.
- Descubrir novedades que te permitan ampliar tus conocimientos.
- Encontrar oportunidades para un mejor desarrollo laboral y profesional.

¿Son dañinas las antenas?

Las antenas son dispositivos que permiten enviar y recibir información a través de ondas electromagnéticas. Proveen de servicios de comunicación como radio, televisión, telefonía móvil e internet. Nos permiten comunicarnos con nuestras familias, amigos, informar emergencias y comunicarnos con el mundo a través de internet: "Gracias a las antenas podemos comunicarnos y acceder a la información de todo el mundo".

Las antenas no son dañinas para la salud y las radiaciones no ionizantes (RNI) emitidas no son peligrosas para las personas, los animales y no causan daño a los cultivos ni terrenos. Su nivel de radiación es 500 veces menor al recomendado por la Organización Mundial de Salud (OMS).



Teléfono: (01) 615 - 7815
 Correo electrónico: Real@fitec.gob.pe
 Web: www.fitel.gob.pe
 Dirección: Jr. Zorritos N° 1203
 Cercado de Lima, Lima



Teléfono: (01) 613 - 1000 Anexo: 8925
 RUC: 997 109 272
 Correo electrónico: mary.cruz@claro.com.pe

PROYECTO REGIONAL LIMA

"Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima"

"Comunicándonos mejor nos integramos más"

¡Internet de alta velocidad!

291 LOCALIDADES BENEFICIARIAS	291 PLAZAS PRIORITY (CON WIS)	1797 ALUMNOS EN LOS CENTROS EDUCACIONALES
201 ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	255 COLEGIOS	21 COMISARIAS

EL PERÚ PRIMERO | **FITEL** | **PERU** | **Ministerio de Transportes y Comunicaciones**

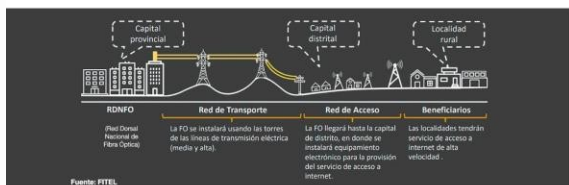
Proyecto de Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima

El proyecto "Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima" tiene por objetivo brindar acceso al servicio de Internet e Intranet a 291 localidades y 477 instituciones públicas de la región que serán beneficiadas conectándolos con el mundo y acercándolos a la información, cultura y entretenimiento. De esta manera, se busca que más peruanos accedan a más oportunidades de desarrollo a través de la inclusión digital.

El proyecto comprende dos etapas: En la **etapa de Instalación** se realizará el tendido de la fibra óptica y la instalación de los postes necesarios para llevar el servicio a las comunidades. En la **etapa de Operación** las instituciones beneficiarias y la población podrán hacer uso de este servicio.

¿Cómo llegará el servicio?

El servicio de Internet llegará gracias a la instalación de la fibra óptica (FO) y de antenas dentro de cada localidad beneficiaria, sin causar daño a la población y a los terrenos usados para su instalación.



¿Quién financia el proyecto?

El proyecto es financiado por el **FONDO DE INVERSIÓN EN TELECOMUNICACIONES - FITEL**, que se encuentra adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. El FITEL tiene como objetivo promover el desarrollo social y económico de las áreas rurales y lugares de preferente interés social, procurando el acceso a servicios de telecomunicaciones y la capacitación de la población en el uso de las tecnologías de la información.

¿Quién ejecuta el proyecto?

El proyecto es ejecutado por **CLARO**, empresa de telecomunicaciones que busca fomentar el acceso a las TIC en las zonas más alejadas de la región Lima.

Como parte de este proyecto, **CLARO** implementará 1,797 Km. de fibra óptica aproximadamente para la Red de Transporte Regional, la cual interconectará las capitales de distrito con esta tecnología y también se conectará con la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Instituciones beneficiadas:

Servicios de internet e intranet para:

201 establecimientos de salud

255 colegios

21 comisarías

Más de 185 mil personas beneficiadas

¿Qué son las Telecomunicaciones?

Es la tecnología que nos permite comunicarnos a distancia, en este caso a través del internet (desde una computadora, laptop, tablet o celular) de manera instantánea.

¿Qué es la fibra óptica?

Es un cable que contiene hilos muy finos y transparentes por el que se traslada la información y diversos datos. Esta fibra óptica es la que se va a tender a través de las torres de electricidad existentes y las nuevas que se instalan para llegar a las comunidades.

Los servicios

INTERNET Grupo de redes conectadas entre sí que trasladan información a larga distancia.

INTRANET Red para compartir información dentro de una institución u organización.

Beneficios

EDUCACIÓN

Permitirá tener una educación más dinámica que permita acceder a información útil y actualizada que nos permita investigar, estudiar y aprender.

SEGURIDAD

Permitirá encontrar un apoyo inmediato de las comisarías locales y de la región, mejorando la capacidad de atención y celeridad para procesar denuncias y búsquedas de personas.

TELESALUD

Permitirá acceder a los servicios de salud en todos los niveles asistenciales, permitiendo realizar consultas inmediatas y obteniendo diagnósticos en línea a través de los especialistas de los establecimientos de salud de la región.



ANEXO 3: BANDEROLA

EL PERÚ PRIMERO **FITEL** **PERU** Ministerio de Transportes y Comunicaciones

PROYECTO REGIONAL LIMA

“Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de la Región Lima”

¡Internet de alta velocidad!

291 LOCALIDADES BENEFICIARIAS	291 PLAZAS PRINCIPALES CON WIFI	1797 KILÓMETROS DE FIBRA ÓPTICA APROXIMADAMENTE
201 ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	255 LOCALES ESCOLARES	21 DEPENDENCIAS POLICIALES

“Comunicándonos mejor nos integramos más”

ANEXO 4: AFICHE



ANEXO 5: PRESENTACIÓN EN PPT Y ROTAFOLIO



APENDICE I

Guía de validación de entrevista semiestructurada a Autoridades del distrito de Paríamarca desarrollado por Polanco Caycho, Andi Braulio en el curso de Investigación en Gerencia Social MGS PUCP 2023- Profesor Carlos Torres Hidalgo

Consentimiento informado

Nombre y Apellidos: Gregorio Calderón Fecha de entrevista: 20/03/2023 Sexo: Masculino Cargo: Juez de Paz

1. Ec.2.2.1.1 ¿Cuál es su percepción de los servicios implementados de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?

Buena. Se refiere a que es bueno, pero no necesario para el desarrollo de la población.

2. Ec.2.2.1.2 ¿Qué piensa que debería mejorar en los servicios implementados de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?

Cobertura. Se entiende que más lugares de la localidad deben tener el servicio de wifi gratuito.

3. Es.3.2.1.1 ¿Qué usos le dan los beneficiarios del proyecto de Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?

Estudios.

4. Es.3.2.1.2 ¿Cuántas horas al día usa el servicio de internet en la localidad de Paríamarca?

No Usa.

5. Es.3.2.2.1 ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido del proyecto de internet de Banda Ancha?

Ningún beneficio.

6. Es.3.2.3.1 ¿Usted recibió alguna capacitación del proyecto Pronatel en la localidad de Paríamarca?

No.

7. Es.3.2.3.1 ¿Los conocimientos brindados en la capacitación de las tecnologías de la información brindados por el proyecto Pronatel, fueron nuevos para Ud.?

No ha recibido.

8. Es.3.2.4.1 ¿Ha podido lograr un trabajo o estudio con los conocimientos adquiridos, en las capacitaciones brindadas por el proyecto Pronatel?

No ha recibido.

9. Es.4.1.1.1 ¿Cómo se adecuó el proyecto culturalmente en su implementación y operación de la Banda Ancha en la localidad de Paríamarca?

Ubicación en su instalación en la localidad.

10. Es.4.1.1.2 ¿Fueron suficientes las adecuaciones culturales que realizó el proyecto para su implementación y operación en la localidad de Paríamarca?

Poco suficiente. Efectuaron pocas adecuaciones culturales solicitadas por la comunidad.

11. Es.4.2.2.1 ¿Cuál es su percepción en el mantenimiento de sus usos y costumbres con la implementación y operatividad del proyecto Pronatel?

Ningún cambio

12. Es.4.2.2.2 ¿Qué costumbres o usos han sido afectados por la implementación y operatividad del proyecto?

Ninguna

