



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE ECONOMÍA**

**PROYECTO DE TESIS PRESENTADO COMO REQUISITO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE ECONOMISTA**

**“CRECIMIENTO DE USUARIOS EN LA EMPRESA PÚBLICA
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
(CNT) EN SU SERVICIO DE INTERNET EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL (2010-2012)”**

AUTOR (A): ALFREDO VICENTE ALCIVAR VIERA

**GUAYAQUIL – ECUADOR
SEPTIEMBRE – 2013**

PROYECTO DE TESIS PARA GRADUACION

ESTRUCTURA DEL PROYECTO:

1.-Datos Generales

Fecha de presentación del proyecto	27 de septiembre del 2013
Nombre del proyecto	Empresa Pública CNT (Área Internet)
Título o Grado a obtener	Economista.
Nombre del estudiante Egresado	Alfredo Vicente Alcívar Viera
Cedula de Identidad	0916870850
Correo Electrónico	alfrealci@hotmail.es
Dirección Domiciliaria	Mucho Lote 3ra Etapa Mz. 2453 V.18
Teléfono Domicilio	2980088-2277192
Teléfono celular	0997537254

2.-Título del proyecto de tesis de grado:

“Crecimiento de usuarios en la Empresa Pública Corporación nacional de telecomunicaciones (CNT) en su servicio de internet en la ciudad de Guayaquil (2010-2012)”

3.-Área temática:

El proyecto a ser analizado se basa en el acceso de internet en los hogares de los guayaquileños que necesitan de este servicio, donde la CNT ha tenido un cambio sustancial a partir de la decisión tomada por las autoridades gubernamentales que la

dirigen, se basa en un cambio estructural de competencia con las demás operadoras de servicio de internet ingresando al mercado con nueva estrategia comercial, tecnología y facilidad para poder obtener un plan de servicio ya sea fijo o móvil.

Para lo cual ha implementado un marketing agresivo y precios bajos por debajo de sus competidores.

4.-Palabras Claves:

- Crecimiento
- Empresa pública
- Corporación
- Servicio
- Internet
- Usuarios
- Demanda.

5.-Resumen de la temática de proyecto de tesis:

La investigación que se va realizar va a permitir saber en cuanto ha beneficiado la inversión de la empresa pública a sus usuarios de internet, y de qué forma afecto al mercado de servicio de internet la inversión de la empresa pública y de qué manera la asumió su impacto económico para poder brindar este servicio.

6.-Planteamiento del problema o situación problemática:

Internet como innovación empresarial

La revolución de Internet ha dado lugar al nacimiento de numerosas empresas que han intentado utilizar las posibilidades de su tecnología para ofrecer nuevos servicios, o para distribuir productos y servicios mediante procedimientos radicalmente diferentes. Internet tiene un componente tecnológico que es central a su importancia en la empresa y en la sociedad del tercer milenio. Asimismo, Internet ha experimentado un auge espectacular gracias a la financiación que las nuevas empresas han recibido de los mercados de capitales y de empresas de capital

riesgo. Sin embargo, el fenómeno de Internet como innovación es una dimensión que no ha sido estudiada con detenimiento. De hecho, para poder comprender mejor el auge y la caída espectacular registrada por las empresas de Internet en los últimos cinco años es necesario considerar Internet desde la perspectiva de la innovación. Para ello, será útil considerar la naturaleza de la innovación y su poder transformador de empresas y sectores tradicionales.

La evolución de empresas y sectores diferentes durante las últimas décadas permite comprobar la emergencia de organizaciones revolucionarias que introducen nuevos modelos de negocio, diferentes de los dominantes hasta el momento. Su Carácter innovador no sólo consiste en ofrecer productos y servicios diferentes, sino en una organización interna distinta de las empresas tradicionales.

Un caso clásico es Wal-Mart. En el sector de la distribución en Estados Unidos hasta comienzos de los años 80, Sears, la cadena de grandes almacenes, fue el líder claro. Wal-Mart, empresa nacida en Arkansas en 1969 y con un concepto de Negocio muy especial para aprovechar el crecimiento de las tiendas de descuento en Estados Unidos, planteó un reto serio a Sears, que abocó a esta empresa a una grave crisis.

Algo similar sucedió en el sector de las cadenas tradicionales de televisión norteamericanas como ABC o NBC. CNN planteó un modelo de operaciones diferente que provocó una verdadera convulsión del sector. Netscape hizo lo mismo en el año 1994 al lanzar el programa Navigator para navegar por Internet, levantando una amenaza potencial a Microsoft. Esta empresa tardó tiempo en reconocer y actuar en consecuencia.

La experiencia de estas empresas arroja luz sobre Internet y su dimensión como innovación. Internet permite adoptar nuevos modelos de negocio que encierran un reto potencial muy serio a competidores tradicionales en numerosos sectores de la economía, en particular, aquellos basados en la información.

7.-Problema fundamental:

¿Cuál ha sido la incidencia del crecimiento de la demanda de usuarios de internet en el desarrollo económico de la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)?

8.-Objetivo

8.1.-Objetivo General:

Analizar cómo se ha comportado el crecimiento de la demanda de usuarios de internet en la CNT en el periodo antes expuesto, y como este ha contribuido al desarrollo económico de la Empresa Pública CNT.

8.2.-Objetivos Específicos:

Analizar cuál ha sido la evolución de la utilización del internet en los últimos 5 años
Realizar un análisis de las empresas que prestan servicio de internet fija en la ciudad de Guayaquil.

Determinar cómo se ha comportado la demanda de este servicio en los últimos dos años en la en la Ciudad de Guayaquil y en la empresa pública CNT.

Analizar como ese incremento de la demanda ha impactado en la situación económica de la empresa pública CNT.

Proponer acciones de mejoras que permita a la empresa....., ser más competitiva en el mercado de las telecomunicaciones para el logro de mayores usuarios y con ello incremento de las ventas.

9.-Justificación de la investigación:

El motivo de esta investigación es dar a conocer como el acceso de internet a usuarios que no tenían la oportunidad de tener este servicio, que se ve reflejado en un crecimiento y demanda hacia una empresa pública como CNT, tomando como proyecto un proceso de expansión de líneas fija nuevas en viviendas y urbanizaciones nuevas y además de sectores abnegados de la ciudad Guayaquil, la

misma que ha brindado la oportunidad de obtener un servicio de internet con bajo costo que las demás operadoras.

10.-Marco Teórico:

10.1.-Antecedentes Históricos

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los ecuatorianos, y conectar a todo el país con redes de telecomunicaciones, nace, el 30 de octubre del 2008, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT S.A, resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A.; sin embargo, luego de un poco más de un año, el 14 de enero del 2010, la CNT S.A., se convierte en empresa pública, y pasa a ser, desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador. Posteriormente, el 30 de julio del 2010, se oficializó la fusión de la Corporación con la empresa de telefonía móvil ALEGRO, lo que permite potenciar la cartera de productos, enfocando los esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios y en convergencia de tecnologías, en beneficio de la comunidad y de nuestros clientes.

Misión, Visión y Valores

Misión Empresarial

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

Visión Empresarial

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

Valores Empresariales

- Trabajamos en equipo.
- Actuamos con integridad.
- Estamos comprometidos con el servicio.
- Cumplimos con los objetivos empresariales.
- Somos socialmente responsables.

10.2.-Marco legal (q, 2001)

LA EMPRESA PÚBLICA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT

Dada por Decreto Ejecutivo No. 218, publicado en Registro Oficial 122 de 3 de Febrero del 2010

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

Que la referida disposición constitucional dispone que las empresas públicas funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales; Que la Ley Orgánica de Empresas Públicas fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 48 de 16 de octubre del 2009; Que la Disposición Transitoria Segunda de la referida Ley establece el procedimiento de transformación de las sociedades anónimas en las que el

Estado, a través de sus entidades y organismos sea accionista único, señalando que dicha transformación deberá cumplirse en un plazo máximo de noventa días; Que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S. A., se constituyó como

sociedad anónima mediante escritura pública de fusión de las empresas Andinatel S. A. y Pacifictel S. A., suscrita el 30 de octubre de 2008, ante el Notario Décimo Séptimo del cantón Quito; Que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en representación del Estado, es el único accionista de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT S. A.-; y, En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el artículo 147, numeral 5, de la Constitución de la República del Ecuador, la Segunda Disposición Transitoria de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, y el artículo 11, letra del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Decreta:

Art. 1.- Créase la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES -CNT EP-, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha.

Art. 2.- El objeto de la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP comprende lo siguiente:

1. La explotación de los servicios de telecomunicaciones, sean estos finales, portadores, de voz, imagen, datos, video, servicios de valor agregado, convergentes y multimedia, así como todos aquellos servicios que se creen, desarrollen o deriven a partir de los servicios antes mencionados o determinados por los progresos tecnológicos y técnicos en materia de telecomunicaciones. Entre los servicios antes mencionados se incluye la telefonía fija local y de larga distancia nacional e internacional, telefonía móvil, servicios móviles avanzados, télex, telefax nacionales e internacionales, radiotelefonía y telefonía celular, telefoto, transmisión de datos, acceso a la internet, televisión por suscripción, así como medios para la transmisión de programas de radiodifusión y televisión; y, cualquier otro servicio de telecomunicaciones que pudiera surgir sobre la base de una nueva tecnología.

Estos servicios se podrán prestar a través de medios alámbricos e inalámbricos. Igualmente incluye la propiedad de equipos y medios de telecomunicaciones.

2. La importación y exportación de equipos de computación, procesamiento de datos, electrónicos, telecomunicaciones, hardware y software; así como, la creación, desarrollo y aplicación de software.
 3. La prestación de servicios de soporte, consultoría, asesoría y mantenimiento en telecomunicaciones.
 4. El suministro, instalación, construcción, soporte técnico, operación, Mantenimiento y supervisión de redes y de sistemas de telecomunicaciones.
 5. El diseño, fabricación y comercialización de bienes y equipos para los servicios relacionados con su objeto.
 6. Participar en empresas nacionales o extranjeras para el desarrollo y prestación de servicios en telecomunicaciones y sociedad de la información.
 7. La promoción, inversión y creación de empresas subsidiarias, consorcios, alianzas estratégicas y nuevos emprendimientos para la realización de su objeto.
 8. Investigación y desarrollo científicos y tecnológicos en el campo de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información.
 9. La representación de personas naturales o jurídicas, fabricantes, productores, distribuidores, comercializadores de marcas, patentes, modelos de utilidad, equipos y maquinarias, en líneas de productos o servicios, iguales, afines o similares a las previstas en su objeto.
 10. La realización de todas las actividades propias de la ingeniería de telecomunicaciones en todas sus áreas, tales como asesoría, consultoría, interventoría, montajes, instalaciones, puesta en servicio, análisis técnicos y financieros, diseños, estudios operativos, implantación, fiscalización y mantenimiento.
 11. Las demás actividades que de conformidad con el ordenamiento jurídico del Ecuador le competa al sector estratégico de telecomunicaciones. Para el cumplimiento de su objeto, la empresa pública podrá realizar toda clase de actos o contratos administrativos, civiles, mercantiles, comerciales, laborales, industriales, de propiedad intelectual o de servicios observando para el efecto la normativa aplicable.
- Art. 3.- El capital de la CNT EP es la suma de las cuentas que conforman el patrimonio registrado en el balance de la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones CNT S. A., cortado a la fecha de expedición de este decreto ejecutivo; y los pasivos por componente de deuda externa que al 16 de octubre del 2009 haya registrado.

Art. 4.- CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP se subroga en los derechos y obligaciones de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT S. A. extinguida por disposición de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y por este decreto.

Los activos y pasivos, y, en general todos los bienes, derechos y obligaciones de la sociedad anónima extinta por disposición legal, CNT S. A., se transfieren en forma total a la empresa pública que mediante este acto se crea, CNT EP, incluyendo los bienes a los que se refiere la disposición transitoria séptima de la Ley Orgánica de Empresas Públicas. Se exceptúa el componente de deuda externa, conforme lo establece la disposición transitoria segunda, numerales 2.1.5 y 2.1.12 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

El Superintendente de Compañías, ordenará la cancelación de la inscripción de la sociedad anónima referida en el respectivo Registro Mercantil del Cantón Quito.

Art. 5.- Para los efectos de lo dispuesto en el apartado a) del artículo 7 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Directorio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, estará conformado de la siguiente manera:

1. El Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado permanente;
2. El titular del organismo nacional de planificación o su delegado permanente.
3. Un miembro designado por el Presidente de la República, en este caso, se nombra al señor ingeniero Francisco Cevallos Zambrano.

Art. 6.- El Directorio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP, estructurará el estatuto orgánico de la empresa y los demás reglamentos internos que correspondan, en los que constarán los aspectos necesarios para la gestión y operación de la empresa.

Art. 7.- En todo lo no previsto en este decreto ejecutivo sobre la administración y gestión de CNT EP, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas

Públicas, su reglamento y las demás disposiciones que conforme a estos dicten el Directorio y el Gerente General.

DISPOSICIÓN FINAL.- De la ejecución del presente decreto ejecutivo, encárguese al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y al Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP. El presente decreto ejecutivo entrará en vigencia a partir de la fecha de corte de facturación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, inmediato posterior a la expedición de este decreto, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Palacio Nacional, en San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 14 de enero del 2010.

f.) Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República.

f.) Jorge Glas Espinel, Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Es fiel copia del original.- Lo certifico.

Quito, 14 de enero del 2010.

f.) Ab. Oscar Pico Solórzano, Subsecretario Nacional de la Administración Pública.

10.3.-Marco Conceptual

¿Por qué la brecha informática mundial es un problema importante y qué beneficios se obtendrían al eliminarla?

La revolución informática representa una oportunidad histórica para que los países en desarrollo den un salto cualitativo hacia el futuro, incrementando su propia capacidad productiva y creativa e integrándose en la economía virtual mundial. Sin embargo, la densidad de Internet (el número de usuarios como porcentaje de la población) es aún mucho más elevada en los países industriales y en los grupos con mejor situación económica y educación. Internet podría llegar a acentuar las disparidades socioeconómicas entre los que tienen acceso y los que no lo tienen hasta niveles sin precedentes e insostenibles.

Por lo tanto, es urgente adoptar medidas a nivel local, nacional e internacional para superar la brecha informática mundial. En este artículo se describen tanto las oportunidades que crea el desarrollo informático, como la brecha que se ha creado, y se sostiene que la eliminación de dicha brecha es esencial para que se produzca una verdadera revolución mundial en el terreno de la creatividad.

11.-Hipótesis:

¿El crecimiento de la demanda de usuarios de internet ha incidido sustancialmente en el desarrollo económico de la empresa pública?

12.-Metodología aplicada para investigación:

Método científico

Método inductivo

Método deductivo

Método analógico

Método analítico

Población muestra

Informático Ssps.

13.-Estructura de la tesis:

Introducción en este proyecto de tesis se investigara los procesos históricos y antecedentes que ha tenido la empresa pública así como también la innovación y cambio radical que ella presentado, inversiones, problemática, y las estrategias seguidas para alcanzar las metas.

Capitulo.-1 Antecedentes y Características de los servicios de internet que se ofertan para captar usuarios.

Este capítulo recoge los datos históricos expuestos, así como las características de los servicios brindados por las demás operadoras, beneficios y estrategias utilizadas para captar clientes.

Capitulo.-2 Análisis de datos de los usuarios de internet en Guayaquil

En este capítulo se analizará los datos obtenidos en el mercado de oferta de servicios de internet y su aceptación en el mercado.

Capitulo.-3 Estructura para analizar el crecimiento usuarios de internet en la ciudad de Guayaquil.

En este capítulo se determinará las variables de la demanda a ser analizadas para el crecimiento de usuarios, así como las estrategias y nuevos planes puestos en marcha.

Principales conclusiones y recomendaciones de la tesis.

14.-Sumario de la tesis:

Introducción

Capitulo.-1 Antecedentes y Características de los servicios de internet que se ofertan para captar usuarios.

1.1 Historia del acceso a internet en la economía ecuatoriana.

1.2 Características de servicios de las operadoras.

1.3 Beneficio y utilización del servicio por parte de los usuarios

1.4 Estrategias Aplicadas por las operadoras para captar la demanda de usuarios.

Capitulo.-2 Análisis de datos de los usuarios de internet en Guayaquil

2.1 Análisis de datos obtenidos de las operadoras de internet.

2.2 Observación de los datos obtenidos para determinar el tamaño muestra.

2.3 Análisis ssps de la demanda de usuarios de internet.

Capitulo.-3 Estructura para analizar el crecimiento usuarios de internet en la ciudad de Guayaquil.

3.1 Selección de las variables determinantes de la demanda: aspectos cualitativos y cuantitativos a considerar.

3.2 Sugerencia de nuevas estrategias comerciales.

3.3 Análisis de las nuevas estrategias comerciales.

15.-Bibliografía tentativa.

(www.cnt.gob.ec, 30 de octubre 2008)

q, A. s. (2001). La brecha informatica mundial.

www.cnt.gob.ec. (30 de octubre 2008). Antecedentes Historicos. CNT, Administrativo. guayaquil: pagina virtual cnt.

16.-Cronograma de trabajo:

CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA TESIS								
ACTIVIDADES	TIEMPO							
	SEP-13	OCT-13	NOV-13	DIC-13	ENE-14	FEB-14	MAR-14	ABR-14
TALLER DE TESIS	█							
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	█							
ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS		█						
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		█						
APROBACIÓN DEL PROYECTO		█						
ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO I.			█					
ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO II.			█	█				
ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO III.				█	█			
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES					█	█		
REVISIÓN POR EL TUTOR				█	█			
REVISIÓN DEL GRAMATÓLOGO							█	
ENCUADERNACIÓN Y ENTREGA								█
APROBACIÓN DE LA TESIS								█
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS								█