

INDICE DE CONTENIDOS

PAGINAS PRELIMINARES

PAGs

PORTADA	I
APROBACION POR EL DIRECTOR	II
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE DE CONTENIDO	VI
INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	VII
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
SUMMARY EXECUTIVE	
TEXTO	
INTRODUCCION	
1 TEMA DE INVESTIGACION	
"ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFÓNICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS CINCO AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL PAIS"	1
2 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION	1
2.1 ANTECEDENTES	1
2.2 JUSTIFICACION	5
3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
3.1 DESCRIPCION	7
3.2 ANALISIS	8
3.3 DELIMITACION DEL PROBLEMA	10
3.3.1 DELIMITACION ESPACIAL	10
3.3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	10
4 OBJETIVOS	11
4.1 OBJETIVO GENERAL	11
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
5 MARCO REFERENCIAL, TEORICO Y CONCEPTUAL	12
5.1 MARCO REFERENCIAL.	12
5.2 MARCO TEORICO	32
5.2.1 EMPRESAS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA Y PRIVADA EN EL ECUADOR	32
5.2.2 RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA	34
5.2.3 SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES	36
5.2.4 EMPRESAS TELEFÓNICAS MÓVILES QUE OPERAN EN EL ECUADOR	40
5.2.5 TELEFONIA FIJA QUE OPERA EN ECUADOR	38
PROGRESO O ESTANCAMIENTO EN LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA FIJA Y	
5.3 MOVIL	
EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS.	53
5.3.1 AVANCES TECNOLÓGICOS	56
5.3.2 PROYECTO DE MODERNIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA CENTRAL DE TRÁNSITO DIGITAL GUAYAQUIL	56
5.3.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR	57
5.3.4 SITUACIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL	59
5.3.5 SITUACIÓN DE LA TELEFONÍA FIJA	64
5.3.6 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES 2007 - 2012	67

5.4	USUARIOS QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL DENTRO DEL ECUADOR	70
5.4.1	MERCADO DEL SERVICIO DE INTERNET	71
5.4.2	MERCADO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	78
5.4.3	MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES	78
5.5	FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA INDUSTRIA TELEFÓNICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS CINCO AÑOS (2002 - 2007)	80
5.5.1	MISIÓN Y VISIÓN DEL SECTOR	80
5.5.2	LINEAMIENTOS DE POLÍTICAS NACIONALES	81
5.5.3	POLÍTICAS	82
5.5.4	MARCO LEGAL Y REGULACIÓN	85
5.6	MARCO CONCEPTUAL	88
6	HIPOTESIS	90
7	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACION	90
8	DISEÑO METODOLOGICO	93
8.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y TIPO DE ESTUDIO	93
8.2	POBLACION Y MUESTRA	94
8.3	METODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	96
8.4	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO	97
	ANALISIS Y REPRESENTACION DE RESULTADOS	
	ANALISIS DEL CUADRO No.1	99
	ANALISIS DEL CUADRO No.2	101
	ANALISIS DEL CUADRO No.3	103
	ANALISIS DEL CUADRO No.4	105
	ANALISIS DEL CUADRO No.5	107
	ANALISIS DEL CUADRO No.6	109
	ANALISIS DEL CUADRO No.7	111
	ANALISIS DEL CUADRO No.8	113
	ANALISIS DEL CUADRO No.9	115
	ANALISIS DEL CUADRO No.10	117
	ANALISIS DEL CUADRO No.11	119
	ANALISIS DEL CUADRO No.12	120
9	CONCLUSIONES	121
10	RECOMENDACIONES	123
11	PROPUESTA	124
11.1	JUSTIFICACIÓN	124
11.2	FUNDAMENTACIÓN	125
11.3	UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA	126
11.4	FACTIBILIDAD	126
11.5	OBJETIVOS	128
11.5.1	GENERAL	128
11.5.2	ESPECÍFICOS	128
11.6	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	129
11.7	BENEFICIARIOS	131
11.8	RECURSOS	132
11.9	CRONOGRAMA	133
11.10	PRESUPUESTO	133
11.11	IMPACTO	134
11.12	EVALUACIÓN	135
12	BIBLIOGRAFIA	136
	ANEXOS	138

INDICES DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO No. 1	39
CUADRO No. 2	64
CUADRO No. 3	67
CUADRO No. 4	74
CUADRO No. 5	76

INDICES DE CUADROS Y GRÁFICOS DELAS ENCUESTAS

CONTENIDO

CUADRO No. 1	98
CUADRO No. 2	100
CUADRO No. 3	102
CUADRO No. 4	104
CUADRO No. 5	106
CUADRO No. 6	108
CUADRO No. 7	110
CUADRO No. 8	112
CUADRO No. 9	114
CUADRO No.10	116
CUADRO No.11	118
CUADRO No.12	120

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO No.1	59
GRÁFICO No.2	60
GRÁFICO No.3	61
GRÁFICO No.4	69
GRÁFICO No.5	71
GRÁFICO No.6	75
GRÁFICO No.7	77
GRÁFICO No.8	78

DIAGRAMA

DIAGRAMA No.1	62
DIAGRAMA No.2	72
DIAGRAMA No.3	73

CERTIFICACION

En mi calidad de Director del trabajo de investigación sobre el tema” **ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS**”, de los egresados:

INTRIAGO GARCÍA ZETTY
MERA ZAMBRANO PAULO CESAR

Estudiantes de la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, considero que el informe de tesis cumple los requisitos y méritos suficientes para ser considerado por los Miembros del Tribunal Docente evaluador que designó el Honorable Consejo Directivo de la Facultad.

Portoviejo, Enero del 2008

Econ. Gregorio Palma Macias
DIRECTOR

UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

Los Miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación, sobre el tema: **“ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS”**, de los egresados: INTRIAGO GARCÍA ZETTY y MERA ZAMBRANO PAULO CESAR. Estudiantes de la Escuela de Economía

Portoviejo, Enero del 2008

Para constancia firman.

Ing. Janeth Moreira de Vélez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Ing. Enrique Castro Zamora.
MIEMBRO DOCENTE DEL TRIBUNAL.

Econ. Carlos García Vidal
MIEMBRO DE LA COMISION DE INVESTIGACION

DEDICATORIA

Al culminar una etapa de mi vida dedico el presente trabajo de esfuerzo y constancia, primeramente a Dios porque está conmigo siempre guiando mis actos.

A mis padres, hermanos, familiares, esposo y amigos, quienes me brindaron apoyo moral en todos los momentos difíciles, en donde necesite palabras de aliento y motivación.

A los estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí como una muestra de que siendo profesionales podemos ser entes productivos para la sociedad en sí.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que están a mi lado y que en el transcurso de todo este tiempo me han ayudado a conseguir una de mis metas en la vida.

A Dios principalmente por ser mi guía espiritual por darme la salud la fuerza y valentía de seguir adelante.

A mis padres José Mera y Daisy Zambrano por ser el motor que me impulsa a seguir y que gracias a su apoyo incondicional pude concluir mis estudios.

A mis hermanos, familiares y amigos a todos ellos mi mas sincera gratitud.

AGRADECIMIENTO

Esta presente investigación es el resultado de la labor puesta a manifiesto mediante los conocimientos adquiridos durante los años de estudio en el que tuvimos el privilegio de participar como estudiantes y haber asimilado las enseñanzas y experiencias impartidas por nuestros profesores, como una guía para nuestra proyección como futuros profesionales y ocupar el rol que debemos cumplir dentro de la sociedad.

Razones que nos impulsan a expresar nuestro agradecimiento principalmente a Dios, por ser el guía constante que nos condujo por buen camino.

A nuestros padres, que de una u otra manera nos ayudaron para lograr alcanzar nuestras aspiraciones.

A la Universidad Técnica de Manabí y especialmente a la facultad de ciencias Administrativas y Económicas por darnos la oportunidad de prepararnos para alcanzar nuestros objetivos y metas propuestas.

Al Econ. Gregorio Palma Macias, Director de nuestra tesis por su acertada orientación y guía para poder culminar con éxito este importante trabajo investigativo.

Nuestro profundo agradecimiento a los Señores miembros del Tribunal de Revisión y Evaluación por sus valiosas aportaciones y sugerencias en la investigación realizada.

RESUMEN

En el Ecuador, el desarrollo del sector de las telecomunicaciones se ha venido produciendo a partir del año 1996, año en que se inicia el proceso de modernización del sector, la actual ola de innovaciones y adaptación de nuevas tecnologías de información y comunicación en el que se halla inmersa la provincia y el país entero permitirán conducir por la senda de la economía digital y de la sociedad del conocimiento.

El avance de la industria telefónica fija y móvil en nuestra país ha pasado por una serie de transformaciones y no ha sido la excepción con ninguna otra provincia de nuestro país tomando en relación con los países vecinos (Colombia, Perú, y Venezuela) teniendo en cuenta que nuestro país fue uno de los últimos países de América Latina en introducir reformas encaminadas a liberar su mercado de telecomunicaciones mediante la desregulación, la introducción de nuevas compañías telefónicas, la desmembración de EMETEL entre otras.

De acuerdo a las últimas estadísticas y censos aplicados en el Ecuador determinamos que el sector de las telecomunicaciones ha aumentado el volumen de líneas o abonados, tanto en la telefonía móvil como en la fija convirtiéndose así en un ente generador de divisas, rentabilidad y eficiencia en los servicios informáticos y tecnológicos, lo que a contribuido en alta escala llegando a situarse el subsector de telecomunicaciones con un PIB aproximadamente de \$32,000 millones de dólares. Sin embargo, existen ciertos aspectos en los que el sector ha permanecido rezagado y en los cuales el esfuerzo del Estado y de la industria deberán concentrarse en el futuro en el cubrimiento de los servicios en todo el territorio nacional, la eficiencia y rentabilidad de las industrias telefónicas que están interviniendo en nuestro país y provincia, la optimización y reducción de las tarifas básicas, y la digitalización completa de las líneas en cuanto a telefonía fija.

SUMMARY

In the Ecuador, the development of the sector of telecommunications has come itself producing as from the year 1996, year in than starts off the process of modernization of the sector, the present-day wave of inventions and adaptation of new technologies of information and communication that one is immersed in the province and the whole country will permit driving along the path of digital economy of the society of knowledge and.

The advance of the telephonic fixed industry and motive in our the country has suffered through a series of transformations and the odd man out with no other has not been our country's province taking relating to nearby countries (Colombia, Peru, and Venezuela) considering that our country was one of the last few countries of Latin America in making reforms put on the right road free its market from intervening telecommunications deregulation, the introduction of new telephonic companies, EMETEL's dismemberment among others.

According to last statistics and we determined polls applied in the Ecuador that the sector of telecommunications has increased the volume of lines or subscribers, so much in movable telephony like in he fixes it becoming thus a generating entity of foreign exchange, profitability and efficiency in information-technology and technological services, that to contributed in tall scale arriving to be placed the sub-sector of telecommunications with a PIB approximately of million \$32,000 dollars. However, certain aspects that the sector has stayed in left behind and the one in which the state and the industry effort will have to be concentrated in the future in the cubrimiento of services at all the national territory, the efficiency and profitability of telephonic industries that are intervening at our country and province, the optimization and reduction of basic rates exist, and digitization completes of lines as to flat telephony.

INTRODUCCION

Al iniciar un nuevo siglo, marcado por un impresionante desarrollo tecnológico que ha determinado que ésta se conozca como la “era digital”, es indudable que los encadenamientos del sector de las telecomunicaciones con el resto de actividades económicas, han logrado que se constituya en un imprescindible para el desarrollo de cualquier país.

Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones, existían en el mundo aproximadamente 1210 millones de líneas fijas al finalizar el año 2003 es decir, un 36% de la población mundial esta actualmente conectada a una operadora telefónica; sin embargo el principal problema radica en que se encuentran mal distribuidos alrededor del mundo, por ejemplo: mientras en America del Norte la cobertura es superior en 65.66% a la población existente, y en Europa Occidental en 40.96%; en África solamente el 6.56% de la población dispone de teléfonos fijos.

La industria de telecomunicaciones en el Ecuador es una de las más dinámicas del país, razón por la cual desde hace algunos años los mayores participantes dentro del sector son los proveedores de telefonía fija y móvil, de forma que, las ineficiencias, en su desempeño, representan un serio problema para el país. En el caso de las empresas de telefonía fija, los altos cargos ejecutivos dependen de temas puramente políticos(excepto Cuenca), llevando a que, el staff nombrado en ambas empresas de telefonía, esté conformado por personas sin la adecuada experiencia técnica en materia de telecomunicaciones ni en gestión corporativa, para asumir este reto; y en las empresas de telefonía celular, a pesar de contar con una administración internacional y haber efectuado importantes inversiones, el servicio deja mucho que desear. En los últimos meses, todos los usuarios han sido perjudicados por el crecimiento desmedido que ha desembocado en un

servicio de baja calidad, sumado a los excesivos precios, si se los compara con otros países (Europa, EEUU).

Vale mencionar que el sector de las telecomunicaciones representó en el 2006 un aporte al PIB, cerca de 3200 millones de dólares su real importancia esta en el sentido de que es un facilitador e instrumento para el desarrollo de las demás actividades económicas, por tanto su contribución es aun mas significativa. Además, este sector se convierte en un imán para las inversiones por las potencialidades del mercado. Es así que, después de la actividad petrolera, las telecomunicaciones son el sector que capta mayores volúmenes de inversión externa. Con eso coinciden las estadísticas de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Suptel), que evidencian que en los 11 primeros meses del 2006, el número de abonados aumentó 31 por ciento. Es decir, el mercado pasó de 6,2 millones a 8,2 millones de líneas¹. Aunque Porta, Movistar y Alegro previeron cerrar el 2006 con 8,4 millones de abonados, no se descartó que el umbral de los nueve millones de abonados se cruzara durante la temporada navideña del 2006. “De ahí que el mercado móvil reportaría ingresos superiores a los 1 300 millones de dólares, aunque Alegro reportó pérdidas”, Telecsa (Alegro PCS), en el año 2006 cerró con ventas por 50 millones de dólares y una utilidad negativa de 32 millones. Eso representó alrededor de 20 millones menos de pérdidas que en el 2005.

A esto se sumó a las empresas de telefonía fija que hayan crecido durante el 2006. De acuerdo a la Suptel, entre Andinatel, Pacifictel y Etapa, el mercado de líneas fijas creció 5,7 por ciento hasta noviembre del año anterior. Pero el aumento también se evidenció en el número de empresas de la industria. Según la Superintendencia de Compañías, mientras en el 2005 se constituyeron 124 empresas del sector con un capital de 180.910,00

¹ Paredes Lucio. Analista Económico. Año 2006

dólares, entre enero y noviembre del 2006 se crearon 127 sociedades con un capital de 798.808,00 dólares.

No obstante, “el sector todavía tiene espacio para crecer, pese a que la telefonía móvil es el único servicio de telecomunicaciones con una penetración superior al 50 por ciento, la telefonía fija alcanza solo un 13 por ciento y la provisión de Internet apenas tiene 10,3 por ciento; ha esto le agregamos que en el año 2007 se instalará una conexión directa al cable submarino de Telefónica, lo que reducirá los costos del Internet en un 40 por ciento y permitirá que otras firmas ingresen al mercado”².

Según el CONATEL, una de las razones del crecimiento del sector es la reglamentación del trato igualitario dentro del sector. Con ello se establece cómo deben comportarse las empresas grandes, pequeñas y entre ellas. Durante el 2005, el sector de las telecomunicaciones aportó al sector fiscal con 142,4 millones de dólares, por el Impuestos a los Consumos Especiales.

Los servicios de telefonía fija en el país son ofrecidos por tres empresas estatales: Andinatel, que abarca las provincias de la Sierra Norte y Centro, Esmeraldas y el Oriente; Pacifictel, que tiene la concesión de la región Costa, la Sierra Sur y Galápagos ; y Etapa, que presta el servicio únicamente en el Cantón Cuenca. Andinatel registra la mayor cantidad de abonados (747,282), hasta Enero de 2003 con una densidad telefónica del 14.78%, y una red digitalizada en el 99.96%. Pacifictel. A pesar de captar una región más amplia, tiene una menor cantidad de abonados (599,172), con una densidad telefónica del 8.87%, y una digitalización de red del 91.5%. En el año 2000, entre estas dos empresas se alcanzó un monto total

² Solines Juan Carlos. PRESIDENTE DEL CONATEL. Año 2007

de ventas de \$394.17 millones. La municipal Etapa es la de mayor densidad telefónica (20.49%) y 100% digitalización.

Si bien la administración de Andinatel ha tenido en los últimos años resultados positivos y ha permitido que la empresa obtenga no solo utilidades, sino que también mejoró la calidad de su servicio, existe preocupación en torno a la gestión de la nueva administración. El manejo de esta empresa requiere de ejecutivos y técnicos altamente especializados y con conocimientos del sector, así como planes estratégicos de mediano y largo plazo.

1. TEMA

“ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS”

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

2.1. ANTECEDENTES

El desarrollo del sector de comunicaciones en el Ecuador tiene su origen en el Decreto Supremo No.254 del 11 de Febrero de 1971, en el cual se expidió la Ley General de Telecomunicaciones que dispuso que “ la explotación de los servicios de la Red General de Vías de Comunicaciones, la ejercerán dos empresas estatales adscritas al ministerio de Obras Publicas, que se denominaran: Empresa de Telecomunicaciones Norte, con sede en Quito y Empresa de Telecomunicaciones Sur, con sede en Guayaquil; cada una tendrá personería jurídica, patrimonio y fondos propios”¹.

En 1972, como producto de la fusión entre la empresa de Telecomunicaciones Norte y Sur, la empresa Cables y Radios del Estado y el Departamento Nacional de Frecuencias; y, bajo el amparo de la Ley Básica de Telecomunicaciones, se creo el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones (IETEL) como entidad de derecho publico, con personería jurídica, patrimonio, recursos propios y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, adscrito al Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones.

¹ Reglamento General de Telecomunicaciones del Ecuador. Año 1971

De esta forma, ITEL sería por un lapso de 20 años, hasta el año 1992, el organismo encargado de la regulación, planificación, supervisión, aprobación de tarifas, construcción y operación de la telefonía a nivel nacional. Cabe mencionar que esta concepción de Estado multifuncional obedeció a una tendencia económica y al principio de sectorización estratégica de la economía del país, bajo el cual el Estado administraba y controlaba en su totalidad aquellos sectores considerados como inmersos en el concepto de seguridad nacional.

En Julio de 1992 empieza la etapa de “Modernización del Estado Ecuatoriano”, que incluyó al sector de las telecomunicaciones. En este contexto, mediante la ley No. 184, del 30 de Julio de 1992, se expidió la Ley Especial de Telecomunicaciones, en el cual se creaba la Empresa Estatal de Telecomunicaciones “EMETEL” con personería jurídica, patrimonio, recursos propios, autonomía administrativa, económica, financiera y operativa cuya sede fue la ciudad de Quito.

Dentro de este proceso de modernización, en Agosto de 1995, se expide la Ley No. 94 denominada Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, que estableció reformas profundas al marco legal de este sector.

La principal reforma, contenida en el Art. 15 del mencionado cuerpo legal y referido a EMETEL establece que dicha empresa se transformará en una sociedad anónima EMETEL S.A., con domicilio principal en Quito, con el mandato de que “luego de su aprobación e inscripción en el Registro Mercantil del Cantón Quito, se escindirá en el número de compañías anónimas que recomiendan los estudios que para el efecto llevarán a cabo los consultores internacionales debidamente calificados”.

Este proceso que no estuvo exento de dificultades fue auspiciado por el gobierno de ese entonces a través de la Comisión de Modernización (CONAM) con funciones específicas de llevar adelante la venta de las nuevas empresa, de reciente creación, a inversionistas extranjeros. El 26 de Septiembre de 1997, por escritura publica, se logra escindir a EMETEL. S.A., en dos operadoras ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., cuyo propietario es el Estado Ecuatoriano, representado por el Fondo de Solidaridad.

En Marzo del 2000, se expidió la Ley de Transformación Económica del Ecuador(TROLE I) la cual modificaba nuevamente el marco legal vigente y señalaba que “todos los servicios de telecomunicaciones se brindaran en régimen de libre competencia”, Esta Ley , en la parte correspondiente a la composición accionaría de las telefónicas nacionales, contempla para su privatización dos opciones: la primera es la venta de hasta el 51% de las acciones propiedad del Fondo de Solidaridad; y, la segunda, se refiere al derecho preferente en la suscripción de acciones de dichas empresas.

En el presente estudio se analizó el avance de la industria telefónica en el país durante los últimos cinco años, tomando en cuenta los aspectos que han limitado o permitido el desarrollo y el aporte que esta industria ha generado en el desenvolvimiento económico del País durante el periodo de estudio.

“El Ecuador fue uno de los últimos países de América Latina a introducir reformas encaminadas a liberalizar su mercado de telecomunicaciones mediante la desregulación, la introducción de competencia y la liberalización de la inversión extranjera”². Hasta 2001, las compañías Andinatel y Pacifictel, que surgieron de la escisión de la Empresa Estatal de

² Ramos y Neira, Sector telecomunicaciones en America Latina. Año 2004

Telecomunicaciones en 1997, gozaron de un "régimen de exclusividad" de los servicios de telefonía fija en sus respectivas áreas geográficas de suministro. Dicho régimen se enmarcaba en una política que buscaba aumentar el atractivo de las empresas con vistas a su privatización parcial.

A principios de 2005, cerca del 94 por ciento de los usuarios de servicios de telefonía fija estaban abonados a Andinatel o Pacifictel. Aunque desde 2001 Andinatel y Pacifictel no gozan de la exclusividad de suministro en las áreas geográficas en donde han operado tradicionalmente, ninguna de las dos ha incursionado en el mercado de la otra.

Las autoridades consideran que es necesario aumentar la eficiencia de Andinatel y Pacifictel. A tal efecto, en febrero de 2003 el Ecuador se comprometió con el FMI a trasladar la administración de Andinatel y Pacifictel a una compañía independiente por un plazo de tres años. Sin embargo, el proceso de adjudicación para la administración temporal de estas empresas fue suspendido a finales de enero de 2004, ya que, según las autoridades, el único participante en la etapa final del proceso no cumplió con varios de los requisitos previstos en las bases de adjudicación.

Según las jurisdicciones, la Unión Internacional de las Telecomunicaciones proporciona asistencia técnica al Fondo de Solidaridad en el marco de la preparación de un nuevo proceso de contratación de una empresa administradora.

El nivel de participación de la inversión privada en el sector de la telefonía fija ha ido aumentando gradualmente desde 2002, cuando se otorgaron una concesión de telefonía fija y dos concesiones para el suministro de servicios

de telefonía local, nacional e internacional a nivel nacional con tecnología inalámbrica. El concesionario de telefonía fija (Linkotel) ofrece servicios de telefonía local en la ciudad de Guayaquil y sus alrededores. Los concesionarios de servicios con tecnología inalámbrica (SETEL y ECUTEL) han solicitado una prórroga para iniciar sus operaciones.

Existen otras dos compañías que ofrecen servicios de telefonía fija, Etapa y Etapa Telecom. La primera es una compañía municipal que opera en el cantón de Cuenca. La segunda es propiedad de Etapa y opera en todo el territorio nacional, excepto en el cantón de Cuenca, desde noviembre de 2004, ofrece servicios de telefonía fija local, nacional e internacional.

2.2. JUSTIFICACION

La industria telefónica en el Ecuador viene operando en sentido contrario a las manijas de un reloj, si bien es cierto que se cuenta con telefonía fija, móvil e Internet también es cierto que en el Ecuador existen familias u hogares que no cuentan con líneas telefónicas por lo que se estima que alrededor del 42% de la población no cuenta con este servicio. Es allí donde entran a operar las empresas telefónicas móviles, estas entran al mercado a competir con un servicio de telecomunicación el que supone debe ser eficiente, sin embargo notamos que al existir en el mercado ecuatoriano tres operadoras de telefonía móvil no es menos cierto que el servicio sea el mejor, es evidente que porta ha captado cerca del 57% de consumidores, movistar el 30% y Telecsa el 13%. Cabe mencionar que cada una cuenta con estrategias de mercado para asegurar sus clientes, o captarlos; disminución de los costos

INTERES PERSONAL.- El interés personal de este estudio fué el de reforzar con la practica conocimientos adquiridos durante los años de estudio en la rama de Economía, lo que permitirá brindar soluciones oportunas y adecuadas a problemas existentes en la realidad socioeconómica del entorno.

RELEVANCIA CIENTIFICA.- Se visualizó si este sector ha sido realmente dinámico y si ha presentado progreso en los últimos cinco años, rescatar aspectos que han permanecido rezagados y que por ende han restado relevancia económica a este sector y por consiguiente a la economía del país siendo un sector de importancia económica.

RELEVANCIA HUMANA.- Mediante la relevancia humana se demostró el aporte que este trabajo generara en la población para lo cual esta dirigido este estudio es el analisis de la problemática y las posibles soluciones a que debería someterse este sector, lo que permitirá el incremento del reducido número de empresas de telefonía publica y privada, para que el usuario se sienta con mayores posibilidades de elegir a la empresa que le brinde un mejor servicio acorde a sus gustos, preferencias y posibilidades económicas, no sintiéndose obligado a optar por empresas que han monopolizado el sector.

RELEVANCIA CONTEMPORANEA.- el avance tecnológico en que vivimos en la actualidad es un síntoma de que el mundo avanza por un sendero globalizado, esto conlleva a buscar medios que permitan aportar al desarrollo, por ello la industria telefónica es uno de los pilares fundamentales que aportan a tal cambio utilizando tecnología de punta que permite mantener conexión directa y rápida en cuanto a información con todas partes del mundo.

BENEFICIARIOS.- Directamente son los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil en la provincia de Manabí, ya que el presente análisis planteó propuestas y alternativas para mejorar el servicio y el número de empresas que conforman este sector.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. DESCRIPCION

En el Ecuador, el desarrollo del sector de las telecomunicaciones se ha venido produciendo a partir del año 1996, año en que se inicia el proceso de modernización del sector, la actual ola de innovaciones y adaptación de nuevas tecnologías de información y comunicación en el que se halla inmersa la provincia y el país entero permitirán conducir por la senda de la economía digital y de la sociedad del conocimiento.

La apertura del sector es efectiva desde 2002; el proceso se inicio con la concesión de licencias de telefonía fija inalámbrica, Tecnología Gíreles Local Loop (WLL). En general, existe un creciente interés por la apertura y liberalización, evidenciado en el crecimiento del número de concesionarios y operadores de los distintos servicios, como se explica más adelante.

A pesar de ello, todavía existen algunas barreras o limitantes para el ingreso al mercado. El primer tipo de barreras de ingreso se refiere a la concesión de licencias de operación. Al ser el Estado quien controla y regula al sector, el proceso para la entrega de licencias y concesiones de operación resulta lento y complicado. En segundo lugar, existen limitaciones en materia de tecnología, en vista de que muchos servicios de telecomunicaciones son posibles únicamente con equipos de última generación que requiere conocimientos específicos para su operación y administración por lo tanto,

de personal capacitado. Así también el costo de la tecnología y la infraestructura para montar los servicios, exige una importante inversión, factor que también representa un limitante.

“En el sector se identifican tres serios problemas: pobre regulación y control, inadecuada gestión en las empresas públicas y en las de telefonía celular, y subutilización de la capacidad instalada. Cabe señalar que entre las limitantes que condicionan el desenvolvimiento y desarrollo del subsector de telecomunicaciones en nuestro país, se puede citar la deuda de Pacifictel que mantiene con el Ministerio de Economía, el exceso de personal contratado y la cuantiosa cartera de cobros que esta vencida por parte de los abonados de las provincias que conforman el país”³.

3.2. ANALISIS

El avance de la industria telefónica fija y móvil en nuestra país ha pasado por una serie de transformaciones y no ha sido la excepción con ninguna otra provincia de nuestro país tomando en relación con los países vecinos (Colombia, Perú, y Venezuela) teniendo en cuenta que nuestro país fue uno de los últimos países de América Latina en introducir reformas encaminadas a liberar su mercado de telecomunicaciones mediante la desregulación, la introducción de nuevas compañías telefónicas, la desmembración de EMETEL entre otras.

“A pesar de esas dificultades para el ingreso, el sector ha crecido con fuerza, aunque no ha logrado todavía el desarrollo que sería deseable. Una muestra de ello es la evolución del volumen de ventas de las empresas vinculadas al

³ Ecuador Crisis y Crecimiento Sierra Enrique y Padilla Oswaldo. Año 2004

sector, las mismas que mantuvieron un crecimiento promedio de 71.30% entre 1996 y 2002, a pesar de la contracción de 1998 y 1999⁴.

De acuerdo a las ultimas estadísticas y censos aplicados en el Ecuador determinamos que el sector de las telecomunicaciones ha aumentado el volumen de líneas o abonados, tanto en la telefonía móvil como en la fija convirtiéndose así en un ente generador de divisas, rentabilidad y eficiencia en los servicios informáticos y tecnológicos, lo que a contribuido en alta escala llegando a situarse el subsector de telecomunicaciones con un PIB aproximadamente de \$32,000 millones de dólares. Sin embargo, existen ciertos aspectos en los que el sector ha permanecido rezagado y en los cuales el esfuerzo del Estado y de la industria deberán concentrarse en el futuro en el cubrimiento de los servicios en todo el territorio nacional, la eficiencia y rentabilidad de las industrias telefónicas que están interviniendo en nuestro país y provincia, la optimización y reducción de las tarifas básicas, y la digitalización completa de las líneas en cuanto a telefonía fija.

La Ley de Telecomunicaciones debería proporcionar esencialmente un marco ágil y eficiente para sustentar la política de Estado del Ecuador en este tema. Debería incluir definiciones claras sobre normas, procedimientos, regulaciones, sanciones, controles, etc., debe incluir normas que permitan a Contraloría controlar el uso de recursos públicos en estas empresas privadas, con normas claras que no entorpezcan el ejercicio empresarial pero que obliguen a rendir cuentas, y debe igualmente incluir procedimientos para análisis de resultado de gestión de las empresas con capital estatal por parte del fondo de solidaridad o quien corresponda, entre otros puntos importantes.

⁴ INFORMACION ESTADISTICA MENSUAL. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR.2002

3.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA

CAMPO: Económico

AREA: Análisis de la industria telefónica

ASPECTO: Desarrollo económico del país.

3.3.1. DELIMITACION ESPACIAL

Esta investigación se llevará a cabo en las 22 provincias del país con la ayuda de las empresas Pacifictel representante de la industria de telefonía fija y Porta, Movistar y Alegro representantes de la telefonía móvil.

3.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿DE QUE MANERA LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS HA INCIDIDO EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS?

4. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo la industria telefónica en el Ecuador durante los últimos cinco años ha incidido en el desarrollo económico del País.

4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

{ Identificar el número de empresas que brindan el servicio de telefonía pública y privada en nuestro país.

{ Detectar el progreso o estancamiento que se ha origina en las empresas de telefonía fija y móvil en lo últimos cinco años.

{ Determinar el número de usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la telefonía fija y móvil dentro del Ecuador.

{ Analizar la función administrativa que se ha venido generando en la telefonía fija y móvil.

5. MARCO REFERENCIAL, TEORICO Y CONCEPTUAL

5.1. MARCO REFERENCIAL

En el año de 1871, el Gobierno de Gabriel García Moreno permitió una concesión a All America Cable and Radio para proporcionar el servicio internacional de telegrafía usando cable submarino. El cable corría a lo largo de la costa del Oeste de Sudamérica conectando Baltos(Panamá) con Valparaíso(Chile) a través de estaciones en Buena Ventura(Colombia), Salinas(Ecuador) y Callao(Perú).

El primer mensaje telegráfico interno en Ecuador fue transmitido el 9 de julio de 1884, sobre una línea entre Quito y Guayaquil. La organización nacional para regular las telecomunicaciones, la Dirección de Telégrafos, fue creada en la década de 1880. La primera central telefónica del país fue instalada en Quito en el año de 1900 usando un sistema semiautomático.

Quito y Guayaquil estaban conectados por el telégrafo inalámbrico en 1920. Para 1934 habían en el Ecuador 7.000 Kilómetros de líneas de telégrafo y teléfono, 167 oficinas de telégrafo y 19 estaciones inalámbricas que colectivamente proveían comunicación conectando a los principales pueblos y ciudades de la costa y de la sierra.

Radio Internacional del Ecuador fue fundada en 1943 como una organización estatal independiente para los servicios de telegrafía y telefonía internacional, así como servicios telefónicos de larga distancia. Hasta ese entonces éstas habían sido monopolizadas por All America Cable y Radio. La nueva compañía operó a través de todo el país.

La Empresa de Teléfonos de Quito fue inaugurada en 1949. Fue creada para instalar y operar el servicio automático para la ciudad, asumiendo la responsabilidad de administrar el equipo instalado bajo contrato en 1943. En 1950 el servicio automático empezó en Quito con Ericsson AGT con la central de la Mariscal Sucre. La capacidad inicial fue de 3000 líneas y 1000 subscriptores. En 1953 la Compañía de Teléfonos de Guayaquil fue creada con una capacidad técnica y administrativa similar a la Empresa de Teléfonos de Quito.

Para dar inicio a las telecomunicaciones en el país, nace la planificación y construcción de redes bajo la directa administración de gerentes técnicos. Fueron creados los Gobiernos seccionales para desarrollar proyectos específicos. Estos proyectos para su instalación requirieron de elaboración de censos poblacionales del área.

La Empresa de Radio Telégrafos y Teléfonos Ecuador fue creada en 1958 por la Unión de la Dirección de Telégrafos y Radio Internacional del Ecuador. El propósito principal de la nueva compañía era poner al día el sistema de comunicaciones internacionales. El gobierno nacional de 1959 contrató a British Marconi para 48 canales VHF entre Quito y Guayaquil. Después se usaron los enlaces VHF para conectar el resto de las ciudades del país.

En los años sesenta en Quito y Guayaquil las compañías de teléfonos empezaron a extender sus redes, inicialmente en las provincias de Pichincha (ETQ) y Guayas (ETG). La Empresa de Teléfonos de Guayaquil absorbió a la provincia vecina de los Ríos.

La Empresa de Radio Telégrafos y Teléfonos Ecuador (ERTTE) se reestructuró en 1963 y cambio su nombre a Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) All America Cable and Radio fue

nacionalizada en 1970 y cambió su nombre a Cables y Radio del Estado. Su función principal fue la operación de los sistemas de télex y el sistema público nacional e internacional de telégrafos. El mismo año, iniciaron la operación de cuatro canales internacionales de teléfonos vía satélite para la estación de Choconta (Colombia).

En febrero de 1971 el gobierno fusionó ENTEL, ETQ, ETG y Cables y Radio del Estado en dos compañías regionales bajo el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. En octubre de 1972, el gobierno nacional creó el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones (IETEL).

El 10 de agosto de 1992, se dio una reestructuración del sector de las telecomunicaciones cuando el Congreso pasó una Ley Especial de Telecomunicaciones. Se mantuvieron los servicios básicos de telecomunicaciones como un monopolio exclusivo del Estado, para ser llevado a cabo IETEL se transformó en EMETEL (Empresa Estatal de Telecomunicaciones).

Otro aspecto importante de esta Ley es la separación de las funciones de operación de las funciones de regulación y control que se asignan a un ente creado para el efecto y denominado Superintendencia de Telecomunicaciones.

De conformidad con el mandato de la Ley Reformativa a la Ley Especial de Telecomunicaciones (Ley N° 94) publicada en el Registro Oficial N° 770 del 30 de agosto de 1995, la Empresa Estatal de Telecomunicaciones EMETEL se transformó en la sociedad anónima EMETEL S.A. el 3 de octubre de 1996, pasando las acciones del Estado al Fondo de Solidaridad. El 18 de noviembre de 1997 se inscribió en el Registro Mercantil la escritura de

escisión de EMETEL S.A. en dos compañías operadoras ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A.

La Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, publicada en Registro Oficial N° 770 de 30 de agosto de 1995 crea el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), como ente administrador y regulador de las telecomunicaciones; la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones como el encargado de la ejecución de la política de las telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones como ente de control. El éxito o fracaso en la transformación y creación institucional es vital dentro de la vida democrática en la que pretendemos vivir.

El Proyecto de “LEY ORGANICA DE LA LIBRE COMPETENCIA” se fundamenta precisamente en el enunciado anterior, asumiendo desde el inicio de manera responsable su reto de contribuir al desarrollo económico del Ecuador, dentro de una economía social de mercado competitiva a través de una competencia sana entre los agentes económicos. En este contexto estamos convencidos que países como el Ecuador, al contar con una política de competencia y su correspondiente normativa obtienen una de las poquísimas “armas” –léase herramienta- que les ayudará a hacer frente a la globalización y la liberalización comercial.

Dentro de este contexto existe una verdad aceptada por los economistas de todas las tendencias, que la excesiva intervención del Estado puede conducir a problemas de ineficiencia económica, concentración de poder y corrupción. Pero simultáneamente se sabe que los resultados eficientes que se le atribuyen al mercado requieren de un conjunto de regulaciones que establezcan las condiciones que faciliten a los agentes económicos en sus decisiones económicas y de mercado. Por ello, la existencia de una economía social de mercado basada en la libre competencia y la libertad

económica no sólo es perfectamente compatible con la actividad legislativa – léase reguladora- del Estado, sino que necesita de ellas.

Pero la necesidad que tiene el mercado y la actividad privada no sólo se refiere a la mera creación de normas. La razón es que las leyes en sí mismas no son suficientes para que el mercado funcione, pues también se requiere algún mecanismo que garantice que esas normas y leyes se cumplirán. Por ello, la actividad económica también requiere de un Poder (Instituciones) que orienten y garanticen que todos los miembros de una sociedad a que se comporten de acuerdo a dichas normas (promoción).

“Entender el Estado como un sistema de creación y aplicación de normas que coordinen el comportamiento social y como un sistema de apoyo a la iniciativa privada, no sólo permitirá que nuestros niveles de vida se incrementen sino que también admitirá que dichos beneficios lleguen a todos los ciudadanos, a través de la tan deseada redistribución de la riqueza que es tan concentrada, y por ende discriminatorio, en nuestro país”⁵.

En efecto, la actividad natural del Estado o, más precisamente, el instrumento natural de que dispone el Estado para relacionarse con los ciudadanos es la creación de leyes, normas y reglas que regulen la vida social y económica, así como diseñar las organizaciones encargadas de aplicar y controlar el cumplimiento de esas normas.

“Las leyes, normas, reglas y costumbres junto a sus instituciones son los pilares de una sociedad y su razón de ser es *facilitar las cosas* y permitir con ellas el logro de objetivos socialmente beneficiosos. Como todas las cosas, cuando las instituciones no logran sus objetivos se hace necesario

⁵ Ecuador siglo XXI. Ecología hacia un desarrollo sostenible 2004

cambiarlas o en el caso de NO tenerlas, como es el ecuatoriano en el tema de competencia, crearlas”⁶. Para ello es necesario que establezcamos primeramente cuales son los fines sociales y económicos que se desean alcanzar, para después establecer cuales son los medios (esto es, instituciones) más convenientes para lograrlos. Las instituciones diseñadas al azar o las realizadas sin tomar en cuenta tanto los objetivos como los medios que están al alcance, están condenadas al fracaso.

Debemos tomar muy seriamente que se deben diseñar instituciones cuya organización esté acorde con la consecución de fines propios a los que nuestra sociedad necesita o bien que sean diseñadas en base de las capacidades de las que se dispone.

La búsqueda de los objetivos de riqueza y equidad implica un significativo problema que, de hecho, entraña una de las más importantes controversias tanto de la práctica política como de la actividad intelectual de las ciencias sociales. En efecto, aunque en el largo plazo estos dos objetivos pueden ser alcanzados simultáneamente, existe en el corto plazo una relación negativa según la cual la distribución de la riqueza reduce la capacidad de la sociedad de generar mayor crecimiento económico.

La crisis que atraviesa la economía ecuatoriana desde hace 25 años hace que la prioridad política sea la creación de riqueza o más exactamente la reducción de la pobreza; lo anterior nos conduce a una importante reflexión: ¿no es una prioridad social la generación de riqueza?

Este objetivo fundamental se debe plasmar creando instituciones que regulen la economía de manera que se favorezca *la creación de mayor*

⁶ Ecuador Crisis y Crecimiento Sierra Enrique y Padilla Oswaldo. Año 2004

riqueza, pero de una manera tal que pueda alcanzar a todos los estratos de la sociedad.

“El crecimiento económico es un fenómeno social complejo, y existen muchas causas que pueden impulsarlo o frenarlo”⁷. La investigación económica a lo largo del presente siglo ha llevado a la conclusión de que existen tres elementos diferentes a las instituciones cuya importancia es fundamental en el proceso económico:

- La productividad del factor trabajo
- La acumulación de capital físico y humano (inversión)
- El cambio tecnológico.

Ahora bien, es cierto que a fin de cuentas las decisiones de inversión o las políticas para incrementar la productividad o generar productos o técnicas de producción innovadoras dependen de las decisiones de las empresas y las personas, por lo tanto, la acción del Estado y de sus instituciones no puede afectarlas *directamente*. Sin embargo, las instituciones o reglas del juego de la economía pueden afectarlas *indirectamente*, por eso debemos estudiar los determinantes institucionales del crecimiento y desarrollo económicos.

Las instituciones y reglas de la economía (a diferencia de la inversión, productividad e innovación), están al alcance directo de la acción del Estado, y por eso son los principales instrumentos de que dispone la acción política para contribuir con la consecución de mayores niveles de vida para la población. La gran pregunta entonces es: ¿cuáles son las reglas que impulsan el crecimiento?

⁷ Consultorias , New Paradigm Learning Corporation. 2006

El Estado tiene deberes primordiales para asegurar que las instituciones sociales sean exitosas en su objetivo de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Estos deberes o condiciones pueden concurrir en:

El primer deber del Estado para crear instituciones dirigidas a la creación de riqueza es asegurar la estabilidad institucional, la cual es una condición sine qua non para el crecimiento económico. Estabilidad institucional es sinónimo en este contexto a Estado de Derecho.

Como ya hemos señalado, las instituciones y reglas que rigen el comportamiento social tienen una gran influencia sobre el desempeño económico y la competitividad de una economía. La gran virtud de las instituciones es que hacen que el comportamiento de los miles de individuos de un país sea relativamente predecible, por lo cual facilitan la interacción social y económica.

Un sistema estable es aquel diseñado para permanecer a lo largo del tiempo y basado en reglas de decisión pública claras. Este aspecto es de fundamental importancia. Cuando las autoridades públicas deciden con base a reglas establecidas y transparentes, sus acciones están sometidas al control de los ciudadanos. Por el contrario cuando los organismos gubernamentales deciden sin atender a reglas bien establecidas, están dotados de una enorme dosis de discrecionalidad y los ciudadanos no tienen capacidad jurídica de emprender acciones contra las actuaciones públicas.

La discrecionalidad en manos de los organismos públicos significa y es equivalente a leyes y reglas de decisión no transparentes, lo cual puede conducir a la manipulación del Estado por parte de grupos de intereses

privados. En efecto, a la hora que un organismo que no tiene reglas de decisión definidas debe tomar una decisión o va a emprender una regulación lo debe hacer con base a los argumentos del problema particular que desea resolver (en nuestro caso problemas de competencia). Los individuos que potencialmente se verán afectados por dicha regulación, al darse cuenta de ello, tienen incentivos para organizarse, presionar y tratar de convencer a las autoridades públicas con sus argumentos.

En la medida que exista más de un grupo afectado, la regulación pública se convertirá, no en un mecanismo para la búsqueda de políticas orientadas a la generación de crecimiento económico, sino en mecanismos que reflejan los argumentos de aquellos que se organizan y negocian con los funcionarios. En el peor de los casos estos grupos de interés podrían tratar de utilizar formas de corrupción para evitar medidas que, aunque favorecen a la colectividad, los perjudiquen a ellos.

Cuando la discrecionalidad administrativa es la regla, las instituciones en general *pierden credibilidad* y los inversionistas, especialmente en aquellos sectores donde se requieren de mayores montos, perciben un enorme riesgo por posibles acciones públicas en su contra. Como es bien sabido, la inversión se estimula en la medida que la rentabilidad es mayor y el riesgo es menor. Los efectos de la discrecionalidad no se reducen únicamente a la generación de incertidumbre jurídica, que a la postre se convierte en menor crecimiento. También debe tenerse en cuenta que la discrecionalidad promueve la acción política de los agentes económico. Influir sobre las instituciones públicas no es una actividad productiva, así que los costos que genera deberán ser trasladados a los consumidores en forma de precios más altos, productos de menor calidad o cualquier otra forma de ineficiencia económica (contrarios a la competencia).

En consecuencia, para lograr instituciones fuertes, donde prevalezca un Estado de Derecho inmune a las presiones de grupos particulares para obtener medidas políticas en su propio beneficio, se requieren normas bien definidas y transparentes que reduzcan al mínimo posible la discrecionalidad de los organismos pertenecientes al Estado y que estimulen la negociación económica y no la política. Es decir, un sistema legal basado en reglas estables y no en interpretaciones de aquellos que transitoriamente ocupan los cargos de aplicación de la regulación y normativa estatal.

Con más de 128 años en el mercado, la telefonía fija nace con la idea de haber conseguido la gran solución de comunicación, para el mundo entero. Sin embargo es difícil de creer que hoy en día, más de 2000 millones de personas en el mundo no han hablado nunca por teléfono y que solamente el 50% de la población mundial tiene acceso a una línea telefónica convencional.

Mientras tanto, la telefonía móvil o celular ya superó a la telefonía fija, con más de 1329 millones de suscriptores a este servicio mundialmente en menos de 30 años de pertenecer al mercado. “La telefonía móvil ha revolucionado las actividades que realizamos diariamente, y se ha convertido en una herramienta primordial para las relaciones personales y de negocios. Además, en muchos países ha permitido que la gente se comunique, solucionando así, los obstáculos que tenido la telefonía fija de ubicarse en cada uno de los hogares de los diferentes países del mundo”⁸.

El nivel de participación de la inversión privada en el sector de la telefonía fija ha ido aumentando gradualmente desde 2002, cuando se otorgaron una concesión de telefonía fija y dos concesiones para el suministro de servicios

⁸ www.tendencias digitales. Convergencia de telecomunicaciones. Año 2006

de telefonía local, nacional e internacional a nivel nacional con tecnología inalámbrica. El concesionario de telefonía fija (Linkotel) ofrece servicios de telefonía local en la ciudad de Guayaquil y sus alrededores. Los concesionarios de servicios con tecnología inalámbrica (SETEL y ECUTEL) han solicitado una prórroga para iniciar sus operaciones. Existen tras dos compañías que ofrecen servicios de telefonía fija, Etapa y Etapa Telecom. La primera es una compañía municipal que opera en el cantón de Cuenca. La segunda es propiedad de Etapa y opera en todo el territorio nacional, excepto en el cantón de Cuenca, desde noviembre de 2004. Ofrece servicios de telefonía fija local, nacional e internacional.

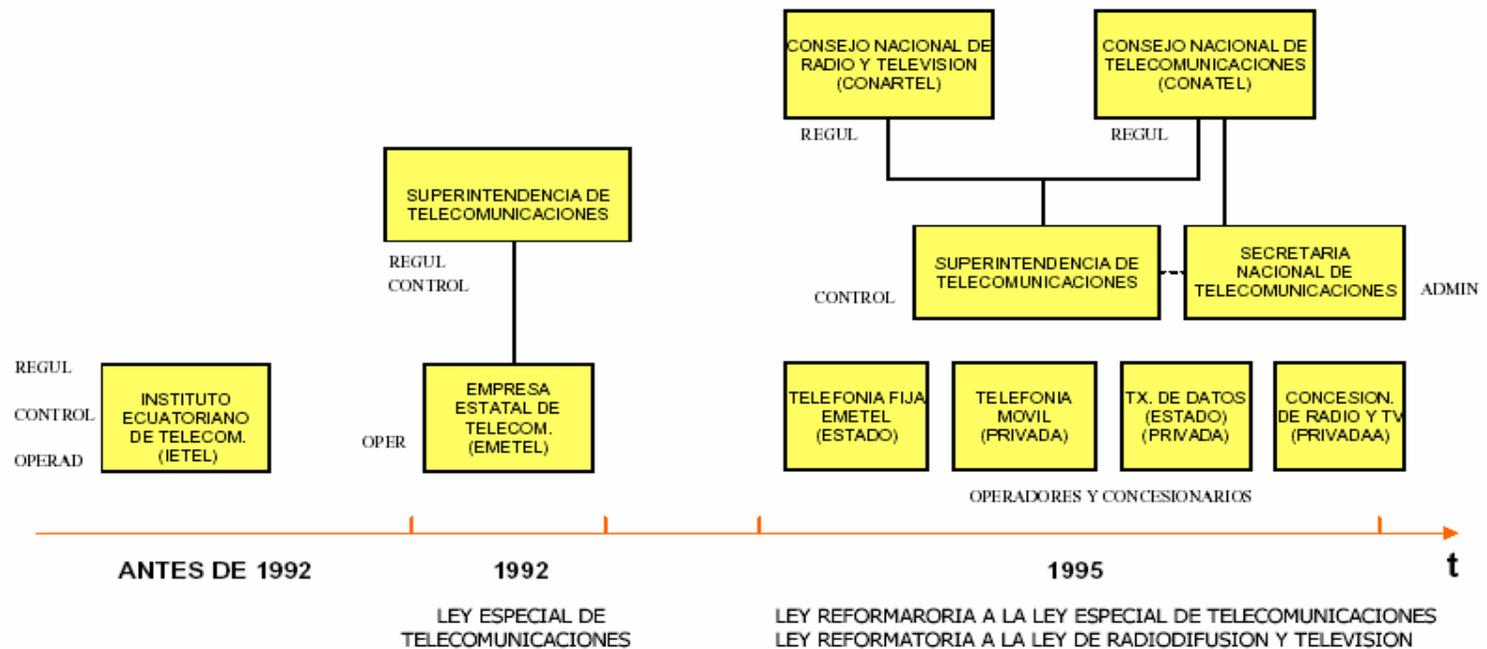
Ecuador registró un importante crecimiento del mercado de telefonía móvil en los últimos años. Entre 1996 y 2002 el número de usuarios de telefonía móvil aumentó más de 26 veces, al pasar de 60,000 en el año de 1996 hasta aproximadamente 1.5 millones de usuarios en el año 2002.

No obstante este inmenso crecimiento comparado con otros países, el desempeño del Ecuador en materia de telefonía celular todavía se queda corto. Ecuador se encuentra entre los cuatro países de América Latina con el menor número de abonados a telefonía celular por cada mil personas. Chile, que lidera en esta área, en el año 2001 tenía 342 celulares por cada mil habitantes y contaba con 11 veces más usuarios por mil habitantes que Ecuador en ese mismo año.

Una de las razones de la baja cobertura de telefonía móvil en Ecuador, en relación con los demás países de la región, es la poca competencia que prevaleció hasta hace muy poco. En un mercado con características duopólicas, donde dos empresas de telefonía móvil (Porta y BellSouth) se repartieron el mercado, la dinámica era baja y los precios altos. El ingreso de

un tercer operador de telefonía móvil (Alegro) en diciembre 2003 abre la posibilidad para que esta situación cambie, a favor de un ambiente competitivo que exige mayores inversiones destinadas a ampliar la cobertura y modernizar los equipos. Uno de los obstáculos para ampliar el acceso a la telefonía celular, especialmente en el área rural, tiene relación con el requerimiento de un alto número de torres de celulares necesario para una adecuada cobertura.

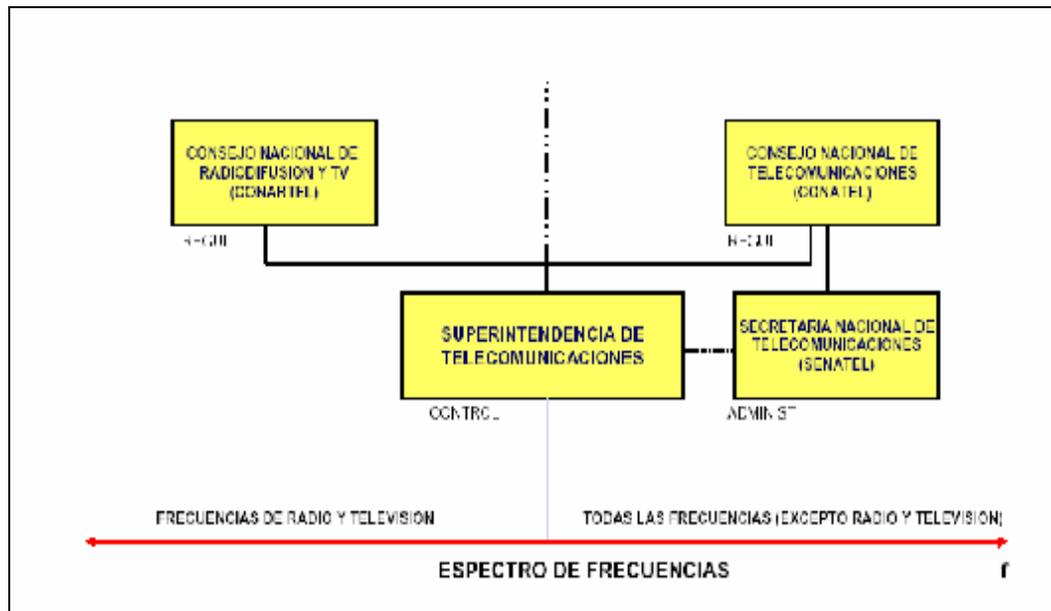
Evolución de los Organismos de Regulación



FUENTE: Telecomunicaciones en Ecuador

ELABORACION: Autores de tesis

ESTRUCTURA ACTUAL DE LOS ORGANISMOS DE REGULACION

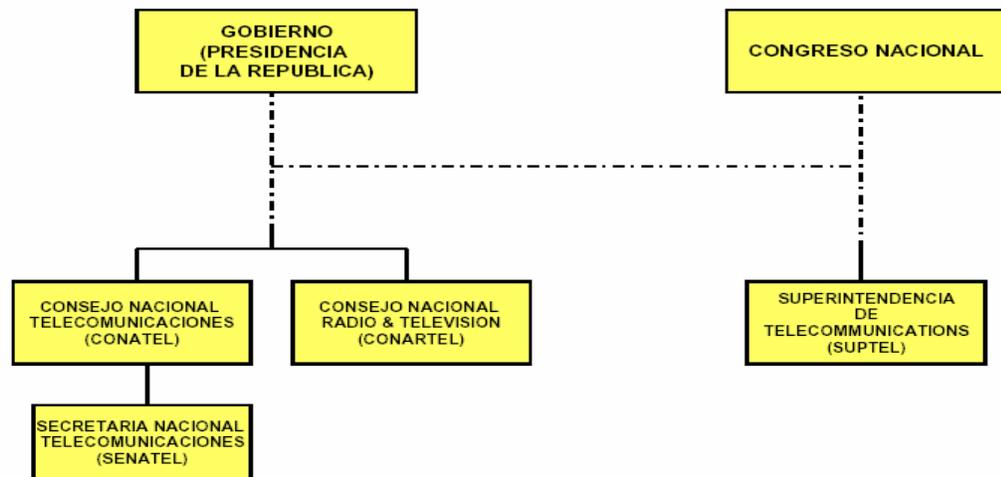


Fuente: Consejo de telecomunicaciones del Ecuador.

Elaboración: Autores de tesis

En cuanto a la Regulación del sector de telecomunicaciones en el Ecuador existen dos organismos que lo conforman: el Consejo Nacional de Radiodifusión y TV. denominado CONARTEL y el Consejo Nacional de telecomunicaciones o CONATEL los mismos que son regulados por la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones SENATEL, cuentan con Reglamentos, Leyes y normativas que velan por el eficiente desempeño en las áreas que se asignan.

ESTRUCTURA POLITICA DEL CONSEJO DE TELECOMUNICACIONES DEL ECUADOR



Fuente: Consejo de telecomunicaciones del Ecuador.

Elaboración: Autores de tesis

MARCO JURIDICO INSTITUCIONAL

Al adherirse a la OMC en 1996, el Ecuador asumió compromisos relativos a los siguientes sectores de las telecomunicaciones: correo electrónico y vocal, recuperación de información en línea y de bases de datos, intercambio electrónico de datos, servicios de facsímil mejorados (o de valor añadido), conversión de códigos y protocolo y procesamiento de información en línea y teléfonos móviles celulares. Para todos estos servicios, el Ecuador se comprometió a no someter el consumo en el extranjero, el suministro transfronterizo y la presencia comercial a limitaciones del acceso a los mercados o del trato nacional⁹.

⁹ Documento de la OMC WT/L/77/Add.2, 20 de julio de 1995.

El Ecuador participó también en las negociaciones sobre las telecomunicaciones posteriores a la Ronda Uruguay. En el marco de estas negociaciones, reafirmó el compromiso de no someter la presencia comercial y el consumo en el extranjero en el sector de la telefonía móvil celular a limitaciones del acceso a los mercados o del trato nacional.⁹⁸ El Ecuador no se comprometió a respetar las disposiciones del Documento de Referencia. La Secretaría de la OMC no tuvo información sobre el instrumento legal a través del cual el Ecuador ratificó el Cuarto Protocolo de la OMC.

“El entorno jurídico de las telecomunicaciones ha sido objeto de una importante transformación desde mediados del decenio de 1990, cuando se promulgó la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada”¹⁰. Desde entonces, se han adoptado un número importante de reglamentos, que incluyen disposiciones relativas a las concesiones de los servicios de telecomunicaciones, interconexión, tarifas por el uso de frecuencias, servicios de telefonía móvil celular, servicios portadores, servicios de valor agregado y régimen de servicio universal. También forma parte del marco jurídico del sector la Decisión 462 de la Comunidad Andina. La transformación del marco jurídico de las telecomunicaciones ha estado orientada principalmente hacia el aumento de la competencia y la reducción del papel que desempeña el Estado en el sector.

La Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece una estructura institucional compuesta por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones. El CONATEL es la entidad del Estado facultada para formular las políticas y el

¹⁰ Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada (Decreto N° 1790, Registro Oficial 404, 4 de septiembre de 2001),

marco regulatorio del sector, establecer los términos para el otorgamiento de las concesiones, expedir los reglamentos de interconexión y aprobar los techos tarifarios. La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones es el organismo responsable de la ejecución de la política de telecomunicaciones definida por el CONATEL, por ejemplo a través de la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, la suscripción de los contratos de concesión y la aprobación y registro de los acuerdos de interconexión. Finalmente, la Superintendencia de Telecomunicaciones es responsable del control de los operadores del sector y del espectro radioeléctrico.

Uno de los retos principales en el sector de las telecomunicaciones es la reforma del marco institucional, dada la confusión que existe respecto de las funciones y responsabilidades del CONATEL, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Consejo Nacional de Radiodifusión y Televisión.

Con arreglo a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, la participación privada, nacional o extranjera, en las compañías de telecomunicaciones con participación accionaria del Estado (Andinatel y Pacifictel) no puede superar el 51 por ciento. La ley no establece ningún límite a la inversión privada, nacional o extranjera, en nuevas compañías de telecomunicaciones.

Para prestar cualquier servicio de telecomunicaciones, excepto la reventa, se requiere una concesión o un permiso emitido por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del CONATEL.¹⁰² Los requisitos para obtener una concesión o permiso están definidos en el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada y

el Reglamento para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones. Ninguno de ellos establece requisitos diferenciados en función de la nacionalidad del solicitante.

“Las concesiones se requieren para prestar servicios finales y portadores y para el uso del espectro radioeléctrico”¹¹. El Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece “las condiciones mínimas que deben contener los contratos de concesión, incluyendo planes mínimos de expansión”¹².¹⁰⁴ Las concesiones deben otorgarse a través de un proceso público competitivo, al menos que el número de interesados sea menor al número de concesiones disponibles. Los procesos para el otorgamiento de concesiones deben llevarse a cabo con objetividad y en igualdad de condiciones y oportunidades para todos los participantes”. Las concesiones se conceden por 15 años, con posibilidad de prórroga, previo proceso de renegociación con cuatro años de anticipación, y son transferibles, de conformidad con la Ley de Compañías.

“Los permisos son necesarios para prestar servicios de valor agregado e instalar y operar redes privadas. Los permisos tienen validez por cinco y diez años, dependiendo del servicio. Su costo es de 500 dólares de los EE.UU.”¹³. La legislación permite las actividades de reventa¹⁰⁸, pero no las llamadas revertidas y derivadas”¹⁴

¹¹ Artículo 8, Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

¹² Artículo 8, Reglamento para Otorgar Concesiones de los Servicios de Telecomunicaciones.

¹³ Resolución N° 072-03-CONATEL-2002.

¹⁴ Artículo 27, Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

Los prestadores de servicios a través de redes públicas están obligados a permitir la interconexión a su red, en cualquier punto donde sea técnica y económicamente factible, a los prestadores de servicios que lo soliciten.¹¹⁰ Los acuerdos de interconexión deben negociarse dentro de 60 días calendario. Transcurrido este plazo, las partes pueden recurrir a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones para que dirima las cuestiones pendientes dentro de 45 días calendario. Están prohibidas las prácticas discriminatorias en la aplicación de cargos u otras condiciones de la interconexión. Los cargos por interconexión deben basarse en costos más rentabilidad. El prestador que solicita la interconexión no debe pagar por elementos o instalaciones de la red que no requiera para suministrar su servicio. Los acuerdos de interconexión deben someterse a la aprobación y registro de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Para proteger y promover la competencia en el sector, el CONATEL está facultado para modificar los precios en caso de prácticas predatorias o acuerdos de precios entre prestadores de servicios. También puede establecer reglas especiales para prestadores de servicios "dominantes", es decir, el proveedor que cuente con el 30 por ciento o más de los ingresos brutos que resulten de un servicio determinado, o que "en forma efectiva, controle, directa o indirectamente, los precios en un mercado o en un segmento de mercado o en una circunscripción geográfica determinados, o la interconexión a su red"¹⁵

El Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada establece un régimen de servicio universal, definido como "la obligación de extender el acceso de un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones aprobados por el CONATEL a todos los habitantes del

¹⁵ Artículo 27, Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

territorio nacional, sin perjuicio de su condición económica, social o su localización geográfica, a precio asequible y con la calidad debida"¹⁶ Para financiar los proyectos que se realicen en el marco del régimen de servicio universal, se estableció un Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Áreas Rurales y Urbano-Marginales (FODETEL). Todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a depositar cada año el 1 por ciento de sus ingresos en el FODETEL, excepto los que suscribieron sus contratos antes que se estableciera esta obligación.

Después de la década de los setenta, muchos países en desarrollo iniciaron la implementación de políticas económicas de reestructuración y liberalización de sus mercados internos, en las que se incluyó el subsector de telecomunicaciones como parte del eje principal de desarrollo de las economías internas. La implementación de dicha política fue de compleja ejecución debido a las características tecnológicas, de demanda y de servicio público por lo que hasta la fecha muchos países continúan la discusión de cómo introducir competencia e inversión privada en una industria que nació fundamentalmente con inversión pública.

El objetivo del presente estudio es ordenar en una manera sencilla y compacta, varias ideas claves utilizadas en los distintos programas de reestructuración y reformas regulatorias, tomando como caso de análisis a la industria de las telecomunicaciones en América Latina en la década pasada. La primera parte se analiza la lógica de la implantación de una política de Privatización sobre las distintas vertientes teóricas.

¹⁶ Artículo 2, Reglamento del Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones en Áreas Rurales y Urbano Marginales.

5.2. MARCO TEORICO

5.2.1. EMPRESAS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA Y PRIVADA EN ECUADOR.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), constituyen un factor determinante de la competitividad. Esto se debe a que las TIC's elevan el acceso a la información, lo que permite a las empresas alcanzar nuevos mercados y tener mayor acceso al conocimiento de los avances tecnológicos alrededor del mundo. Mejoras en la calidad de las TIC's contribuyen a elevar la productividad de personas y empresas porque permiten reducir los costos de transacción y de administración de procesos.

REGIMEN DE SERVICIO EN LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES.

Constitución: art. 249: servicios públicos delegación: será responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de esa naturaleza similar podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual de acuerdo con la ley y las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones.

- Reglamento (reg. Of. 404, 4/sep/2001) art. 4: son aquellos respectos de los cuales el estado garantiza su prestación debido a la importancia que tienen

para la colectividad. Se califica como servicio público a la telefonía fija local, nacional e internacional y la telefonía pública (531-21-CONATEL-2001, 27 Dic 2001)

SERVICIOS FINALES Y PORTADORES

• Servicios Finales

“Aquellos que proporcionan la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones de equipo terminal y que generalmente requieren elementos de conmutación”¹⁷.

• Servicios Portadores

“Aquellos que proporcionan a terceros la capacidad necesaria para la transmisión de signos, señales, datos, imágenes y sonidos entre puntos de terminación de una red definidos, usando uno o más segmentos de una red. Estos servicios pueden ser suministrados a través de redes públicas conmutadas o no conmutadas integradas por medios físicos, ópticos y electromagnéticos”¹⁸.

SVA Y REDES PRIVADAS

• SVA

- Aquellos que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida. Esta transformación puede incluir un cambio neto entre los puntos extremos de la transmisión en el código, protocolo o formato de la información.

¹⁷ Ing. Carrión Gordón Hugo. Regulación de las telecomunicaciones. Año 2000

¹⁸ Ibidem,

- **Redes Privadas**

- Son aquellas utilizadas por personas naturales o jurídicas en su exclusivo beneficio, con el propósito de conectar distintas instalaciones de su propiedad o bajo su control. Su operación requiere de un título habilitante.

REVENTA DE SERVICIOS

- **Reventa**

- Intermediación comercial mediante la cual un tercero ofrece al público servicios de telecomunicaciones contratados con uno o más prestadores de servicios.

- **Reventa Limitada**

- La prestación de servicios de telecomunicaciones mediante un teléfono, computadora o máquina de facsímil conectado a una red pública

- **Limitada a dos aparatos**

- 5% de los ingresos

5.2.2. RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA

- Todos los servicios de telecomunicaciones se prestarán en:

- régimen de libre competencia
 - evitando los monopolios y practicas restrictivas
 - Ó de abuso de posición dominante y
 - la competencia desleal,
 - garantizando la seguridad nacional y

– promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

RÉGIMEN DE SERVICIO UNIVERSAL

“Servicio universal es a la obligación de extender el acceso de un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones aprobados por el CONATEL a todos los habitantes del territorio nacional, sin perjuicio de su condición económica, social o su localización geográfica, a precio asequible y con la calidad debida (fondos FODETEL)”¹⁹.

- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asumir, de conformidad con los términos de sus respectivos títulos habilitantes, la provisión de servicios en las áreas rurales y urbano-marginales que abarca el territorio de su concesión.

RÉGIMEN DE INTERCONEXIÓN Y CONEXIÓN

- Es obligación de los prestadores que posean redes públicas interconectarse entre sí. La interconexión deberá realizarse en cualquier punto que sea técnicamente factible.
- Mediante acuerdos (servicios, puntos de interconexión, características técnicas, cargos, etc.) Entre los prestadores intervinientes.
- La interconexión y conexión se permitirán en condiciones de igualdad, no-discriminación, neutralidad, y libre y leal competencia, a cambio de la debida retribución.

¹⁹ Ing. Carrión Gordón Hugo. Regulación de las telecomunicaciones. Año 2000

INTERCONEXIÓN Y CONEXIÓN

- **Interconexión**

- Es la unión de dos o más redes públicas de telecomunicaciones, a través de medios físicos o radioeléctricos, mediante equipos e instalaciones que proveen líneas o enlaces de telecomunicaciones.

- **Conexión**

- Es la unión, a través de cualquier medio, que permite el acceso a una red pública de telecomunicaciones desde la infraestructura de los prestadores de los servicios de reventa, servicios de valor agregado y redes privadas, cuyos sistemas sean técnicamente compatibles.

5.2.3. SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

- **Radiodifusión**

- Sistemas de Radio
- Radios comerciales
- Radios comunales
- Sistemas de Televisión
- VHF
- UHF
- Por suscripción

- **Telecomunicaciones**

- Telefonía fija
- Servicios móviles
- Telefonía Celular (800)
- PCS (1900)
- Servicios portadores
- Servicios de valor agregado
- Sistemas troncalizados

- Redes privadas
- Cybercafes

En Ecuador, el sector de las telecomunicaciones está bajo la regulación del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), bajo las políticas definidas por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y es atendido por varias empresas públicas de telefonía: ANDINATEL y PACIFICTEL, operadoras que suministran servicios de telefonía fija local y de larga distancia nacional e internacional al 93% de los abonados; y ETAPA (Cuenca), empresa municipal que cubre el 7% restante. Tanto en telefonía fija local como de larga distancia, existe competencia parcial en el mercado.

En telefonía celular operan en el país dos empresas que proporcionan este servicio:

Celular Power y Porta Celular; la primera, con participación y apoyo técnico de la empresa Bell South, y la segunda con la participación y apoyo de Nortel Telecom. Ambas empresas ofrecen el servicio con cobertura para las principales ciudades del país. En los dos casos, las llamadas de larga distancia nacional a ciudades no atendidas por el sistema se canalizan a través de la telefonía fija de ANDINATEL o PACIFICTEL, al igual que las llamadas de larga distancia internacional. Actualmente, está por ingresar una tercera compañía, conformada por una empresa donde participan las empresas nacionales de telefonía fija con una empresa multinacional.

Ecuador dispone de dos sistemas de microondas y tres estaciones terrestres con tecnología de punta, que permiten transmisiones directas de televisión y datos desde cualquier parte del mundo. Posee, además, sistemas de radio

enlace UHF, VHF y bandas microondas, conectadas automáticamente a la mayoría de las capitales provinciales, lo que permite una eficiente comunicación de larga distancia.

Ecuador ha incrementado el número de líneas de telefonía fija en la década pasada, alcanzando 1.35 millones de líneas. En el Gráfico 1, se muestra el incremento medido por cada 100 habitantes de telefonía fija, celular e Internet. Cifras parciales, recientemente publicadas por la International Telecommunication Unión, a partir de información de la Superintendencia de Telecomunicaciones del Ecuador, muestran que las líneas telefónicas fijas alcanzaban a 10.4 por cada 100 habitantes en 2001 (6.09 en 1995), mientras que los servicios celulares crecieron desde 0.47 por cada 100 habitantes en 1995 hasta 6.7 en 2001.

El tráfico internacional de comunicaciones telefónicas tuvo un fuerte crecimiento en el período, casi triplicándose el tiempo de llamadas salientes (177% entre 1995 y 1999) y aumentando un 84% el tiempo de llamadas entrantes. Así mismo, el número de computadores ha crecido también en forma significativa, duplicándose en cinco años y alcanzando a una tasa de 2 unidades por cada 100 habitantes. El número de usuarios de INTERNET, por su parte, se ubicaba en 1999 en 28.2 por cada 10,000 habitantes, cifra que ha continuado creciendo en forma exponencial en los últimos años.

COBERTURA TELEFÓNICA

En el año 1990, Ecuador disponía de 48 líneas de teléfono por cada mil personas y ocupaba la décima posición entre un conjunto de 17 países de América Latina. En el año 2001, el país registró 104 líneas telefónicas por

cada mil personas (35 por debajo de la media para América Latina), y descendió una posición en el *ranking*, respecto de otros países de la región (cuadro1).

CUADRO No.1

Cuadro 37: Líneas telefónicas por mil personas				
Ranking 2001	Ranking 1990	País	2001	1990
1	1	Uruguay	283	134
2	7	Chile	233	66
3	2	Costa Rica	230	101
4	3	Argentina	224	93
5	8	Brasil	218	65
6	6	Colombia	171	69
7	4	Panamá	148	93
8	9	México	137	65
9	11	República Dominicana	110	48
10	5	Venezuela RB	109	76
11	10	Ecuador	104	48
12	15	El Salvador	93	24
13	14	Perú	78	26
14	16	Guatemala	65	21
15	12	Bolivia	62	28
16	13	Paraguay	51	27
17	17	Honduras	47	17
		Promedio	139	59

Fuente: Banco Mundial (2002).

Elaboración: Autores de tesis.

A pesar de que, entre los años 1990 y 2001, el número de líneas telefónicas por cada mil personas en Ecuador se incrementó en 117%, la cobertura telefónica se mantiene por debajo del promedio regional (139 líneas telefónicas por mil personas). Esta situación muestra la necesidad de modernizar el sector de telecomunicaciones y ampliar el acceso a líneas telefónicas, para aquellos sectores del país que aún no cuentan con este servicio.

En el sector rural ecuatoriano, la tele densidad está por debajo de 10 líneas por cada mil habitantes, es decir menos de la décima parte del promedio nacional (104 líneas por mil habitantes en el año 2001). Las limitaciones en cuanto a infraestructura vial y eléctrica en las zonas rurales, el bajo poder adquisitivo de los habitantes de este sector y los elevados costos de instalación constituyen barreras para la expansión de la telefonía rural en Ecuador.

Chile es el país de la región que presenta el mayor avance en el desarrollo de la infraestructura telefónica. Con un crecimiento del 253% en el número de líneas telefónicas por cada mil personas entre 1990 y 2001, Chile escaló de la séptima a la segunda posición en este *ranking*.

Los indicadores que se utilizan para analizar el desarrollo de la infraestructura del conocimiento son la cobertura de la telefonía fija y celular, la disponibilidad de computadores personales y la evolución de los usuarios y proveedores de Internet. Sobre la base de estos indicadores, se realiza un análisis comparativo del Ecuador con otros países de la región, a fin de observar las diferencias en la adaptación de las tecnologías de la información y la comunicación.

5.2.4. EMPRESAS TELEFONICAS MOVILES QUE OPERAN EN ECUADOR.

Más allá de la competencia que la española y la mexicana sostienen en varios frentes, el cambio en el panorama de la telefonía móvil -con la compra que Telefónica Móviles hizo de los activos de BellSouth en la región- abrió un flanco que podrá inclinar a favor de una u otra el liderazgo regional.

Y esa transacción, sin antecedentes en el mercado internacional de la telefonía móvil mundial, marca un hito en la configuración del mercado regional. Ecuador, Guatemala y Panamá fueron las primeras en pasar a manos de Telefónica. En Panamá, América Móvil no tiene presencia.

Ecuador estuvo dentro del primer paquete de adquisiciones de Telefónica a BellSouth. La operación total, que incluyó a 10 países de la región, le costó 5 858 millones de dólares. Esta primera adquisición fue por 1 665 millones. De ese total, Ecuador fue la más cara: 833 millones de dólares, frente a 175 millones por Guatemala y 657 millones por Panamá. La entrada de la española en la mente de los usuarios demoró un poco más. Es que, a partir del 14 de octubre, día en que se concretó la transacción, Telefónica usó la imagen de BellSouth con 180 días de plazo.

Antonio Viana-Baptista, presidente de Telefónica Móviles, señaló que se busca que “la operadora que entra en nuestro grupo capture buena parte del alto potencial de desarrollo que tiene el mercado de telefonía móvil ecuatoriana”. Telefónica Móvil se presenta a sí misma como la segunda mayor multinacional de telefonía móvil, con 68 millones de clientes en el mundo. Y en América Latina, sumó 47,5 millones con la adquisición de las empresas de BellSouth. Pero América Móvil no se la dejará fácil. Telmex, de la cual América Móvil es una filial, pasó una transformación desde 1990, al ser comprada por el mexicano Carlos Slim, el hombre más rico de Latinoamérica.

La presencia de América Móvil sigue avanzando. En Colombia, al igual que en Ecuador, Telmex estaba mejor posicionada que BellSouth. Pero en Perú, Argentina, Chile y Brasil, Telefónica es dominante. Y anunció que el

próximo año invertirá 2 000 millones de dólares, principalmente en México y Brasil, para ampliar su infraestructura.

El director general de la compañía mexicana, Daniel Hajj, señaló el martes que América Móvil quiere 1,5 millones de nuevos clientes en México, 1,2 millones en Brasil y entre 750 000 y 800 000 en Argentina durante el último trimestre de este año.

TELEFÓNICA (BELLSOUTH) Y AMÉRICA MÓVIL (PORTA) SE ENFRENTAN POR EL MERCADO CELULAR EN ECUADOR.

En poco más de 378 000 kilómetros cuadrados de territorio, lo que suman Ecuador y Guatemala, comienza la pelea entre dos gigantes de las telecomunicaciones para afirmar su liderazgo.

La mexicana América Móvil, dueña de Porta (y el ISP Porta Net), y la española Telefónica Móviles, que compró los activos de BellSouth en la región, se habían jurado guerra. Pero en Ecuador esta no había comenzado. En Guatemala, Telefónica fusionará su filial con la de BellSouth.

En el 2003 Telefónica Móviles tuvo ingresos de 10 070 millones de euros y un beneficio neto de 1 608 millones de euros en ese período.

El grupo Telefónica tiene negocios de telefonía fija y telefonía móvil. Tiene presencia en 16 países y es una empresa privada: tiene unos 1,7 millones de accionistas directos.

Las acciones Su capital social está dividido en 4 955 millones de acciones que cotizan las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las bolsas de Londres, París, Frankfurt, Tokio, Nueva York, Lima, Buenos Aires y Sao Paulo.

La tecnología Telefónica Móviles es en la actualidad la operadora con más acuerdos de roaming en el mundo. En Europa incluso lo ofrece para usuarios en prepago.

Fuera de Europa Además de Marruecos (África), está en Brasil, México, Argentina, Chile, Perú, El Salvador, Ecuador, Guatemala y Panamá.

Las operadoras de telefonía móvil sondean desde hace largo tiempo las infinitas ansias de ocio de la sociedad contemporánea. Comunicación, vídeo, juegos, sonido, imagen y, cada vez más, publicidad son sinónimos de entretenimiento móvil. Ahora la salud se suma a las posibilidades de negocio de este sector en Ecuador, que ha descubierto un nuevo mercado con jugosas oportunidades.

La telefonía móvil, en 10 años, duplicó su número de abonados en comparación a la telefonía fija. La gigante de las telecomunicaciones de España, Telefónica Móviles, acaba de aterrizar en el Ecuador y está

dispuesta a invertir \$70 millones anuales, en los próximos cuatro años, antes de cosechar sus primeros frutos.

El objetivo de la multinacional es tumbar a su principal competidora en el mercado nacional, Conecel (Porta Celular), que actualmente posee el doble de clientes que BellSouth, ahora de propiedad de Telefónica. Antonio Viana Baptista, presidente ejecutivo de la compañía española, calificó al Ecuador como un mercado muy importante y en crecimiento. Por ello, anunció una inversión de \$300 millones y garantizó calidad en el servicio y competitividad en los costos.

Y nadie puede negar que Telefónica sea capaz de invertir eso y mucho más, pues, en el año 2003, tuvo ingresos por \$11 366 millones que arrojaron sus 68 millones de clientes. Su meta es subir de 1 millón actual a 3 millones de usuarios en el mediano plazo.

Para alcanzar ese objetivo tendrá que luchar, palmo a palmo, con Conecel (Porta) actualmente la empresa de telefonía móvil más grande del Ecuador, con 5 millones de clientes. La clave para invertir en telefonía móvil es que hay un amplio mercado por cubrir, tomando en cuenta que apenas existen 7 millones de celulares en el país, un equivalente al 45% de la población.

Esto es muy interesante puesto que la mayoría de los potenciales usuarios de la telefonía móvil son niños y jóvenes, por lo cual las proyecciones apuntan a que, en los próximos cuatro años, el mercado llegue a 6 millones de usuarios.

Lograr esa cobertura no es difícil, más aun si Telefónica Móviles pretende conectar a los emigrantes de España con sus familiares en el Ecuador, mediante promociones y tasas atractivas. No olvidemos que, en 2001, la telefonía móvil en el Ecuador apenas tenía 800 mil usuarios, y solo tres años después se ha cuadruplicado.

Las cifras de la Superintendencia de Telecomunicaciones indican que solo en el año 2003 la telefonía móvil creció en el 53% frente al año 2002. Esto nos da la pauta de que hay un crecimiento sostenido del sector, pues el teléfono celular se ha convertido en una herramienta eficiente para hacer negocios, trabajar, estudiar, investigar, informarse y hasta para divertirse.

Por ello es que 25 de cada 100 habitantes tienen un celular en sus manos, lo cual demuestra que, potencialmente, hay 75 personas de cada centenar a las que se puede ofertar el servicio. Claro que es imposible vender un celular a cada uno de los 12 millones de ecuatorianos, pero sí a la mitad, tomando en cuenta que la Población Económica Activa es de 4 millones de ciudadanos entre los 18 y los 65 años de edad, más unos 2 millones entre adolescentes y personas de la tercera edad.

A esto se suma el hecho de que las provincias de Bolívar, Zamora Chinchipe, Morona Santiago y la mayoría de sectores rurales aún no tienen servicio de telefonía móvil. Así que el mercado es amplio todavía para tres compañías que concentran todas las ventas del servicio de telecomunicación móvil en el país.

Las causas para que no haya más operadoras son las grandes barreras que existen para los inversionistas, debido a los altos capitales que se requiere

para operar. Esto hace que solo empresas como Telefónica Móviles, que realizó una inversión de \$833 millones para comprar el 100% de las acciones de Otecel (BellSouth), puedan ingresar a la competencia. Una empresa pequeña no puede cubrir los elevados costos de la tecnología que se la debe renovar permanentemente, para no quedarse rezagada de los competidores.

A inicios de 2004, se dio el ingreso al mercado local de una tercera compañía de telefonía celular, Telecsa (Alegro), lo cual generó expectativas, aunque en la práctica no ocurrió nada interesante, pues luego de un año de gestión, apenas ha abarcado el 2% del mercado, con 64 mil abonados.

Ante la llegada de Telefónica Móviles de España, sus competidoras buscaron alternativas. La más preocupada fué Conecel (Porta Celular), que tenía en ese entonces 2 millones de abonados y no quería perder el liderazgo en el Ecuador. Con ese objetivo, un equipo de técnicos y administradores especializados diseñaron un plan que contemplaba inversiones, diversificación de servicios y hasta premios, el cual se aplicó desde inicios de 2005, para impedir que Telefónica le quitara sus nichos de mercado.

Si bien la Costa es la plaza fuerte de Conecel (Porta), donde BellSouth no pudo ganar muchos clientes, no se descarta que el mejor servicio ofrecido y la conexión con España anunciados por Telefónica pueda atraer inclusive a los clientes actuales de Porta, por lo novedoso de los planes.

La meta de Conecel es mantener el 66% del pastel en sus manos (1 961 034

clientes), cosa que tiene que pelearla inteligentemente, frente al 33% que posee ahora Telefónica Móviles (1 051 174 abonados).

Por su parte, Telecsa (Alegro PCS) alcanzó uno de sus primeros sueños, al lograr el intercambio de mensajes entre las tres compañías operadoras. Pero eso no es todo, pues sus ejecutivos planean una campaña clave para ganar esos nichos de mercado que aún no han sido atendidos. Claro que para ello necesita una fuerte inversión si quiere llegar a las provincias que no tienen cobertura y a los sectores rurales donde el servicio desaparece.

Esto prueba que, en 2005, habrá una gran competencia en el campo de las telecomunicaciones móviles. Lo importante es que el desarrollo de la telefonía celular dinamizará también la economía, habrá mayores fuentes de trabajo y un desarrollo proporcional del país en todos los niveles.

EVOLUCIÓN

En 1994, cuando nació el servicio de telefonía móvil en el Ecuador, Porta tenía 36 mil abonados y BellSouth 23 clientes. El servicio se concentraba en Quito, Guayaquil y Cuenca. Luego se amplió a Manabí, Tungurahua y el resto de provincias.

Al inicio, los teléfonos celulares eran análogos, para luego pasar a digital que es mucho más eficiente, rápida y que permite brindar un mejor servicio al cliente. Otro atractivo de la telefonía móvil es que, desde inicios de 2004, los usuarios pueden hacer envíos de mensajes con sonidos e imágenes, lo cual aumenta el intercambio.

La otra novedad es que los teléfonos celulares ya pueden recibir correos electrónicos, noticias del día y hasta pueden navegar en Internet, cosas que no puede ofrecer la telefonía fija. Estos servicios, que concuerdan con el avance de la tecnología y la globalización económica, hacen que el mercado de la telefonía móvil sea cada vez más atractivo y seguro en un país que da pasos gigantescos hacia el Tratado de Libre Comercio (TLC) y se abre a la competencia internacional.

La telefonía móvil ha duplicado en número de usuarios a la telefonía fija, porque esta no ha podido ofrecer el servicio a amplios sectores que permanecieron incomunicados con el resto del país y del mundo.

La telefonía celular diversificó el servicio, puso en práctica el uso de tarjetas de prepago que van desde \$2 hasta \$20, a lo que se ha sumado la cantidad de modernos aparatos que atraen la atención del cliente. La creatividad ha sido la clave para el éxito de la telefonía móvil en el Ecuador. (MA)

5.2.5. TELEFONIA FIJA QUE OPERA EN ECUADOR

Existen 6 operadoras autorizadas para brindar el servicio de telefonía fija:

Operadores incumbentes

- Andinatel S.A.
- Pacifictel S.A.
- ETAPA

Nuevos operadores

- SETEL S.A.
- ECUADOR TELECOM S.A.
- LINKOTEL S.A.

El área de concesión para Andinatel S.A. comprende las Provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar, Napo, Pastaza, Sucumbíos y Orellana.

El área de concesión para ANDINATEL S.A. comprende las provincias de: Guayas, El Oro, Azuay (sin incluir el cantón Cuenca), Cañar, Manabí, Loja, Morona Santiago, Los Ríos, Zamora Chinchipe y Galápagos.

El 11 de abril del 2001, ANDINATEL S.A. Y PACIFICTEL S.A. firman el contrato modificatorio, ratificatorio y codificador de la concesión de servicios finales y portadores en el que se establece la terminación del régimen de exclusividad temporal y regulada.

ETAPA La Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado - ETAPA comprende solamente el Cantón Cuenca.

ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A. y ETAPA, son las operan actualmente. SETEL S.A. Y ECUADORTELECOM S.A. tienen autorizado una concesión para dar servicio final local, telefonía pública a través de su propia

infraestructura y servicio de larga distancia nacional y para operar sistemas de acceso fijo inalámbrico (WLL), con cobertura nacional.

LINKOTEL S.A. El área de cobertura para la prestación del servicio de LINKOTEL es la Provincia del Guayas, específicamente en las urbanizaciones Puerto Azul (kilómetro 16 vía a la Costa sector vía al Sol), Ciudad Celeste (kilómetro 14 vía Samborondón) y Mercedes Molina (kilómetro 155 vía a Daule). Solamente ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A. y ETAPA tienen autorización para prestar el servicio de telefonía internacional.

El servicio de telefonía fija, fue en sus inicios un servicio de tipo analógico; paulatinamente se han ido digitalizando las centrales telefónicas hasta alcanzar un 97,47% en la actualidad. El desafío presente está en digitalizar el bucle de abonado, lo que permitirá implementar nuevos servicios y optimizar la infraestructura existente.

Actualmente existen 2 operadoras para la prestación del servicio de telefonía móvil celular (STMC):

El enero del 2007, el señor Juan Esteban Arellano, presidente ejecutivo de ANDINATEL S.A., recibió el Certificado de Aprobación Provisional, correspondiente a la Auditoría de Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000, culminando con éxito la primera fase del proceso del Sistema de Gestión en la Prestación de Servicios de Telefonía Fija, Datos e Internet.

Dentro de los retos planteados por la actual Administración de ANDINATEL S.A. uno de los más importantes es el camino hacia la Certificación de Calidad ISO 9001: 2000, proceso de gran trascendencia, pues se trata de cumplir todos los requisitos del sistema de calidad que se aplican a organizaciones que diseñan, desarrollan, producen, instalan y prestan servicio.

Para conseguir este objetivo fue fundamental la participación activa de todos y cada uno de los trabajadores de ANDINATEL S.A., para esto, la empresa implementó un proceso de capacitación a todos los trabajadores, sobre: Análisis de procesos; Elaboración de Indicadores; Manejo de software documental; Auditores Internos; Desarrollo documental; Herramientas Estadísticas y Costos.

El Proyecto consta de diez etapas principales distribuidas en dos fases, la primera corresponde a la certificación, con alcance geográfico la provincia de Pichincha a excepción de Santo Domingo de los Colorados y la segunda al alcance geográfico de las provincias de cobertura de ANDINATEL S.A. cuyo inicio está previsto para los primeros meses del año 2007.

De esta manera, ANDINATEL S.A. cumple con los más altos estándares de calidad de los mercados en los que participa. Comprometiéndose a satisfacer las expectativas legales y reglamentarias de sus clientes, mediante una administración por objetivos, con revisiones periódicas y fomentando la mejora continua.

ECUADORTELECOM S. A.- El área de concesión de ECUTEL es a nivel nacional.

PACIFICTEL

Pacifictel S.A. tiene la concesión para la prestación de telefonía pública en las diez provincias que conforman el área de explotación de la Empresa.

Para ejecutar esta concesión cuenta con cabinas a nivel regional, las mismas que en número no logran cubrir la demanda.

Un alto porcentaje de estas cabinas se explotan bajo la modalidad de reventa limitada, donde la operación está a cargo de un tercero. Esta modalidad implica que Pacifictel S.A. entregue sus locales e infraestructura pero factura las llamadas realizadas vía planilla con categoría C, mientras que el operador cobra al cliente el 30% adicional como participación del negocio, por cada llamada, valor que se convierte en sus ingresos.

VISIÓN

Ser la primera elección en soluciones de telecomunicaciones a precios competitivos, con estándares de calidad de clase mundial, a través de una estructura organizacional y tecnológica orientada a desarrollar productos y servicios innovadores, con un equipo humano profesional altamente capacitado, creativo, permanentemente motivado y comprometido con la creación de valor para la empresa y la comunidad.

MISIÓN

Proveer soluciones de telecomunicaciones a usuarios finales, aliados o socios estratégicos, integrando servicios de excelencia, con tecnología de nuestra propiedad o de terceros, anticipándose a las demandas del mercado y en permanente mejoramiento interno.

5.3. PROGRESO O ESTANCAMIENTO EN LAS EMPRESAS DE TELEFONIA FIJA Y MOVIL EN LOS ULTIMOS CINCO AÑOS.

Las telecomunicaciones son la primera industria en el mundo, razón por la cual en nuestro país debe seguir esta tendencia sin embargo este sector ha sido casi siempre mal administrado debido a la injerencia política, debido a los intereses de grupos económicos y empresariales, que financiaron campañas electorales, entregándoles en recompensa directorios de IETEL, EMETEL, EMETEL S.A. y actualmente ANDINATEL S.A., y PACIFICTEL S.A. Lo peor del caso es que los entes reguladores y controladores a partir de 1992 y 1995 con la Superintendencia de Telecomunicaciones, CONATEL, SENATEL, y CONARTEL también han entrado en el reparto político empresarial, para regular, administrar y regular a las empresas de telecomunicaciones públicas y privadas de acuerdo a intereses de grupos económicos y empresariales y no de acuerdo a los intereses nacionales en el campo de las telecomunicaciones y la radiodifusión. Es un sector con futuro si es que prevalece el interés de país a cualquier otro interés.

Permanentemente ha sido administrado sin transparencia y con gran dosis de corrupción, los actuales empresarios deseosos de entrar en la libre competencia en el sector de las telecomunicaciones, han pasado de autoridades en la administración pública y con la fortuna mal adquirida quieren lavar en empresas que aparentan conocer y que ni siquiera entienden que este sector es de servicios. Llegan empresarios o ex-gremialistas, haciendo plataforma sin conocer el sector, para autocalificarse de especialistas y que no pasan más que de simple aventureros, que han hecho y hacen daño al sector. Ejemplos tenemos en IETEL y EMETEL con contrataciones con sobrepagos; La SUPTEL con negociados de concesiones o re-participación del espectro radioeléctrico para políticos, medios de comunicación y empresarios ávidos de lucro.

La situación actual del sector es el resultado de las políticas implantadas por los gobiernos anteriores, así como de la gestión de las autoridades a cuyo cargo ha estado en años pasados el control y la regulación de las telecomunicaciones. Hay una serie de elementos legales que se generaron a la luz de la Constitución de 1979 y de la ley vigente que, de acuerdo a la realidad actual, no son precisamente los más adecuados.

Si bien es cierto los procesos de privatización no se pudieron realizar en el momento en que existió la oportunidad, tampoco este retraso es de lamentar, ya que no todas las experiencias que se conocen de otros países han sido positivas. En este sentido se debe tratar de conocer a profundidad los procesos llevados a cabo en otros países, con realidades similares a la ecuatoriana para poder aprovechar de estas experiencias. En todo caso sólo el futuro nos permitirá realizar una evaluación imparcial.

El Dr. Gallegos mencionó entre otros temas la necesidad de garantizar el acceso a servicios, la seguridad de un ejercicio comercial no monopolístico y de normar la actividad del sector en forma eficiente. Que es necesaria una nueva ley de Telecomunicaciones es algo obvio y sostenido por todos los sectores desde inversionistas hasta trabajadores del sector e incluso los colegios profesionales. Como siempre resta por llegar acuerdos sobre los detalles de la Ley, como su alcance y ámbito, temas que trate, complejidad, etc.

Una Ley de Telecomunicaciones no debería tratar temas ajenos a la misma. En gran parte de Países se tienen leyes de acceso tanto a Telecomunicaciones como a servicios relacionados como el Internet. Otros Estados van más allá y presentan planes y agendas nacionales de

conectividad. En Ecuador el derecho de los ciudadanos para acceder a los servicios básicos mínimos, entre los que ahora se deben contar el acceso a las telecomunicaciones, al Internet, a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, debe estar consagrado, como lo está por extensión, en la misma Constitución de la República. Se requiere una legislación que permita la aplicación de este precepto de libertades constitucionales como la libertad de expresión. Pero esto no debería, de ningún modo, ser parte de una ley de Telecomunicaciones.

La ley antimonopolio igualmente está siendo tratada en el Congreso Nacional y lo pertinente es incluir en este cuerpo legal de forma general cualquier actividad, incluyendo por supuesto las telecomunicaciones.

“La Ley de Telecomunicaciones debería proporcionar esencialmente un marco ágil y eficiente para sustentar la política de Estado del Ecuador en este tema. Debería incluir definiciones claras sobre normas, procedimientos, regulaciones, sanciones, controles, etc., debe incluir normas que permitan a Contraloría controlar el uso de recursos públicos en estas empresas privadas, con normas claras que no entorpezcan el ejercicio empresarial pero que obliguen a rendir cuentas, y debe igualmente incluir procedimientos para análisis de resultado de gestión de las empresas con capital estatal por parte del fondo de solidaridad o quien corresponda, entre otros puntos importantes”²⁰.

No debería ser una mezcla de leyes y en su discusión deben intervenir todos los sectores involucrados. Esperamos que así sea.

²⁰ Dr. Alfredo Gallegos Banderas. "Legislación de Telecomunicaciones, Instrumento para el desarrollo"

5.3.1. AVANCES TECNOLOGICOS

Proyecto del cable Panamericano

Este proyecto consiste en el tendido de un cable submarino de fibra óptica que conecta:

Arica (Chile), Lurín (Perú), Punta Carnero (Ecuador), Colón (Panamá), Panamá (Panamá), Barranquilla (Colombia), Punto Fijo (Venezuela), Baby Beach (Aruba), St.Croix y St. Thomas (Islas Vírgenes)

El Consorcio de Empresas y Operadoras de Telecomunicaciones del que Ecuador (Andinatel y Pacifictel) es miembro, contrató con Alcatel y AT&T el suministro de instalación de equipos para la colocación del Cable Panamericano. Este proyecto se complementará con la instalación de una fibra óptica terrestre entre Punta Carnero y Guayaquil, ya que se requiere conectar el Cable Panamericano con la Central de Tránsito Internacional ubicada en el Edificio El Correo de la ciudad de Guayaquil.

5.3.2. PROYECTO DE MODERNIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA CENTRAL DE TRÁNSITO DIGITAL GUAYAQUIL.

Este sistema surge para la modernización y ampliación de la Central de Tránsito Digital. Además de mejorar la calidad del servicio y ampliar la actual Central de Tránsito, tiene como objetivos:

Alcanzar funcionalidad y servicios modernos a niveles internacionales, unificar los sistemas de hardware y software de las Centrales de Tránsito AXE a una misma plataforma común e implementar el nuevo sistema de aplicación denominado Transgate 3, que es un producto basado en un

sistema de aplicación global (G.A.S.) específico para centrales Tandem y de Tránsito Internacional.

Los aspectos más importantes que tendrá la nueva Central de Tránsito son: Cambio del actual procesador central con capacidad de procesamiento de 300.000 intentos de llamada en la hora pico, por un procesador con capacidad de manejo de 800.000 intentos de llamadas que garantizará la interconexión de los sistemas ofrecidos y su integración a la red telefónica existente.

Para el Sistema de Operadoras, la actualización del OPS mediante el sistema OTN-LAN V.7, el cual es un sistema que se conforma de estaciones de trabajo (work stations) conectadas a través de una red LAN, con 30 posiciones de operadoras nuevas para tráfico nacional e internacional y la Implementación de la función ACCOUNTING que permitirá el control del tráfico internacional y nacional, lo que facilitará el cruce de cuentas con los operadores internacionales y nacionales.

5.3.3. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR

El sector de las telecomunicaciones se ha desarrollado de manera asimétrica en los últimos años, evidenciándose un permanente crecimiento en los servicios, tanto en la oferta como en la demanda de la telefonía móvil y un estancamiento en la oferta de la telefonía fija.

Sin embargo éste desarrollo no ha sido proporcional en todos los ámbitos, tanto es así que, debido al incumplimiento de planes de desarrollo, no aplicación de nuevas tecnologías, entre otros factores, en las empresas telefónicas administradas por el Fondo de Solidaridad, existe una baja

penetración de telefonía fija, frente a la penetración de la telefonía móvil, y con tendencia a la reducción, porque bajo esas condiciones no es un mercado atractivo para nuevos capitales, sobre todo en las condiciones técnicas, jurídicas y administrativas actuales.

Los resultados a la fecha muestran, para la telefonía fija, operadores estatales predominantes y operadores privados minoritarios, mientras que para la telefonía móvil un esquema inverso, operadores privados con amplia participación frente a una mínima del Estado. Sin embargo en ambos casos se han satisfecho básicamente las necesidades de telefonía de los principales centros poblados, atendiendo en menor medida a las otras ciudades y a los sectores sociales menos favorecidos que se encuentran ubicados en las áreas urbanas, urbano marginales y rurales.

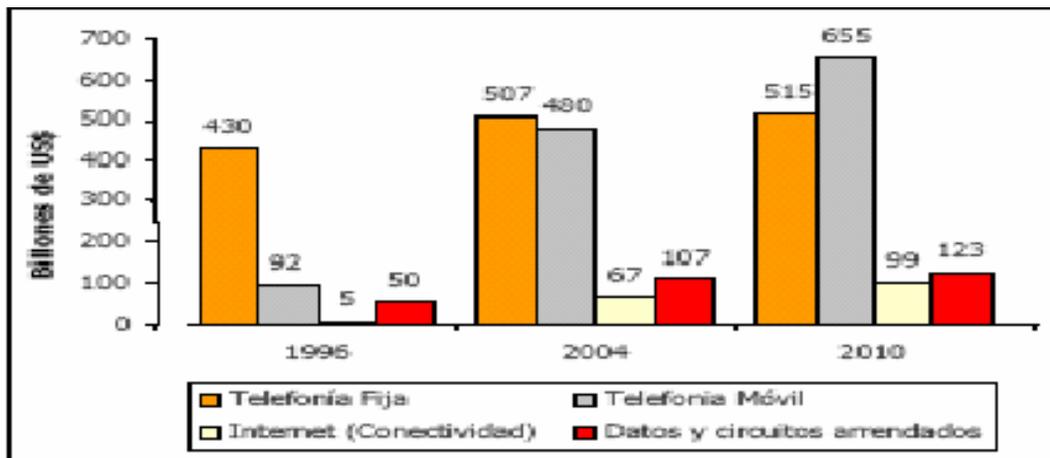
De igual forma, el Fondo creado para el desarrollo de las telecomunicaciones: FODETEL, no ha podido cumplir en su totalidad con el objetivo de su creación, debido a problemas de gestión, conjugado con otros factores de índole política y económica. Adicionalmente los aportantes de mayor capacidad económica para éste Fondo, son básicamente las empresas del Estado: ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., mientras que las empresas telefónicas móviles no lo hacen, debido a que en sus contratos de concesión no se establece ésta obligación. Todo ello sumado, ha retrasado en gran medida el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas poco o nada servidas por los operadores establecidos que no visualizan un mercado en estos sectores.

Sin embargo, la tendencia mundial del mercado demuestra que la telefonía fija aún puede seguirse desarrollando, principalmente con la aplicación de nuevas tecnologías, y ofreciendo nuevos servicios, como banda ancha,

televisión prepagada, entre otros, siendo de vital importancia su proyección y desarrollo orientados a la convergencia de servicios.

Los factores mencionados anteriormente nos dan una clara visión de que el mercado ecuatoriano de las telecomunicaciones tanto en telefonía móvil y en telefonía fija, aún puede explotarse, y sobre todo en áreas urbanas, rurales y urbano marginales que hasta la fecha, en pleno siglo XXI, siglo de la información, mantienen un servicio de baja calidad, y en muchos casos, aún no existe cobertura.

GRAFICO No. 1
 USUARIOS DE TELEFONIA MOVIL Y FIJA
 AÑOS 1995 - 2010



FUENTE: REGULACION TELECOMUNICACIONES

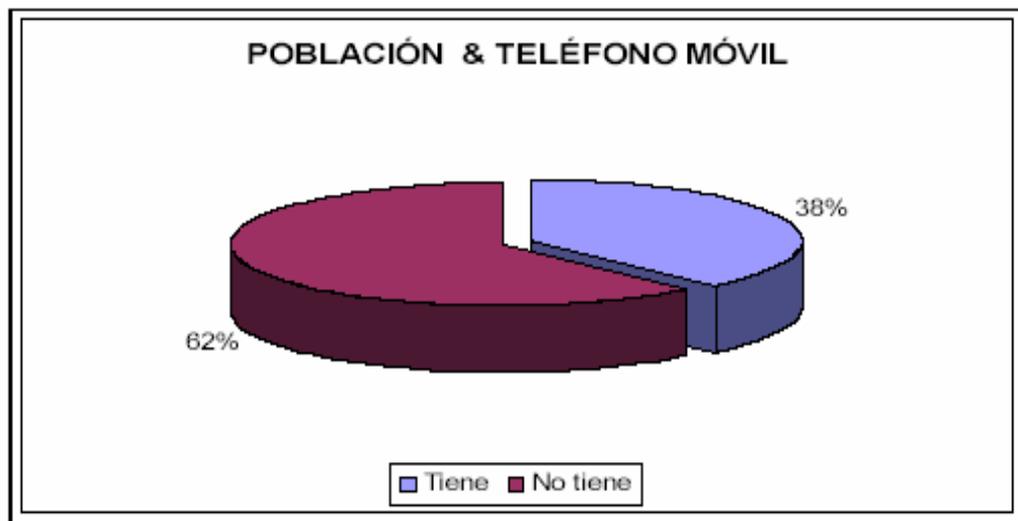
ELABORACION: Autores de tesis.

5.3.4. SITUACIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL

La encuesta de Condiciones de Vida 2005 – 2006, realizada por el INEC muestra que la densidad telefónica en el Ecuador es baja, sobre todo

cuando se concluye que los 8,5 millones de teléfonos móviles se concentran en únicamente el 38% de la población ecuatoriana.

GRAFICO No. 2
POBLACION & TELEFONIA MOVIL
AÑO 2006

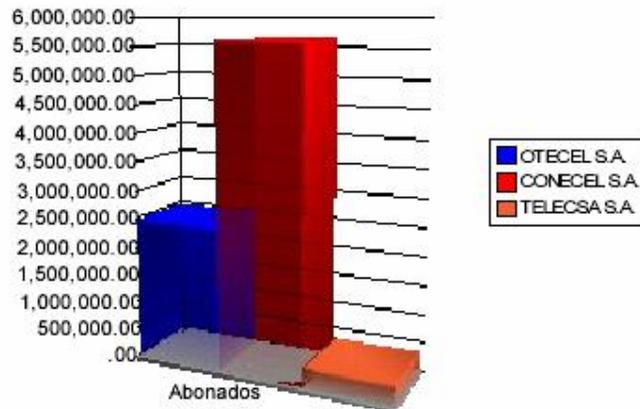


Fuente INEC

Elaboración: Autores de tesis

En igual forma las estadísticas presentadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones a diciembre del 2006 nos muestran que el Ecuador registra 8.126.397 abonados entre las operadoras OTECEL y CONECEL, mientras que TELECSA registra 358.653 abonados, registrando un total de abonados 8'485.050 Abonados de Telefonía Móvil.

GRAFICO No. 3
CRECIMIENTO DE LA TELEFONIA MOVIL
AÑO 2006



Fuente: Suptel. Diciembre 2006

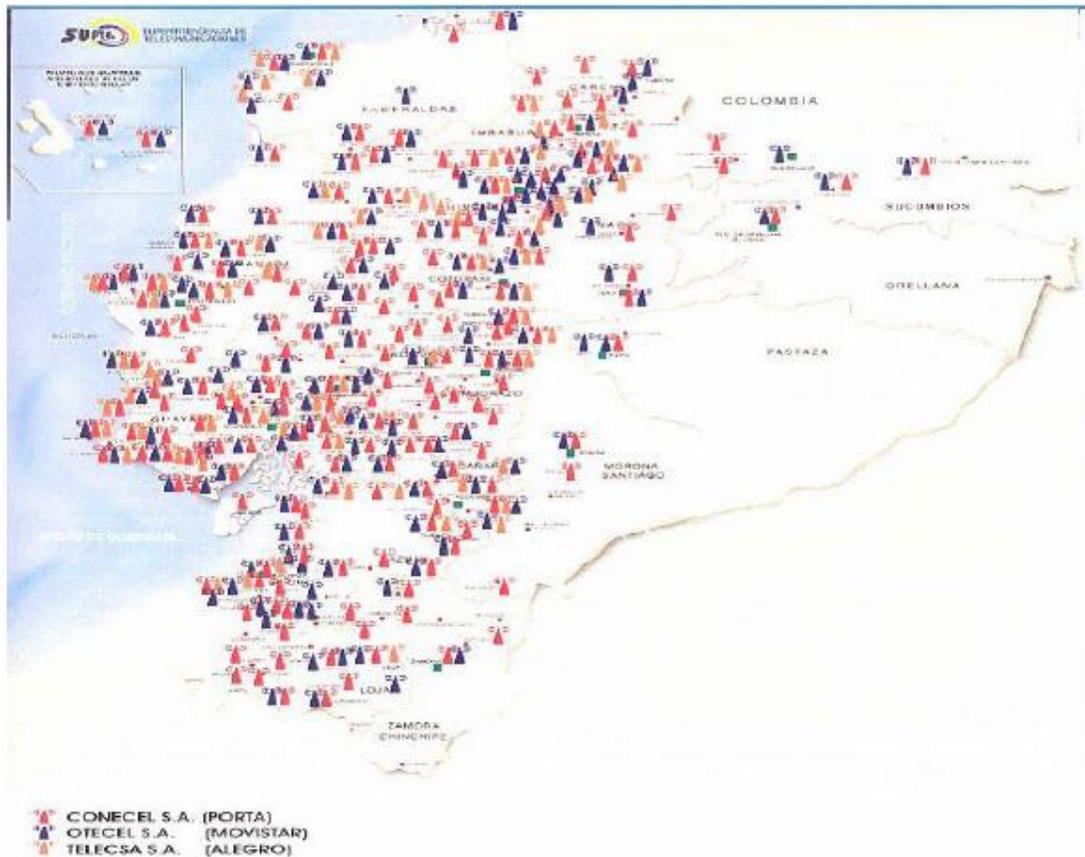
FUENTE: SUPTEL

ELABORACION: Autores de tesis

A finales del año 2000, la telefonía fija tenía 1'180.158 abonados mientras que la telefonía móvil alcanzaba apenas los 482.213 abonados.

En los últimos años, el crecimiento de la telefonía móvil ha sido exponencial a tal punto que a noviembre del año 2006 alcanza los 8'485.050 abonados, de los cuales, el 87% son de la modalidad "Prepago" y el 13% están en la modalidad "Pospago".

DIAGRAMA N.1
COBERTURA GEOGRAFICA DE LAS OPERADORAS TELEFONIA MOVIL
AÑOS 2002 - 2006



Fuente SUPTTEL

FUENTE: SUPTTEL

ELABORACION: Autores de tesis

Las principales razones de este comportamiento han sido el ingreso de un nuevo actor en el mercado, la introducción de la modalidad “El que Llama Paga” (Calling Party Pay, CPP), el ingreso de los servicios de prepago, las amplias campañas de publicidad desplegadas, la inversión realizada por las operadoras para ampliar cobertura geográfica, aplicación de nuevas

estrategias de mercado y la consolidación de empresas multinacionales en el mercado ecuatoriano.

La operadora CONECEL S.A. tiene el 67% de los abonados totales del mercado (5.636.395 abonados), OTECEL S.A. el 29% (2'490.002 abonados) y TELECSA S.A. el 4% de los abonados totales. (358.653 abonados).

Respecto de los precios al público, el ingreso de un nuevo actor en el mercado de la telefonía móvil ha generado una efectiva disminución en los precios finales y muestran una clara tendencia a la baja desde el año 2000. Sin embargo la participación de un tercer operador – TELECSA, por razones de índole administrativa y estrategias de aplicación de tecnología se ha estancado y en la actualidad no influye mayormente en el mercado de telefonía móvil, pese a sus potencialidades.

Un aspecto importante que debe asumir el ente regulador, es el proceso de renegociación de los contratos de las operadoras de telefonía móvil. La experiencia en la suscripción de los contratos con las operadoras firmados en el año 1993, y que fueron establecidos bajo condiciones rígidas con respecto a: entre otras, las variaciones de las disposiciones legales, equívoca proyección de la demanda, han demostrado que no se ha podido cumplir con las expectativas y requerimientos del entorno del libre mercado, fundamentalmente en lo relativo al trato igualitario de todos los operadores de telefonía, y en las obligaciones del servicio universal tales como los aportes al FODETEL.

CUADRO No. 2

Aportes del 1% al FODETEL

OPERADORA	VALOR RECAUDACION ACUMULADA (\$USD)
Servicio de portadores	1.082.736,48
Servicio de ISP's	99.095,34
Servicio de telefonía fija	16.461,30
Servicio 1900	1551,37
Servicio de telefonía móvil	474.219,76
Servicio troncalizado	56.960,21
Servicio Sistema Comunal	9.732,23
Servicio Segmento espacial	30.654,68
Total telefonía móvil	1.771.438,37

Fuente: FODETEL/ Datos: al 31 de Mayo de 2007

Elaboración: Autores de Tesis.

Nota: no se considera las cuentas por pagar de ANDINATEL SA. Y PACIFICTEL SA.

La renovación de los contratos debe basarse en las condiciones sociales y económicas actuales, y de acuerdo a las políticas y lineamientos establecidos por el gobierno, en tal forma, que puedan cumplirse las metas sociales, productivas y legales del País.

5.3.5. SITUACIÓN DE LA TELEFONÍA FIJA

La Telefonía Fija ha sido manejada mayoritariamente por el Estado a través de las operadoras ANDINATEL S.A., PACIFICTEL S.A. y ETAPA, empresa Municipal que presta servicio exclusivamente en la Ciudad de Cuenca. El índice de penetración de la telefonía fija se encuentra alrededor del 13%, con un total de 1.753.821 líneas de abonado a diciembre de 2006.

El poco desarrollo de la telefonía fija esta dada fundamentalmente, por la falta de competencia efectiva, y por la falta de visión y proyección de los directivos de estas empresas, que no han sabido establecer políticas de planificación y desarrollo acordes a la evolución tecnológica de los mercados que puedan agregar valor al servicio para hacerle atractiva, tal como el servicio de banda ancha a través de tecnologías tipo "xDSL₆, o la Televisión

de Alta Definición (HDTV)”²¹. De igual manera, los proyectos de expansión se han concentrado en desarrollar infraestructura en las grandes ciudades, limitando el desarrollo de zonas urbanas, rurales y urbano-marginales del Ecuador.

La deficiente proyección y el lento crecimiento de redes de telefonía fija acordes a la evolución tecnológica del mercado han ocasionado que las redes de telefonía móvil ocupen en un gran porcentaje el mercado desatendido por la telefonía fija, manteniendo la tendencia de la concentración del servicio en los grandes centros urbanos. Sin embargo en los últimos años, una de las operadoras ha desarrollado proyectos de expansión de infraestructura en áreas rurales, y otra de las operadoras está implementando infraestructura en una estrategia de competencia en áreas de cobertura similares.

Varios estudios⁷ realizados sobre el comportamiento del mercado de la telefonía fija en Latinoamérica y a nivel mundial, establecen que éste mercado aún tiene futuro, principalmente cuando sus planes, proyectos y acciones estén orientados a la aplicación de nuevas tecnologías y a la convergencia de servicios, tales como Triple Play (Televisión, Telefonía, Internet), banda ancha, etc.

La posible integración de Andinatel S.A., Pacifictel S.A. y Telecsa S.A. en una sola empresa de telecomunicaciones, con una administración eficiente, clara y transparente, con visión social y de futuro, contribuiría a consolidar y fortalecer la estructura y la dinámica de las telecomunicaciones, permitiendo

²¹ 6xDSL es un grupo de tecnologías de comunicación que permiten transportar información multimedia a mayores velocidades, que las que se obtienen actualmente vía módem, simplemente utilizando las líneas telefónicas convencionales.

la prestación de múltiples servicios de telecomunicaciones acordes a las tendencias tecnológicas y demanda de servicios, bajo el control y dirección de las políticas del actual gobierno.

En igual manera alianzas estratégicas con empresas portadoras del Estado contribuirían al fortalecimiento de los sistemas troncales de fibra óptica, y aportarían a la estructuración de las redes metropolitanas de fibra óptica en ciudades en los que no se han desarrollado, con miras a la integración nacional e internacional. En igual forma esta consolidación, le permitiría al Estado cumplir con su obligación del servicio universal, llegando a todos los sectores de la sociedad.

Una migración a redes de próxima generación les permitiría consolidar un mayor número de clientes, paralelamente con el desarrollo tecnológico que con ello se lograría.

CUADRO No. 3
COSTOS TELEFONIA FIJA
AÑO 2002

SERVICIOS	TARIFAS EN DOLARES	OBSERVACIONES
VENTA DE LINEAS °		
Categoría A:	\$ 31.00	Por una sola vez + 12 % IVA
Categoría B:	\$ 70.00	Por una sola vez + 12 % IVA
Categoría C:	\$ 100.00	Por una sola vez + 12 % IVA
PENSIÓN BÁSICA MENSUAL		
Categoría A:	\$ 0.93	(200 minutos incluidos) + 12 % IVA
Categoría B:	\$ 6.20	(150 minutos incluidos) + 12 % IVA
Categoría C:	\$ 12.00	(0 minutos incluidos) + 12 % IVA
USO LOCAL		
Categoría A:	\$ 0.0023	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
Categoría B:	\$ 0.01	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
Categoría C:	\$ 0.0244	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
USO REGIONAL*		
Categoría A:	\$ 0.006	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
Categoría B:	\$ 0.020	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
Categoría C:	\$ 0.056	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
USO NACIONAL*	\$ 0.0273	
Categoría A:	\$ 0.0093	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
Categoría B:	\$ 0.040	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE
Categoría C:	\$ 0.112	Por minuto + 12 % IVA y 15 % ICE

FUENTE: Pacifictel y Andinatel

ELABORACIÓN: Autores de tesis

5.3.6. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES 2007 – 2012

Actualmente el mercado de la Telefonía Fija está servido por ocho (8) operadores que son:

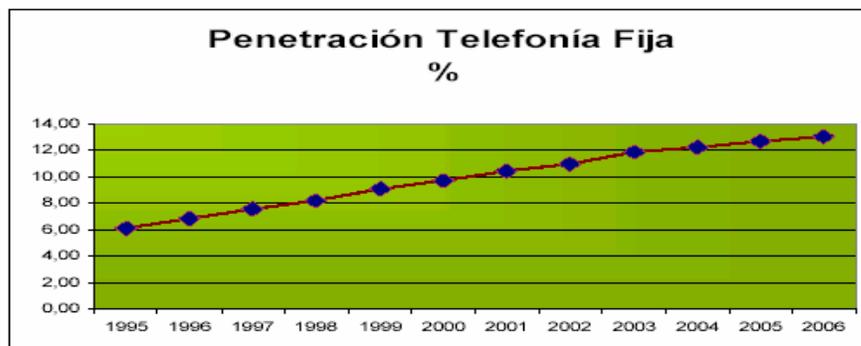
ANDINATEL S.A. 53,95%;
PACIFICTEL S.A. 39,53%;
ETAPA 5,95%;
LINKOTEL S.A. 0.12%;
ECUADOR TELECOM S.A.
0.03%
SETEL S.A. 0.40%;
ETAPA TELECOM S.A. 0.02%
CABLESTAR S.A. No entra en
operación.
STARSAT S.A. No entra en
operación.
GLOBALNET S.A. No entra en
operación.
GRUPOCORIPAR S.A. No entra
en operación
IMPSATEL DEL ECUADOR
S.A. No entra en operación
ORGANIZACION DE SISTEMAS
E No entra en operación
INFORMATICA OSI S.A.

Dentro de este mercado, las operadoras entrantes no han sido un motor que impulse la competencia y consecuentemente el crecimiento de la telefonía fija ya que las cinco operadoras entrantes participan únicamente del 0.57% del mercado.

Las causas para este comportamiento pueden ser varias pero enmarcadas en las inversiones que deben realizar para instalar infraestructura nueva, negociar y llegar a firmar acuerdos de interconexión con las operadoras establecidas y especialmente un retraso prolongado en la iniciación de la prestación de los servicios concedidos.

Otro factor que incide directamente en el desarrollo de las empresas de telefonía fija, es la subutilización de la planta interna, tal como se puede determinar de los cuadros que se adjunta en donde, ANDINATEL tiene el 13% de capacidad de central instalada pero no usada y PACIFICTEL tiene el 16 %.

GRAFICO No.4
PENETRACION TELEFONIA FIJA %
AÑOS 1995 - 2006



FUENTE: SUPTTEL

ELABORACION: Autores de tesis

5.4. USUARIOS QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL DENTRO DEL ECUADOR.

ANDINATEL

PROVINCIA	LINEAS PRINCIPALES	LINEAS EN CENTRALES
BOLIVAR	12.862	15.106
CARCHI	17.769	20.787
CHIMBORAZO	40.332	48.103
COTOPAXI	32.468	39.257
ESMERALDAS	32.345	38.216
IMBABURA	48.134	52.502
MORONA SANTIAGO	919	1.136
NAPO	5.543	6.688
ORELLANA	5.399	5.712
PASTAZA	8.178	9.840
PICHINCHA	685.264	779.902
SUCUMBIOS	7.909	8.896
TUNGURAHUA	65.539	79.413
TOTAL	962.661	1.105.558

FUENTE: andinatel

ELABORACION: Autores de tesis

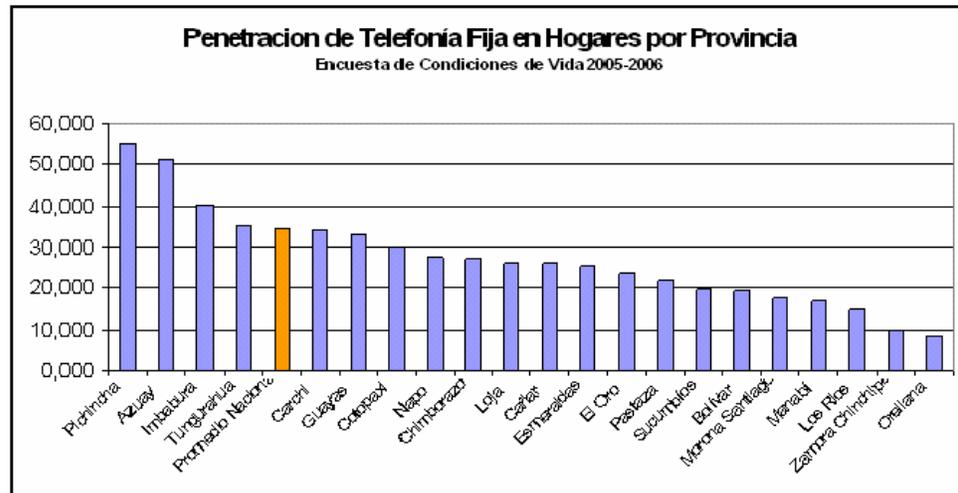
PACIFICTEL

PROVINCIAS	LINEAS PRINCIPALES	LINEAS EN CENTRALES
GUAYAS	456.452	549.125
MANABI	67.289	85.449
EL ORO	46.453	56.492
LOS RIOS	30.936	39.558
GALAPAGOS	3.624	4.020
AZUAY	17.534	18.492
CAÑAR	18.497	19.002
LOJA	40.068	43.779
MORONA SANTIAGO	8623	9.038
ZAMORA CHINCHIPE	4.663	5.092
TOTAL	694.139	830.047

FUENTE: Pacifictel

ELABORACION: Autores de tesis

GRÁFICO N: 5



Fuente INEC

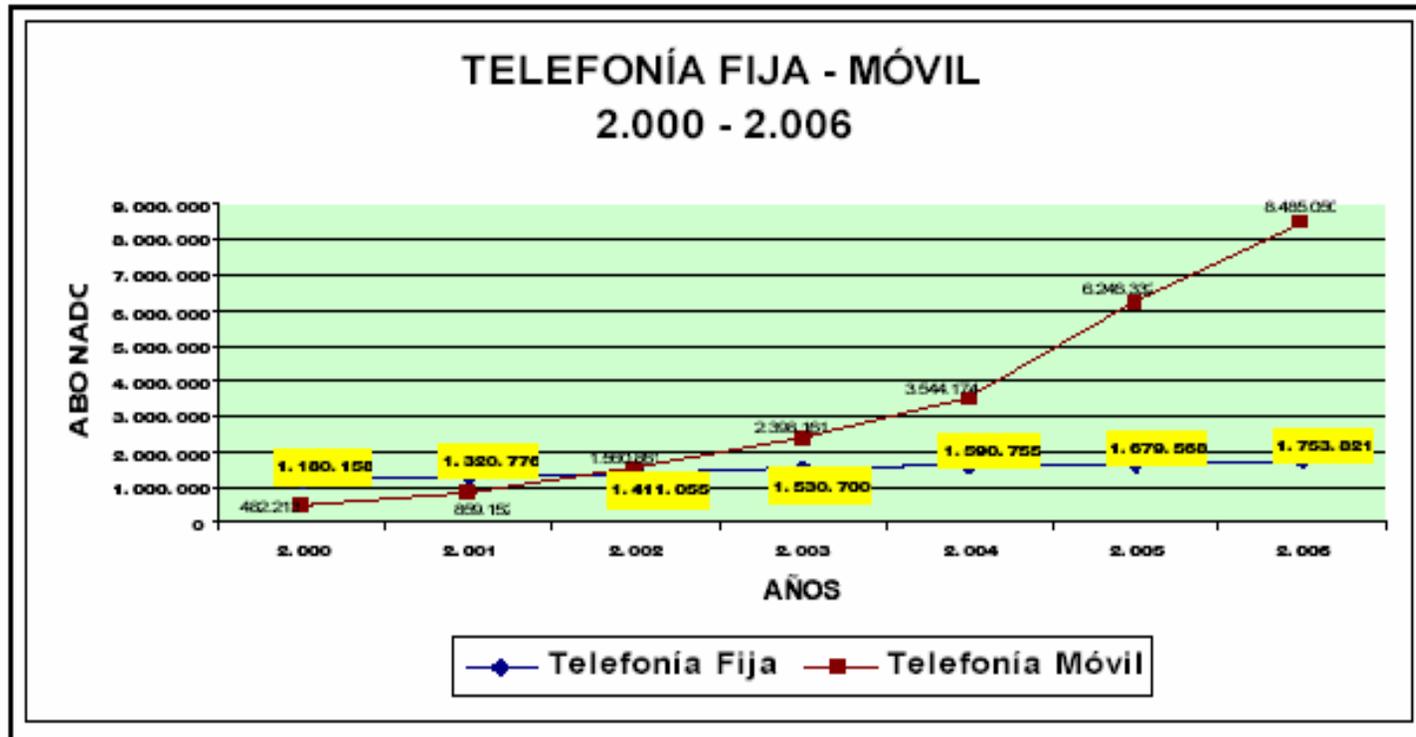
Elaboración: Autores de tesis

5.4.1. MERCADO DEL SERVICIO INTERNET

Un factor importante para el desarrollo de la Sociedad de la Información es la conectividad y el acceso a la Internet. En el Ecuador la conectividad y acceso está determinado por la cantidad de contratos que existen para este servicio y adicionalmente por la cantidad de usuarios que acceden a través de cada uno de estos contratos.

La cantidad de contratos que existen actualmente es de 209.792, divididos entre acceso a través de líneas telefónicas y líneas dedicadas (satelitales, inalámbricas, fibra óptica, etc.). Las líneas dedicadas son conexiones permanentes de alta disponibilidad, que sirven principalmente a empresas e instituciones del Estado, centros de acceso público, como cybercafés, centros comunitarios y establecimientos docentes.

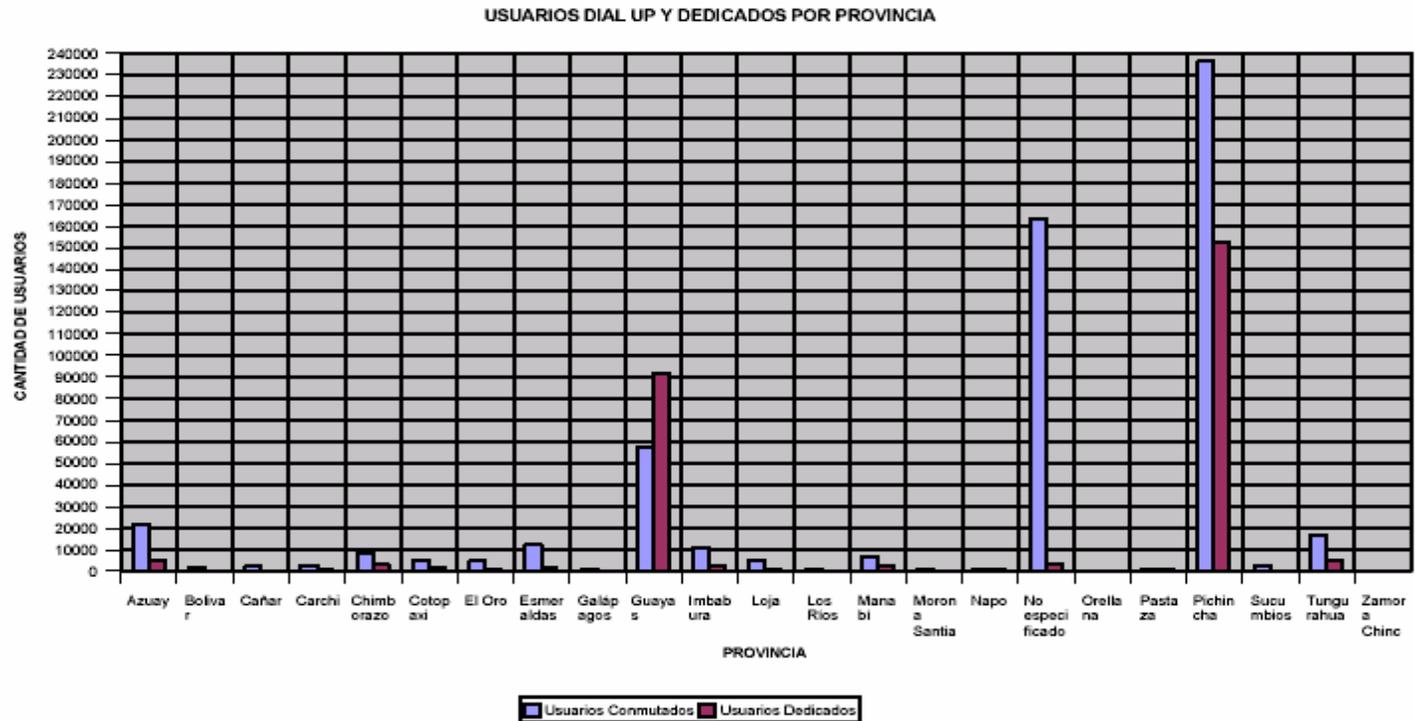
DIAGRAMA No.2



Fuente SNT

ELABORACION: Autores de tesis

DIAGRAMA No.3



FUENTE: Organismo de regulación de telecomunicaciones del Ecuador

ELABORACIÓN: Autores de tesis

CUADRO N.4
 Usuarios dial up dedicados por provincia
 Fuente Suptel

PROVINCIA	Cuentas Conmutadas	Cuentas Dedicadas	Cuentas Totales	Estimado de Usuarios Conmutados	Estimado de Usuarios Dedicados	Estimado de usuarios totales
Azuay	5438	1412	6850	21752	4987	26739
Bolívar	426	42	468	1704	175	1879
Cañar	594	7	601	2376	36	2412
Carchi	648	160	808	2592	658	3250
Chimborazo	2183	639	2822	8732	2952	11684
Cotopaxi	1265	431	1696	5060	1961	7021
El Oro	1152	50	1202	4608	636	5244
Esmeraldas	3049	412	3461	12196	1808	14004
Galápagos	230	29	259	920	417	1337
Guayas	14418	21988	36406	57672	92106	149778
Imbabura	2724	596	3320	10896	2834	13730
Loja	1313	121	1434	5252	720	5972
Los Ríos	188	37	225	752	460	1212
Manabí	1648	837	2485	6592	2816	9408
Morona Santiago	202	9	211	808	143	951
Napo	323	155	478	1292	673	1965
No especificado*	40833	3175	44008	163332	3462	166794
Orellana	62	33	95	248	166	414
Pastaza	274	164	438	1096	688	1784
Pichincha	59087	37419	96506	236348	152152	388500
Sucumbios	698	108	806	2792	500	3292
Tungurahua	4105	1035	5140	16420	5062	21482
Zamora Chinchipe	66	7	73	264	58	322
Total general	140926	68866	209792	563704	275470	839174

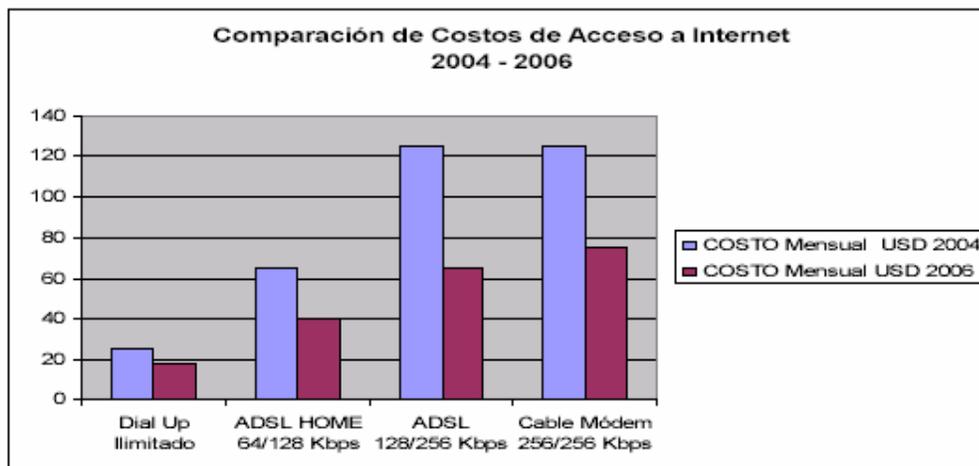
FUENTE: Organismo de regulación de telecomunicaciones del Ecuador

ELABORACIÓN: Autores de tesis

Lo mencionado anteriormente nos presenta una realidad y una tendencia actual común para los servicios de telecomunicaciones: la concentración en las grandes ciudades, y la desatención de otros centros urbanos, rurales y urbanos marginales. Una barrera limitante para la masificación del acceso a Internet, son los costos de los proveedores de Internet, que hacen que el acceso al Internet sea difícil para los estratos sociales de escasos recursos, quienes en el mejor de los casos podrán únicamente acceder en escasas escuelas públicas, y raramente en cybercafés, debido a la dificultad económica y falta de capacitación y conocimiento en las tecnologías de información y comunicación.

El costo de acceso a Internet en los dos últimos años se ha reducido de manera considerable, dependiendo del tipo de acceso entre un 30% y un 50%.

GRÁFICO No. 6



Fuente SNT

ELABORACION: Autores de tesis

Así mismo, en el Ecuador existe un gran mercado potencial existente una vez implementado el acceso universal al Internet. Existen miles de kilómetros de cobre que se encuentran subutilizados de acuerdo a las

tecnologías actuales. De igual manera existen posibilidades de que las empresas de telefonía fija, por su estructura tecnológica, se conviertan en portadoras de servicios convergentes, y con ello puedan mejorar su presencia en el mercado. En igual forma, se puede optimizar las redes de fibra óptica tendidas en el país, para maximizar su uso, y tender nuevas en lugares desatendidos.

No debe descartarse la posibilidad de la relación de alianzas estratégicas entre las compañías de telefonía fija y móvil para la provisión de servicios combinados fijo móviles, que enfoquen la atención del usuario a través de tarifas reducidas, puntos de atención al cliente unificados para las ventas, facturación y atención al cliente; y el desarrollo de servicios orientados a grupos de interés.

CUADRO No. 5

CUADRO DE RUTAS TRONCALES DE FIBRA OPTICA

OPERADORA	Ruta
Andinatel	Quito – Guayaquil
Andinatel	Quito – Cuenca
Pacifictel	Guayaquil - Salinas
Transnexa	Guayaquil – Tulcán
Transnexa	Machala - Huaquillas
Transelectric	Quito – Guayaquil
Transelectric	Cuenca – Paute
OCP	Nueva Loja - Esmeraldas
Conecel	Quito – Guayaquil
Telconet	Guayaquil - Huaquillas
Telconet	Guayaquil - Salinas
Telconet	Guayaquil – Quito

Fuente: Senatel / Operadoras

Elaboración: Autores de tesis

GRÁFICO No. 7



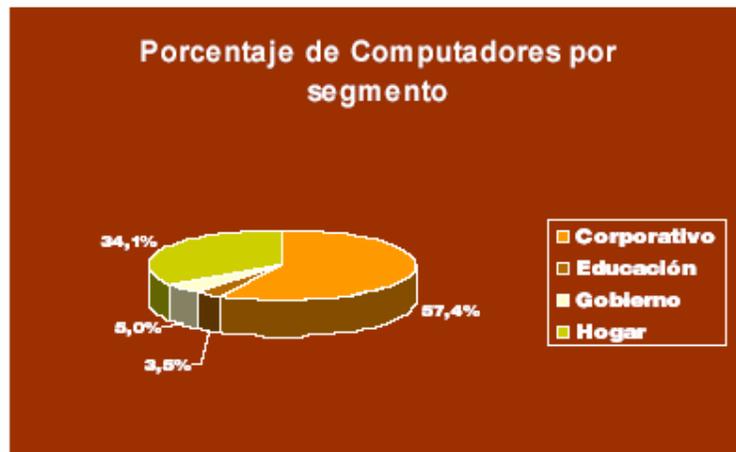
Fuente SNT/Operadoras

Elaboración: Autores de tesis

5.4.2. MERCADO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

La distribución de computadoras de acuerdo al estudio de IDC para el Ecuador, su mayor uso se encuentra en el sector corporativo (empresarial e industrial) con el 57.4%, luego le sigue el sector hogares con el 34.1%, el sector de gobierno tiene el 5.0% y finalmente el sector de educación con el 3.5%.

GRÁFICO No. 8



Elaboración: Autores de tesis.

De acuerdo al Informe Sectorial, elaborado por la Superintendencia de Compañías, hasta el año 2005, la inversión realizada por las compañías establecidas en el Ecuador, para el rubro de computadoras, supera los 500 millones de dólares.

5.4.3. MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Según datos del BCE, el mercado de las telecomunicaciones al año 2006 alcanzó los 1.383 millones de dólares correspondiendo al 3,25 % del PIB aproximadamente. De estos la mayor participación corresponde a los

servicios móviles, luego a la telefonía fija y finalmente por los servicios de Internet y transmisión de datos.

En el año 2001, la distribución de los ingresos producto del mercado de las telecomunicaciones estaba liderada por la telefonía fija con un 60%, para el año 2005 el mercado de la telefonía móvil obtiene el 68% de los ingresos totales del mercado mientras que la telefonía fija tiene únicamente el 27%, mientras que el servicios de acceso al Internet y datos tienen 9%.

De acuerdo al reporte de la Superintendencia de Compañías las ventas por servicios de las empresas del sector de telecomunicaciones representan alrededor de 1850 millones de dólares. A esto habría que añadir 350 millones correspondientes a terminales móviles, más una cifra equivalente en inversión en equipos para infraestructura de redes. De este modo el sector representó en el año 2006 el 6% del PIB. Este fenómeno se produce debido al crecimiento exponencial de la telefonía móvil y el estancamiento del desarrollo de la telefonía fija.

5.5. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS CINCO AÑOS(2002 – 2007)

5.5.1. MISIÓN y VISIÓN DEL SECTOR

VISIÓN

Ser un sector de telecomunicaciones eficaz, eficiente y equitativo dentro de un esquema de regulación fuerte y dinámico, que permita impulsar el desarrollo armónico de las telecomunicaciones en el País, a través de una regulación y control enfocados en las necesidades del usuario con respecto a los servicios de telecomunicaciones, y de esta manera consolidar su ingreso a la sociedad de la Información y del Conocimiento.

Garantizar el uso racional y eficiente de los recursos de las telecomunicaciones en condiciones de calidad, equidad, disponibilidad, universalidad, estandarización, precios accesibles y tecnología de última generación, acorde con estándares internacionales.

MISIÓN

Impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones y uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de un marco regulatorio fuerte, dinámico, jurídicamente seguro, transparente, que estimule la inversión privada y estatal, el uso óptimo de los recursos del Estado y el acceso de la población a la sociedad de la información y del conocimiento dentro de un esquema equitativo, eficiente, justo y solidario orientado a reducir la brecha digital y mejorar la calidad de vida de la sociedad.

5.5.2. LINEAMIENTOS DE POLÍTICAS NACIONALES

La evolución tecnológica en el sector de las telecomunicaciones y de las tecnologías de información y comunicaciones exigen a los organismos de regulación y control a adaptarse al mismo ritmo vertiginoso de cambios. El ente regulador debe consolidarse como un regulador fuerte, que estableciendo políticas claras y transparentes, viabilice el desarrollo de la sociedad y la evolución del sector acorde al desarrollo tecnológico y tendencias mundiales.

El desarrollo y la evolución del sector a través de una simbiosis entre las acciones del Estado y de la empresa privada, deben garantizar un desarrollo armónico del sector, ampliando su accionar en los sectores marginados y desatendidos, que inciden en el progreso y consolidación de la sociedad de la información conjuntamente con el mejoramiento de la calidad de vida de la totalidad de los habitantes. Es por esto, que el presente plan usará el marco regulatorio existente para iniciar su ejecución, y luego con miras hacia nuevos horizontes y cambios que se proyectan con la Asamblea Nacional Constituyente, se buscará establecer las reformas necesarias para alcanzar las metas e indicadores planteados.

Las políticas establecidas en este plan para el desarrollo de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, buscan fortalecer a los sectores existentes, y desarrollar las áreas marginadas y desatendidas, optimizando los recursos del Estado aplicando nuevas tecnologías que aún no han sido explotadas, a través de un marco legal y regulatorio que permita administrar al sector con principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, calidad, igualdad, transparencia y con un énfasis social, equitativo y no discriminatorio.

Las políticas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, se enmarcan dentro de los doce objetivos planteados por el Gobierno en su Plan Plurianual, elaborado por SENPLADES, y presentado por el Presidente de la República al Congreso Nacional cuya finalidad es el desarrollo humano de los ecuatorianos para conseguir elevar el nivel de vida y bienestar de sus habitantes.

5.5.3. POLÍTICAS

Estas políticas fueron desarrolladas en las mesas del Sector de Telecomunicaciones organizadas por SENPLADES en coordinación con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y con la participación de los diferentes actores de la sociedad.

- Planificar el desarrollo de las telecomunicaciones en forma integrada con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de tal manera que se constituyan en una herramienta efectiva para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad ecuatoriana.
- Garantizar a la sociedad ecuatoriana que los servicios de telecomunicaciones, sean eficientes, efectivos, competitivos y orientados a lograr el bien común, con especial énfasis para los grupos sociales vulnerables.
- Fomentar el desarrollo y uso eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones mediante la utilización del concepto de

convergencia tecnológica y de servicios como un mecanismo de optimización de recursos.

- Incentivar la inversión privada y pública dirigida al desarrollo del servicio y acceso universal para garantizar el derecho de la población a disponer de comunicaciones dentro de un marco justo, equitativo y solidario.
- Fomentar la participación del sector público y privado en el desarrollo de las telecomunicaciones de los sectores urbano marginal y rural como una contribución al servicio y acceso universales.
- Dotar al sector de un marco legal y regulatorio, que coadyuve al logro de los objetivos nacionales de desarrollo social, productivo y ambiental.
- Ejercer las facultades de regulación dentro de un esquema fuerte, independiente, técnico, justo y solidario a través de políticas claras y transparentes que permitan regular el mercado de las telecomunicaciones y las tecnologías de información y comunicación de manera eficaz y eficiente.
- Promover la producción, investigación y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, así como fomentar el uso adecuado de estas, con miras a potenciar la construcción de la Sociedad de la Información en función del desarrollo integral del país

y garantizar que su uso respeten y contribuyan a conseguir un ambiente sano, sostenible y equitativo.

- Planificar, administrar y controlar el uso del espectro radioeléctrico bajo principios de racionalidad, eficiencia, transparencia y equidad, en salvaguarda de los intereses nacionales y la seguridad del país.
- Participar activamente dentro de los organismos nacionales, regionales e internacionales para proponer políticas y ponencias que permitan el uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación, respeten la identidad y soberanía nacional, fortalezcan la cooperación recíproca y la integración nacional, regional e internacional.
- Fomentar el uso de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, para el desarrollo prioritario de los sectores de la Educación, Salud y Seguridad, con el propósito de incrementar su participación en la sociedad de la información y del conocimiento.
- Considerar, al comercio y al gobierno electrónico como mecanismos de modernización, desconcentración y descentralización para transformar positivamente las relaciones entre los sectores público y privado y la ciudadanía en general, promoviendo la transparencia y eficiencia en la administración pública y los procesos democráticos.

- Coadyuvar para que la información y contenidos, generados y difundidos mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación fortalezcan, desarrollen y protejan la identidad y el patrimonio cultural de los ecuatorianos.
- Rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, conforme a la Ley, cuidando la información reservada por seguridad nacional y calificada como privilegiada y confidencial. Controlar que el sector de las telecomunicaciones se desenvuelva en concordancia con las necesidades sociales y productivas del País.
- Fortalecer la normativa, de manera que se permita a las entidades de regulación, administración, ejecución y control ejercer a cabalidad sus funciones, consolidándose como entes independientes en sus actividades.

5.5.4. MARCO LEGAL Y REGULACIÓN

Establecer y adecuar la regulación acorde con los avances tecnológicos, desarrollo de nuevos servicios, redes y tecnologías de la información y comunicación (TIC's), uso óptimo de los recursos del Estado, que estimule la inversión y que permita el acceso de la población a la sociedad de la información con características de equidad social y solidaridad nacional.

La regulación del sector de telecomunicaciones ha pasado por distintas etapas, desde una regulación dependiente de la tecnología, hasta una orientada a los servicios, todas ligadas a los avances tecnológicos del sector

y a la introducción de los nuevos servicios y tecnologías que prestan los operadores a los usuarios finales.

El marco regulatorio presente establece éstos lineamientos, pero es necesario que el mismo cambie sustancialmente a través de reformas y nuevos planteamientos acordes al desarrollo de la sociedad y de la tecnología.

Solo una regulación fuerte, eficiente, clara y transparente acorde a los avances tecnológicos, en un marco de seguridad jurídica, podrá viabilizar el desarrollo del sector con el fin de disponer de servicios de calidad a precios razonables; podrá atraer a inversionistas tanto nacionales como internacionales que se enmarquen dentro de una libre y leal competencia, sin descuidar el sentido social para llegar a los sectores más vulnerables de la sociedad.

La evolución tecnológica actual exige del ente regulador políticas y acciones rápidas que permitan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, velar por el correcto desenvolvimiento de la competencia a través de una Ley de Competencia, que le ayudarán a optimizar el uso de sus recursos naturales limitados, así como el uso de la infraestructura, orientándola hacia la convergencia de servicios, y hacia la inversión en sectores menos atendidos a través de acciones conjuntas entre el Estado y los operadores de servicios.

INFRAESTRUCTURA, CONVERGENCIA Y CONECTIVIDAD.-

Promover programas y proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de las Tecnologías de Información y Comunicación, que contribuyan al desarrollo social y económico, asegurando que las soluciones se enmarquen dentro de normativas y estándares justos, equitativos y solidarios.

El desarrollo tecnológico hace posible que una misma infraestructura tecnológica pueda ser utilizada para prestar varios servicios (convergencia tecnológica y de servicios) para lo cual, la regulación en el proceso de adaptación a esta realidad, debe estar acorde a la evolución tecnológica, que permita regular eficientemente con reglas claras y transparentes los servicios convergentes, optimizando la infraestructura existente con la aplicación de nuevas tecnologías.

Una planificación y proyección ordenadas, a través de una regulación fuerte, clara, transparente y dinámica deben orientar el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en las áreas más desatendidas y fortalecer las existentes, a través de acciones conjuntas del Estado y de la empresa privada, que busquen universalizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

5.6. MARCO CONCEPTUAL

ADUDICACION/ ADJUDICATARIO.- Declaración de que algo pertenece a una persona sea esta natural o jurídica, nacional o extranjera, sobre la cual, previo cumplimiento de las formalidades previstas por la ley recae la adjudicación definitiva de un acto de selección de contratistas²².

ASIMETRIA.- Dentro del proceso de negociación se refiere a reconocer las diferencias que existen en el grado de desarrollo entre los países o empresas negociadoras²³

COMPETENCIA.- Respecto de una empresa o comercio, las que compiten con ella el mercado, régimen de libre competencia²⁴

CONCESIONES.- Es el acto de autoridad soberana por el cual se otorga a un privado llamado “concesionario” determinado derecho o privilegio para explotar un servicio publico casi siempre en régimen de monopolio²⁵.

DESARROLLO ECONOMICO.- Proceso por el que una sociedad cambia su organización económica pasando de un sistema tradicional y estacionario a otro moderno que permite el crecimiento continuado²⁶

GSM.- (Global System for Mobile communications) sistema global de comunicaciones móviles, es un estándar mundial para los teléfonos móviles

²² Inmobiliaria.terr.es/ATREA/public/UCAGlosario.jsp.

²³ www.tlc.gov.ec/glosario.shtml

²⁴ www.dhl.lahora.com.ec/pagina_judicial/PAGINAS/.RO. Mayo 13 del 2005

²⁵ Código de derho mercantil. Año 2002

²⁶ Ibidem

digitales, creado por la CEPT y posteriormente desarrollado por ETSI como estándar para los teléfonos²⁷

INTERCONEXION.- Conexión de las redes de telecomunicaciones utilizadas por el mismo o diferentes operadoras, para intercambio de tráfico de voz y de datos²⁸

OTECEL.- Movistar Ecuador ²⁹

PACIFICTEL.- Empresa de telecomunicaciones del Ecuador empresa dedicada a ofrecer y brindar servicios de telefonía fija en el sector de la Costa Ecuatoriana³⁰

PIB.- Producto interno bruto, es el valor del mercado de todos los bienes y servicios finales producidos en un país durante un periodo determinado³¹

PORTABILIDAD DE NUMERO.- Condición que permite a los usuarios mantener el mismo numero telefónico aun cuando se cambie de operador³²

SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL.- Es un servicio de telecomunicaciones que permite el intercambio bidireccional de trafico de voz en tiempo real entre diferentes usuarios a través de una red de conmutación de circuitos³³

²⁷ Es.wikipedia.org/wiki/GSM

²⁸ www.fly.com.net.co/glosario/html

²⁹ www.movistar.com.ec

³⁰ www.pacifictel.com.ec

³¹ Diccionario de Economía. Ediciones Pirámides 2001

³² Ibidem

³³ www.supertel.gov.ec/telecomunicaciones/t.fija

TICS.- Las tecnologías de la información y las comunicaciones³⁴

6. HIPOTESIS

La industria telefónica incidirá significativamente en el desarrollo económico del país.

7 VARIABLES

7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Análisis de la industria telefónica

7.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desarrollo económico del país.

³⁴ www.supertel.gov.ec/telecomunicaciones/t.fija

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Analisis de la industria telefónica.- El analisis comprende el estudio y evaluación de los servicios de comunicación sistemático para medir el grado de desenvolvimiento que tienen las empresas dentro del área de telecomunicaciones</p>	TELEFONIA FIJA	Políticas	<p>¿Qué políticas utilizan las empresas telefónicas para captar Usuarios en el mercado?</p> <p>¿Conocen los usuarios el servicio que ofrecen cada una de Las operadoras telefónicas? SI () NO () POCO()</p>	<p>Entrevistas a gerentes de las Empresas de telecomunicaciones fijas y Móviles que operan en el Ecuador</p> <p>Encuesta al personal administrativo y operativo de las telefónicas fijas y móviles</p>
	TELEFONIA MOVIL	Actividades	<p>¿Cuál es el volumen de abonados con que cuentan las Empresas telefónicas en la provincia de Manabí? BUENO() REGULAR () EXCELENTE ()</p>	Encuesta estructurada a clientes
	<p>¿ En cuanto a innovación han implantado nuevos sistemas Tecnológicos para operar eficientemente? SI () NO () ALGUNA VEZ ()</p>			
	<p>¿Cómo considera el servicio que brinda la telefonía móvil? EFICIENTE() PESIMO () BUENO () REGULAR ()</p>			

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Desarrollo Económico.-</p> <p>El desarrollo económico es la sumatoria de muchas Variables macroeconómicas que convergen para Producir un efecto de estabilidad, bienestar y desarrollo para la sociedad que disfruta del mismo</p>	<p>Crecimiento de La economía</p>	<p>Contribución al PIB</p> <p>Generación de empleos</p> <p>Aporte fiscal</p> <p>Incidencia en Otros sectores</p>	<p>¿Cuál ha sido el aporte de la industria de telefonía Al PIB Ecuatoriano?</p> <p>¿Cree ud. Que con la introducción de las industrias Telefónicas se ha minimizado la tasa de desempleo en el país?</p> <p>¿Los ingresos tributarios generados por este sector Como agente dinamizador de la economía ha tenido Relevancia económica al fisco ecuatoriano</p> <p>¿Es rentable para el sector de telecomunicaciones La actividad que genera?</p> <p>¿Es productiva la actividad que realiza la empresa de Telecomunicaciones incursionando en otros sectores?</p>	<p>Entrevistas a funcionar del SRI</p> <p>Y Banco Central del Ecuador</p> <p>Observación directa</p>

8. DISEÑO METODOLOGICO

El presente trabajo se basó en la aplicación de un sistema metodológico de procedimiento básico que nos permitió obtener la verdad de este problema, cumplir con los objetivos propuestos y comprobar la hipótesis planteada.

8.1. TIPO DE INVESTIGACION Y TIPO DE ESTUDIO

De acuerdo a la problemática planteada, el tipo de diseño utilizado es:

1.- Investigación de campo.-

Este estudio permitió a través del contacto en forma directa con la realidad, obtener información de acuerdo a los objetivos del proyecto, para esto aplicaremos algunas técnicas de recolección de datos como la encuesta y la entrevista a funcionarios y usuarios de las diferentes empresas de telefonía que operan en el país.

2.- Investigación descriptiva.-

Porque este proceso está dirigido a interpretar los hechos como son en la realidad, lo que permitió elaborar las conclusiones y recomendaciones.

3.- Investigación histórica.-

Porque se tomó como información datos que la empresa tiene en sus archivos, lo cual facilitó para lograr ésta investigación.

4.- Investigación explicativa.- investigación se enfocó a comprobar mediante la explicación de la realidad la hipótesis planteada para el tema de estudio.

8.2. POBLACION Y MUESTRA

n = Muestra

E^2 = Error admisible

N = Población o universo

Usuarios de telefonía móvil y fija en la Provincia del Guayas

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

$$n = \frac{1200}{(0.05)^2 (1200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1200}{3.997}$$

n= 300 Sujetos a investigar provincia del Guayas

Usuarios de telefonía móvil y fija en la Provincia del Manabí

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

$$n = \frac{1100}{(0.05)^2 (1100 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{3.75}$$

n= 293 Sujetos a investigar provincia de Manabí

Usuarios de telefonía móvil y fija en la Provincia de Pichincha

$$n = \frac{N}{\frac{E^2 (N - 1) + 1}{2000}}$$

$$n = \frac{2000}{\frac{(0.05)^2 (2000 - 1) + 1}{5.997}}$$

n= 334 Sujetos a investigar provincia de Pichincha

Usuarios de telefonía móvil y fija en la Provincia de Azuay

$$n = \frac{N}{\frac{E^2 (N - 1) + 1}{1500}}$$

$$n = \frac{1500}{\frac{(0.05)^2 (1500 - 1) + 1}{4.75}}$$

n= 316 Sujetos a investigar provincia de Azuay

Provincias	Número personas a encuestar
Guayas	300
Manabí	293
Pichincha	334
Azuay	316
TOTAL	1243

8.3. METODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

El método en el que se fundamentó la investigación es el método probabilístico que permitió seleccionar a los diferentes sujetos de estudio.

TECNICAS E INSTRUMENTOS

Encuestas, observación y entrevistas estructuradas y no estructuradas mediante la aplicación de cuestionarios y guías de entrevistas respectivamente.

RECURSOS

Los recursos que se emplearon: humanos, técnicos y financieros.

FUENTES DE INFORMACION

Se utilizó información de carácter primaria y secundaria

Primaria.- Se la obtuvo mediante encuestas y entrevistas a Gerentes de las empresas telefónicas, ejecutivos, Personal administrativo y operativo, y usuarios del servicio.

Secundaria.- Bibliografías amplias y especializadas, revistas, documentos, periódicos, libros, boletines, Internet, y otros documentos de información.

8 .4. DISEÑO DE PROCEDIMIENTO

En esta investigación se realizó un análisis combinado cuali- cuantitativo en las empresas PACIFICTEL, Andinatel, Porta, Movistar y Alegro, para aplicar la relación fundamental de las variables.

La información resultante se la procesó de acuerdo a las normas y técnicas de las ciencias estadísticas optando por la tabulación normal porque el tamaño de la muestra es relativo.

La interpretación de los resultados se la realizó partir del análisis con apoyo del marco teórico.

La comprobación de la hipótesis se hará a través del método analítico apoyado en el marco teórico; los datos estadísticos obtenidos se los representó en forma de tablas, cuadros y figuras geométricas.

En base al análisis de los resultados y la comprobación de la hipótesis se decidió las conclusiones que se constituyeron en el eje referencial para las recomendaciones, y la propuesta que se postuló al final de esta investigación.

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE TELEFONIA

PREGUNTA No.1

SECCION 1:

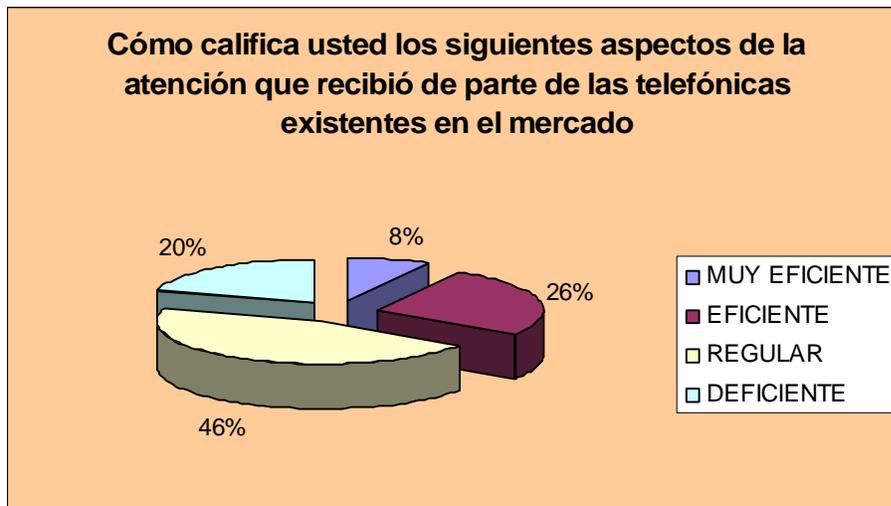
1.- ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos de la atención que recibió de parte de las telefónicas existentes en el mercado?

a).- El servicio de intercomunicación ofrecido por las telefónicas es:

CUADRO No.1

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
MUY EFICIENTE	100	8.05%
EFICIENTE	326	26.33%
REGULAR	564	45.37%
DEFICIENTE	253	20.35%
TOTAL	1243	100.00%

GRÁFICO No.1



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No.1 Y GRÁFICO No. 1

Frente a la interrogante formulada sobre “El servicio de intercomunicación ofrecido por las telefónicas es”.

De 1243 personas encuestadas en las cuatro provincias objeto de nuestra investigación; obtuvimos la siguiente información el 8.05% afirma que es muy eficiente el servicio, mientras un 26.33% afirma que es eficiente, el 26.23% sostiene que es normal y para finalizar tenemos un 45.37% que se mantiene en la posición de que el servicio es deficiente.

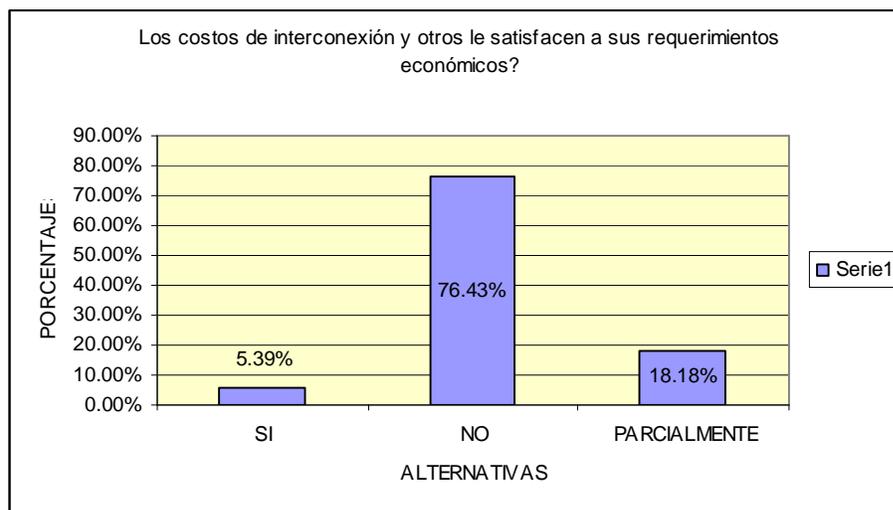
Como podemos analizar el servicio de telefonía es un mercado que no ha sido explotado satisfactoriamente, esto se ha debido a las empresas que han incursionado en esta actividad solo han venido a lucrarse no han prestado atención a satisfacer las necesidades del consumidor. El Consejo Nacional de telecomunicaciones ha tenido que replantear y crear nuevas leyes estipuladas como regulaciones lo que ha obligado a estas a ofrecer un servicio competitivo, lo mismo que ha conllevado a que los usuarios empiecen a sentirse gradualmente satisfechos.

b).- Los costos de interconexión y otros le satisfacen a sus requerimientos económicos?

GRÁFICO No.2

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	67	5.39%
NO	950	76.43%
PARCIALMENTE	226	18.18%
TOTAL	1243	100.00%

GRÁFICO No.2



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No.2 Y GRÁFICO No. 2

Frente a la interrogante formulada sobre “Los costos de interconexión y otros le satisfacen a sus requerimientos económicos?”. Realizada a 1243 personas o usuarios del servicio de telefonía móvil y fija obtuvimos la siguiente información:

67 encuestados representados por el 5.39% afirmaron que si, mientras el 76.43% se inclina por el NO, y para culminar el 18.18% sostiene que parcialmente satisfacen las operadoras telefónicas los costos de interconexión.

Los costos de interconexión son los que incurren al realizar las llamadas, las operadoras telefónicas cobran impuestos de acuerdo a sus políticas e intereses, es decir que los costos son mas económicos siempre y cuando las llamadas sean de la misma operadora, si la llamada se realizar a de una operadora a otra los costos se elevan. Es por esto que los clientes no se sienten satisfechos totalmente con los costos que se les asignan cada vez que realizan llamadas.

d).- Por cuales de las operadoras telefónicas se inclinan en recibir el servicio?

CUADRO No.3

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
TELEFONIA MOVIL	825	66.37%
TELEFONIA FIJA	418	33.63%
TOTAL	1243	100.00%

GRÁFICO No.3



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 3 Y GRÁFICO No. 3

Frente a la interrogante formulada sobre “Por cuales de las operadoras telefónicas se inclinan en recibir el servicio del cuadro y gráfico numero 3. Refleja el resultado de la encuesta realizada a los 1243 usuarios de telefonía fija y móvil; al respecto de ello obtuvimos la siguiente información 825 personas representados por el 66.37% que se inclinan por la opción de telefonía móvil, mientras que el 33.63 se inclina por la telefonía fija

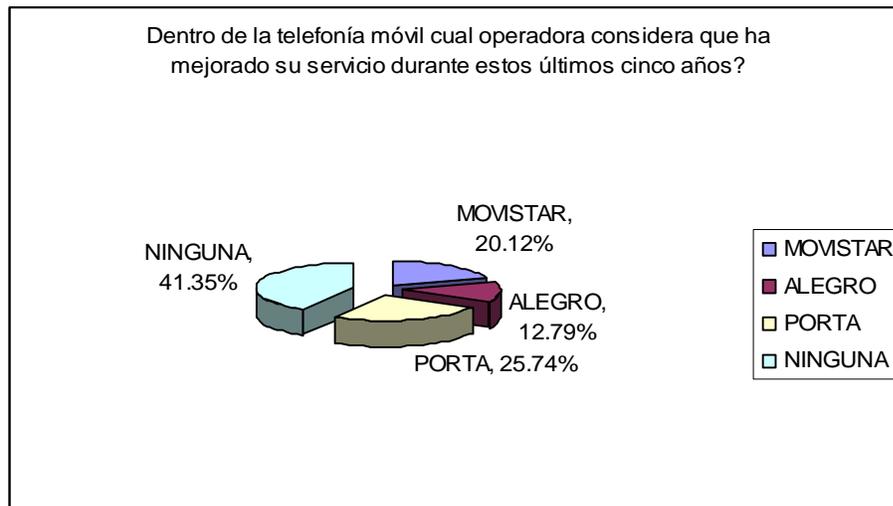
Esto se debe a que la mayoría de personas trabajan, son comerciantes, estudiantes, etc., permanecen el mayor tiempo fuera de sus hogares, razón que los obliga adquirir aparatos de comunicación con tecnología GSM, y el porcentaje minoritario se inclina por empresas de telefonía fija en cuanto son amas de casas, o personas que tienen sus trabajos en lugares fijos, no tienen la necesidad de trasladarse de un lugar a otro.

2.- Dentro de la telefonía móvil cual operadora considera que ha mejorado su servicio durante estos últimos cinco años?

CUADRO No.4

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
MOVISTAR	250	20.12%
ALEGRO	159	12.79%
PORTA	320	25.74%
NINGUNA	514	41.35%
TOTAL	1243	100.00%

GRÁFICO No.4



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 4 Y GRÁFICO No. 4

Frente a la interrogante formulada sobre “Dentro de la telefonía móvil cual operadora considera que ha mejorado su servicio durante estos últimos cinco años” del cuadro y gráfico numero 4.

De los 1243 usuarios encuestados, el 20.12% se inclina por la Operadora (Movistar), seguido del 12.79% elige a Alegro (Telecsa), el 25.74 sostiene que la mejor operadora es porta (Concel) y el 41.35 se inclina por la opción de ninguna.

Haciendo un analisis a esta interrogante de acuerdo a los datos obtenidos, podemos mencionar que la opción de ninguna sobrepasa a las demás, debido al deficiente servicio que han estado ofreciendo las operadoras telefónicas a sus usuarios.

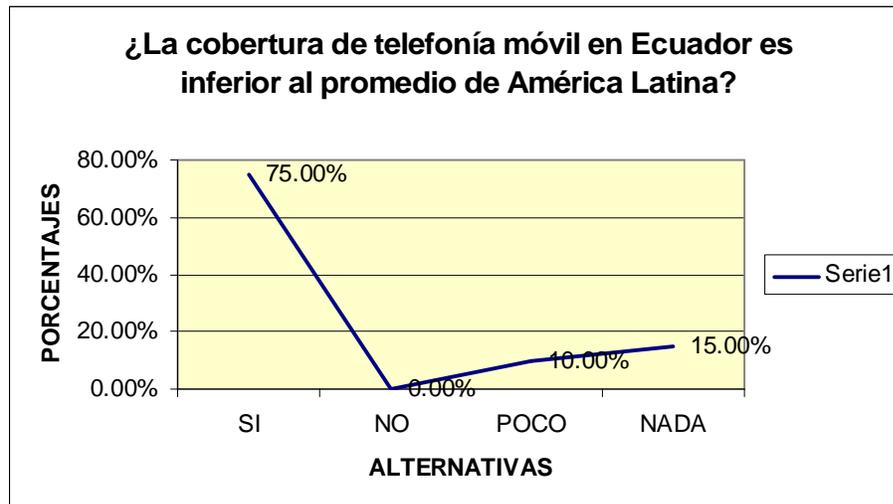
**ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES DE TELEFONIA MÓVIL PORTA,
MOVISTAR Y TELECSA EN LAS PROVINCIAS DE MANABI, GUAYAS,
AZUAY, PICHINCHA**

5.- ¿La cobertura de telefonía móvil en Ecuador es inferior al promedio de América Latina?

CUADRO No.5

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	75	75.00%
NO	0	0.00%
POCO	10	10.00%
NADA	15	15.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.5



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 5
Y GRÁFICO No. 5**

Frente a la interrogante formulada sobre “La cobertura de telefonía móvil en Ecuador es inferior al promedio de América Latina”

De 100 personas encuestadas el 75% se inclina por la opción del si, mientras que el 10% afirma que es poco, y el 15% sostiene que en nada es inferior la telefonía móvil comparada con Latino América.

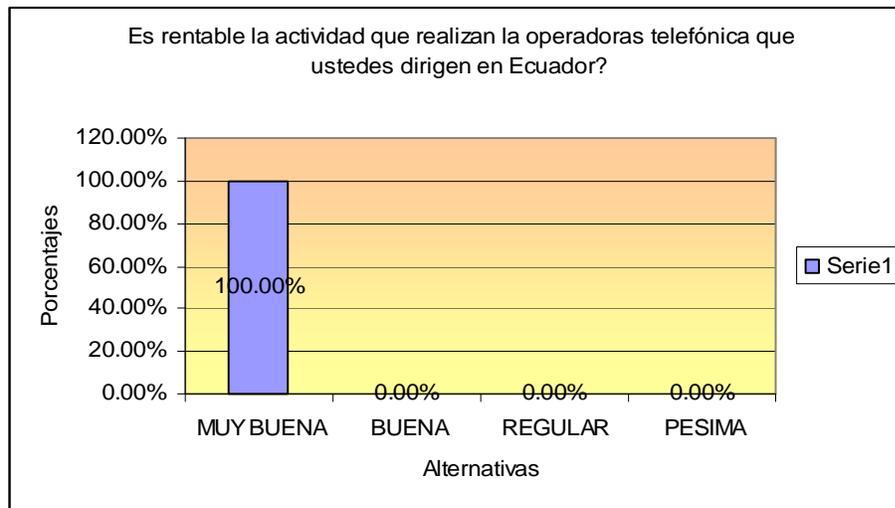
La cobertura telefónica en estos últimos cinco años no ha cubierto las expectativas que ellas mismas crearan en los usuarios. Esto ha hecho que el Ecuador no cuente con un servicio de telefonía igual o mejor que el resto de América Latina.

6.- ¿ Es rentable la actividad que realizan la operadoras telefónica que ustedes dirigen en Ecuador?

CUADRO No.6

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
MUY BUENA	100	100.00%
BUENA	0	0.00%
REGULAR	0	0.00%
PESIMA	0	0.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.6



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 6
Y GRÁFICO No. 6**

Frente a la interrogante formulada sobre sí “Es rentable la actividad que realizan la operadoras telefónica que ustedes dirigen en Ecuador”

De 100 personas encuestadas EL 100% sostiene que si es una actividad rentable. De ello podemos analizar que si bien es cierto las operadoras han tenido uno que otro desacuerdo con el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Gobiernos de turno, y quejas de los usuarios, no es menos cierto que haya percibido grandes rentabilidades, esto es debido a que en el país no hayan habido muchas operadoras telefónicas.

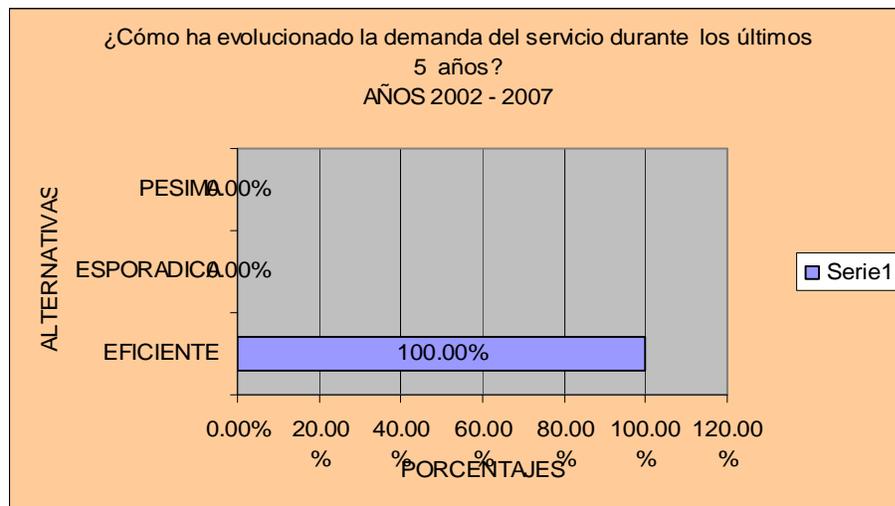
Esta actividad es un negocio redondo para cualquier empresa que incursione en nuestro país mayor aun si ofrece al usuario un servicio de calidad, y crea estrategias para captar una masa del mercado que se encuentra con necesidades insatisfechas.

7.- ¿Cómo ha evolucionado la demanda del servicio durante los últimos 5 años?

CUADRO No.7

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EFICIENTE	100	100.00%
ESPORADICA	0	0.00%
PESIMA	0	0.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.7



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 7 Y GRÁFICO No. 7

Frente a la interrogante formulada sobre sí “Cómo ha evolucionado la demanda del servicio durante los últimos 5 años”

De las 100 personas encuestadas, el 100% en su totalidad afirma que la demanda del servicio ha sido eficiente, es decir que ellos se sienten satisfechos con los millones de abonados que han logrado captar para su empresa.

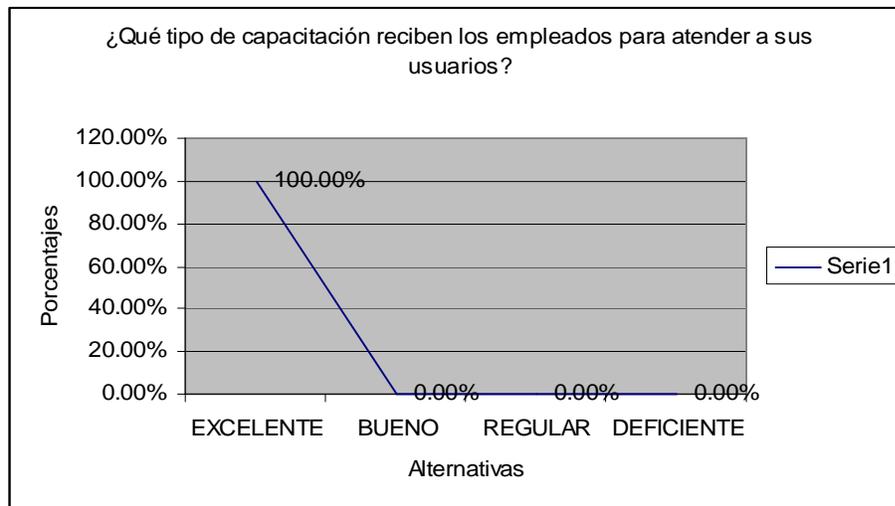
El Ecuador es un país que en sus trece millones de habitantes tienen necesidades por estar comunicados, ha sido un mercado por explotar de los cuales cada operadora ha puesto sus reglas y se ha captado el mayor número de abonados. Porta tiene alrededor de los 6.5 millones mientras que movistar según datos de la misma sus abonados serian aproximadamente 5 millones, y Telecsa que es el tercero en competencia tendría la diferencia. Hay que acotar que con el Gobierno de Correa esto tiene tendencias a invertirse porque el presidente obliga para el 2008 que las empresas publicas usen el servicio de telecomunicaciones de Telecsa.

8.- ¿El tipo de capacitación que reciben los empleados para atender a sus usuarios, es ?

CUADRO No.8

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EXCELENTE	100	100.00%
BUENO	0	0.00%
REGULAR	0	0.00%
DEFICIENTE	0	0.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No: 8



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 8
Y GRÁFICO No. 8**

Frente a la interrogante formulada sobre sí “El tipo de capacitación que reciben los empleados para atender a sus usuarios, es”

De los 100 encuestados el 100% sostiene que la capacitación que reciben sus empleados para atender a los usuarios es excelente.

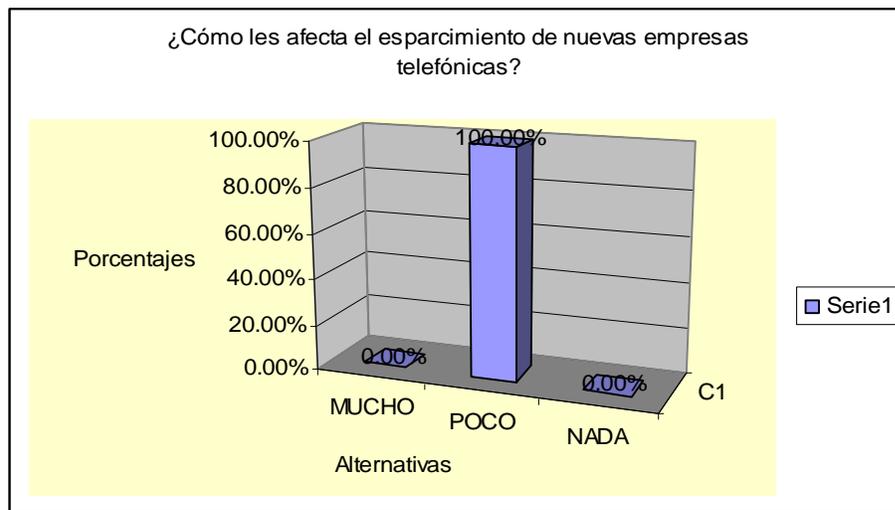
Las operadoras telefónicas móviles se preocupan constantemente por contar con personal calificado, capacitado y con ganas de superación, bien motivados.

9.- ¿Cómo les afecta el esparcimiento de nuevas empresas telefónicas?

CUADRO No.9

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
MUCHO	0	0.00%
POCO	100	100.00%
NADA	0	0.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.9



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 9
Y GRÁFICO No. 9**

Frente a la interrogante formulada sobre sí “Cómo les afecta el esparcimiento de nuevas empresas telefónicas”

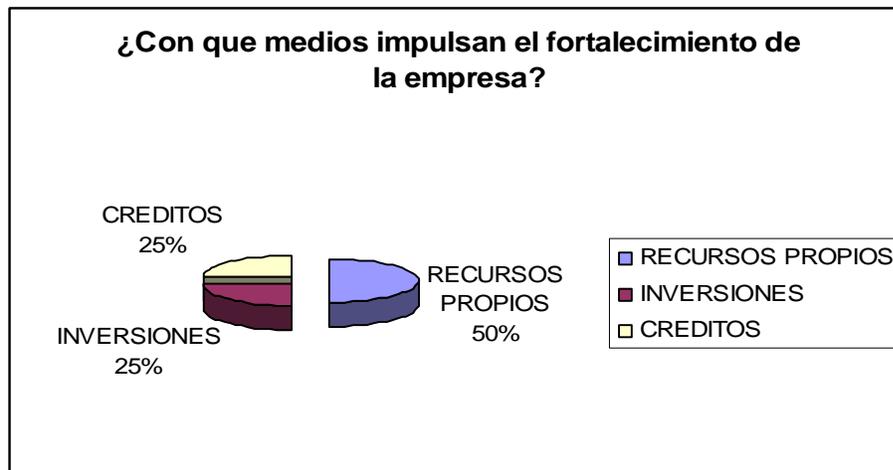
De los 100 encuestados el 100% se inclinan por la opción POCO. Si consideran que les afectaría tener competidores, pero sostienen que es cuestión de crear estrategias, políticas para mejorar ello como empresa e impedir que la nueva o nuevas empresas les absorban el cupo de usuarios que han logrado mantener por años.

10.- ¿Con que medios impulsan el fortalecimiento de la empresa?

CUADRO No.10

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
RECURSOS PROPIOS	50	50.00%
INVERSIONES	25	25.00%
CREDITOS	25	25.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.10



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 10
Y GRÁFICO No. 10**

Frente a la interrogante formulada sobre sí “Con que medios impulsan el fortalecimiento de la empresa”

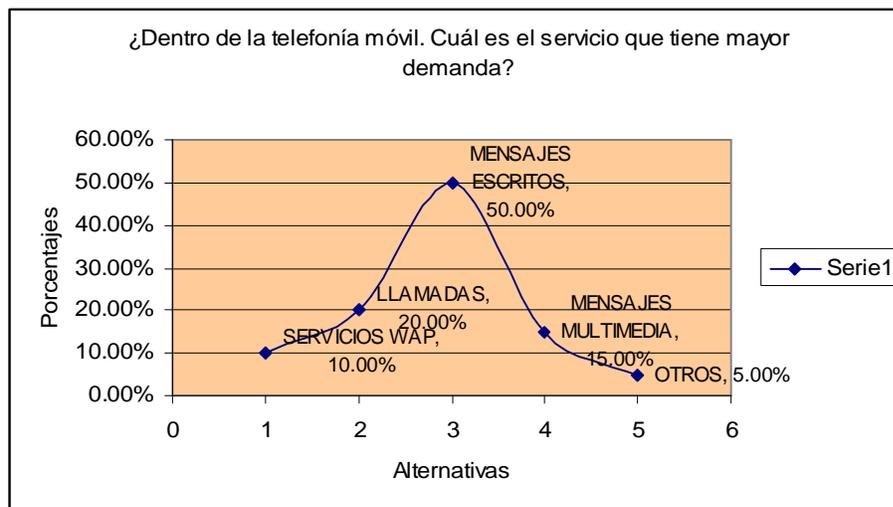
De 100 Gerentes que fueron encuestados obtuvimos la siguiente información: El 50% afirman impulsar el fortalecimiento económico de su empresa con recursos propios o sus capitales, mientras existe un 25% que se inclina por las Inversiones, y para finalizar tenemos el otro 25% que sostienen mantener su nivel económico mediante créditos a instituciones financieras.

11.- ¿Dentro de la telefonía móvil.Cuál es el servicio que tiene mayor demanda?

CUADRO No.11

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SERVICIOS WAP	10	10.00%
LLAMADAS	20	20.00%
MENSAJES ESCRITOS	50	50.00%
MENSAJES MULTIMEDIA	15	15.00%
OTROS	5	5.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.11



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 11
Y GRÁFICO No. 11**

Frente a la interrogante formulada sobre sí “Dentro de la telefonía móvil. Cuál es el servicio que tiene mayor demanda”

De los 100 encuestados el 10% se inclina por la opción servicios wap’s, el 20% llamadas, seguido del 50% mensajes escritos, el 15% mensajes multimedia, y otros servicios con el 5%.

La operadora porta ha registrado en estos últimos dos años mayor uso del servicio mensajes escritos, debido a que tiene un gran número de abonados que por sus edades están dentro de la adolescencia, y otros que eligen este servicio por el costo que genera.

12.- ¿Las operadoras telefónicas cumplen con las disposiciones legales que impone la Superintendencia de Telecomunicaciones?

CUADRO No.12

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	35	35.00%
NO	0	0.00%
POCO	56	56.00%
NADA	9	9.00%
TOTAL	100	100.00%

GRÁFICO No.12



FUENTE: Encuestas realizadas

ELABORACION: Autores de tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUADRO No. 12

Y GRÁFICO No. 12

Frente a la interrogante formulada sobre sí “Dentro de la telefonía móvil.Cuál es el servicio que tiene mayor demanda”

De los 100 encuestados el 10% se inclina por la opción servicios wap’s, el 20% llamadas, seguido del 50% mensajes escritos, el 15% mensajes multimedia, y otros servicios con el 5%.

9. CONCLUSIONES

DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE INVESTIGACION SE DEFINEN LAS SIGUIENTES CONCLUSIONES:

- La telefonía móvil, la fija, la transmisión de datos y el acceso a la Internet es uno de los sectores que crece 26% constantemente y en cuyo futuro se vislumbra una tendencia al alza.
- La telefonía móvil ha duplicado en número de usuarios 64% a la telefonía fija, porque esta no ha podido ofrecer el servicio a amplios sectores (agricultores) que están fuera de área de cobertura por las operadoras telefonía fija los mismos que permanecieron incomunicados con el resto del país y del mundo.
- La telefonía celular diversificó el servicio, puso en práctica el uso de tarjetas de prepago que van desde \$2 hasta \$20, a lo que se ha sumado la cantidad de modernos aparatos que atraen la atención del cliente.
- Este sector ha reflejado mala administración por la injerencia política, debido a los intereses de grupos económicos y empresariales,
- El poco desarrollo de la telefonía fija esta dada fundamentalmente, por la falta de competencia efectiva, y por la falta de visión y proyección de los directivos de estas empresas, que no han sabido establecer políticas de planificación y desarrollo acordes a la evolución tecnológica de los mercados que puedan agregar valor al servicio para hacerle atractiva

- La situación actual del sector es el resultado de las políticas implantadas por los gobiernos anteriores, así como de la gestión de las autoridades a cuyo cargo ha estado en años pasados el control y la regulación de las telecomunicaciones

10. RECOMENDACIONES

El trabajo de investigación realizado y de acuerdo al criterio de los autores por el proceso de análisis de información se determina las siguientes recomendaciones:

- Garantizar a la sociedad ecuatoriana que los servicios de telecomunicaciones, sean eficientes, efectivos, competitivos y orientados a lograr el bien común, con especial énfasis para los grupos sociales vulnerables.
- Fomentar el desarrollo y uso eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones mediante la utilización del concepto de convergencia tecnológica y de servicios como un mecanismo de optimización de recursos.
- Incentivar la inversión privada y pública dirigida al desarrollo del servicio y acceso universal para garantizar el derecho de la población a disponer de comunicaciones dentro de un marco justo, equitativo y solidario.
- Que los entes reguladores de telecomunicaciones les pongas reglas fijas y rígidas a las operadora móviles para que no abusen económicamente de los usuarios.
- Permitir que ingresen operadoras telefónicas a competir con servicio, calidad, y con responsabilidad tributaria.

11. PROPUESTA

“APLICACIÓN DE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS PARA EL MEJORAMIENTO ECONOMICO QUE OFRECE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR”

11.1. JUSTIFICACIÓN

Concluida la investigación se ha podido determinar una serie de errores y falencias que se han presentado especialmente en quienes administran las empresas de telefonía fija y móvil en el Ecuador, en primera instancia por las malas políticas de calidad en el servicio, seguido de los precios escandalosos a la hora de consumir el servicio, como también de la evasión que algunas d estas empresas le han causado al fisco nacional. Lo que en cierta medida ha mermado la calidad del servicio que ofrecen las telefónicas a sus usuarios.

A causa de ello es necesario que se creen estrategias claras sobre los diversos financiamientos y sobre la aplicación de estos en actividades que realmente van a favorecer a los usuarios, las mismas que deben ser cuestionadas y respaldadas según sea el caso por el Gobierno nacional y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Esta propuesta pretende hacer reflexión en cada una de las empresas de telefonía fija y móvil que operan dentro del Ecuador y particularmente de quienes administran el funcionamiento como es la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que sirva como un mecanismo de apoyo para corregir los errores encontrados al final de la investigación, y por ende

mejorar los servicios que se ofrecen y con ello mejorar la imagen e identidad de estas empresas

11.2. FUNDAMENTACIÓN

La evolución tecnológica en el sector de las telecomunicaciones y de las tecnologías de información y comunicaciones exigen a los organismos de regulación y control a adaptarse al mismo ritmo vertiginoso de cambios. El ente regulador debe consolidarse como un regulador fuerte, que estableciendo políticas claras y transparentes, viabilice el desarrollo de la sociedad y la evolución del sector acorde al desarrollo tecnológico y tendencias mundiales

La escasa inversión que existe en la mayor parte de los sectores productivos y particularmente en áreas como las analizadas con anterioridad, es originada en gran medida por las contradicciones entre diferentes disposiciones legales relativas a la determinación de los precios de los servicios de telecomunicaciones. Para proteger y promover la competencia en el sector el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) está facultado para modificar los precios como es el caso de las prácticas predatorias que aplicaron porta y Movistar

Con ello se puede recalcar que el sector de telecomunicaciones todavía tiene espacio para crecer. Pese a que la telefonía móvil es el único servicio de telecomunicaciones con una penetración superior al 50 por ciento, la telefonía fija alcanza solo un 13 por ciento y la provisión de Internet apenas tiene 10,3 por ciento.

11.3. UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA

La propuesta se la desarrollará en las provincias de Guayas, Manabí, Pichincha y Azuay. Tomando en cuenta las empresas estatales y privadas tanto de la telefonía fija y móvil que operan en el Ecuador.

Así mismo se consideraran las instalaciones de los Organismos de control y apoyo como el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), cuya finalidad será la de desarrollar sus actividades económicas tanto en financiamiento como en asistencia técnica.

11.4. FACTIBILIDAD

La propuesta establecida es una pieza clave para el mejoramiento mediante la constitución de espacios tendientes a estimular y facilitar el fenómeno emprendedor y el funcionamiento de microempresas el mismo que tiende a realizarse con suma responsabilidad, porque lo cierto es que no todas las actividades que surgen y se desarrollan tienen potencial real de crecimiento.

Solo es posible establecerlo a partir de un diagnóstico particularizado donde se puedan fijar las posibilidades concretas de expansión, la mejora de la calidad, de la competitividad y la consecuente generación de empleo. Se debe trabajar en la identificación adecuada del potencial individual o grupal de crear una microempresa, sobre todo en aquellos segmentos menos informados y procurar su transformación en sujetos dinámicos, impulsando su gradual "nivelación" y su paulatina inserción o reinserción socioeconómica.

El apoyo institucional debe estar orientado a ayudar a identificar oportunidades, motivar su realización, validar los proyectos en el medio y procurar los recursos necesarios.

Para alcanzar este tipo de objetivos, deben articularse la mayor cantidad de sistemas institucionales posibles tendientes a la formación de sujetos capaces de operar adaptándose a los diferentes sistemas socioculturales que existen dentro de nuestro país. Estos sistemas institucionales tendrán la responsabilidad de identificar los potenciales proyectos individuales, y articular todos los mecanismos de apoyo posibles para que una microempresa en cualquier punto de nuestra geografía, crezca, se fortalezca y aporte a una cultura del trabajo que le devuelva dignidad y multiplique la riqueza.

11.5. OBJETIVOS

11.5.1. OBJETIVO GENERAL

Impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones y uso de las tecnologías de la información y comunicación que estimule la inversión privada y estatal, el uso óptimo de los recursos del Estado

11.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fomentar la participación del sector público y privado en el desarrollo de las telecomunicaciones de los sectores urbano marginal y rural como una contribución al servicio y acceso universales.
- Garantizar a la sociedad ecuatoriana que los servicios de telecomunicaciones, sean eficientes, efectivos, competitivos y orientados a lograr el bien común, con especial énfasis para los grupos sociales vulnerables.
- Fortalecer la normativa, de manera que se permita a las entidades de regulación, administración, ejecución y control ejercer a cabalidad sus funciones, consolidándose como entes independientes en sus actividades.
- Evaluar los precios pactados entre las empresas telefónicas que intervienen directamente con el usuario.

11.6. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

ACTIVIDADES

Planificar el desarrollo de las telecomunicaciones en forma integrada con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de tal manera que se constituyan en una herramienta efectiva para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad ecuatoriana.

Fomentar el desarrollo y uso eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones mediante la utilización del concepto de convergencia tecnológica y de servicios como un mecanismo de optimización de recursos.

MARCO LEGAL Y REGULACIÓN.-

Establecer y adecuar la regulación acorde con los avances tecnológicos, desarrollo de nuevos servicios, redes y tecnologías de la información y comunicación (TIC's), uso óptimo de los recursos del Estado, que estimule la inversión y que permita el acceso de la población a la sociedad de la información con características de equidad social y solidaridad nacional.

La regulación del sector de telecomunicaciones ha pasado por distintas etapas, desde una regulación dependiente de la tecnología, hasta una orientada a los servicios, todas ligadas a los avances tecnológicos del sector y a la introducción de los nuevos servicios y tecnologías que prestan los operadores a los usuarios finales. El marco regulatorio presente establece éstos lineamientos, pero es necesario que el mismo cambie sustancialmente

a través de reformas y nuevos planteamientos acordes al desarrollo de la sociedad y de la tecnología.

Solo una regulación fuerte, eficiente, clara y transparente acorde a los avances tecnológicos, en un marco de seguridad jurídica, podrá viabilizar el desarrollo del sector con el fin de disponer de servicios de calidad a precios razonables; podrá atraer a inversionistas tanto nacionales como internacionales que se enmarquen dentro de una libre y leal competencia, sin descuidar el sentido social para llegar a los sectores más vulnerables de la sociedad.

La evolución tecnológica actual exige del ente regulador políticas y acciones rápidas que permitan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, velar por el correcto desenvolvimiento de la competencia a través de una Ley de Competencia, que le ayudarán a optimizar el uso de sus recursos naturales limitados, así como el uso de la infraestructura, orientándola hacia la convergencia de servicios, y hacia la inversión en sectores menos atendidos a través de acciones conjuntas entre el Estado y los operadores de servicios.

Promover programas y proyectos de inversión para incrementar la infraestructura de las Tecnologías de Información y Comunicación, que contribuyan al desarrollo social y económico, asegurando que las soluciones se enmarquen dentro de normativas y estándares justos, equitativos y solidarios.

El desarrollo tecnológico hace posible que una misma infraestructura tecnológica pueda ser utilizada para prestar varios servicios (convergencia tecnológica y de servicios) para lo cual, la regulación en el proceso de

adaptación a esta realidad, debe estar acorde a la evolución tecnológica, que permita regular eficientemente con reglas claras y transparentes los servicios convergentes, optimizando la infraestructura existente con la aplicación de nuevas tecnologías.

Una planificación y proyección ordenadas, a través de una regulación fuerte, clara, transparente y dinámica deben orientar el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en las áreas más desatendidas y fortalecer las existentes, a través de acciones conjuntas del Estado y de la empresa privada, que busquen universalizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Conseguido este propósito se debe encuestar a los dueños, gerentes y funcionarios de las empresas de telefonía fija y móvil que operan dentro de las provincias sujetas a nuestra investigación, posteriormente encontrar maneras de publicitar las nuevas reglamentaciones que los organismos de control emitan para mejorar la calidad del servicio ofertado por estas empresas.

11.7. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos son el Estado que maneja las empresas de telefonía fija y las operadoras Telefónica, Conecel, Telecsa S.A. y usuarios que demanden del servicio a nivel del país.

11.8. RECURSOS

- **HUMANOS**

El Estado ecuatoriano

Dueños empresas de telefonía fija

Directores de Organismos de control de Telecomunicaciones

Dos investigadores

- **MATERIALES**

Suministros y útiles de oficina

Imprenta y reproducción

Copias

Computadora

- **TECNICOS**

Reunión con Directores de Consejo Nacional de Telecomunicaciones

Talleres de capacitación y evaluación

Internet

11.9. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

ACTIVIDADES	MESES					
	1	2	3	4	5	6
Reunión con Autoridades del Consejo Nacional Telecomunicaciones del Ecuador	■	■				
Entrevista a gerentes de empresas telefónicas móviles que operen dentro de Ecuador			■			
Encuestas a usuarios que demandan el servicio				■		
Analisis de la propuesta en ejecución					■	■
Evaluación de la propuesta				■		

11.10. PRESUPUESTO

DETALLE	TOTAL USD.
Movilización para visita a entidades	200.00
Contratación de profesional especializado	200.00
Capacitación a involucrados	100.00
Gasto de personal	120.00
Refrigerios	100.00
Otros	120.00
TOTAL	840.00

11.11. IMPACTO

Con la aplicación de esta propuesta se espera que los interesados logren mejorar la calidad del servicio de telefonía que hace décadas vienen ofreciendo a los usuarios ecuatorianos., estos cambios los pueden lograr mediante regulaciones acordes a los intereses de ambos es decir empresarios y usuarios. Mejorar el servicio de conectividad, el precio del servicio, no monopolizar el mercado utilizando políticas desleales, entre otros.

La productividad y el desarrollo económico de esta industria la pueden lograr mejorando la capacidad productiva, optimizando los recursos humanos y tecnológicos.

Una vez conseguido este fin se pretende que se complete el círculo virtuoso de crecimiento en donde se creen nuevas y mejores políticas de precios, vinculados a un mercado de consumidores creciente en donde entren a operar más empresas que ofrezcan el servicio ideal para mejorar la economía del país y de sus ciudadanos.

Los resultados de la aplicación se medirán en práctica en que se vayan poniendo en marcha los programas y reglamentaciones estratégicas, ya que de no hacerlo el impacto sería tal y cual como sigue, peor aun, las consecuencias se ahondarán más y más, y por ende los resultados de esta y el impacto es muy positivo para quienes son objeto de nuestra investigación, con el fin de fortalecer a la industria telefónica y el desarrollo económico que converge en unos de los porcentajes que intervienen en Producto Interno Bruto de nuestro país, para lograr una economía desarrollada en vías de globalización, y tecnología ponderada.

11.12. EVALUACIÓN

Esta debe de realizarla cada una de las entidades colaboradoras de acuerdo a sus respectivos proyectos, fiscalizando la labor a realizarse, los recursos implementados, que se den las respectivas capacitaciones, y regulaciones por parte del Consejo Nacional de Telecomunicaciones con la ayuda del gobierno, y el Ministerio de Economía, y que el financiamiento que se obtenga sea destinado para los fines señalados y la concordancia a la capacitación brindada.

12. BIBLIOGRAFIA.-

CAMINO AL FUTURO, Gates Bill, 1995.

CONSULTORIAS, New Paradigm Learning Corporation, 2006.

DICCIONARIO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, J.M. Rosemberg, 1997

DICCIONARIO DE ECONOMÍA. Ediciones Pirámides 2001

ECUADOR CRISIS Y CRECIMIENTO, Sierra Enrique y Padilla Oswaldo,
1996

Ecuador S. XXI: Ecología hacia un desarrollo sostenible. Año 2000

EL DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE: Avance sobre informe
Brundtland (Edic. Unidas); Mundo sin fin: Economía medio ambiente y
desarrollo sustentable.

HARVARD BUSINESS REVIEW, Harvard Business School, 2000

INFORMACION ESTADISTICA MENSUAL, Banco Central del Ecuador,
2002

INTRODUCCION A LA MICROECONOMIA, Sloman John, 1998

MACROECONOMIA, Parkin Michael, 1996

MICROECONOMIA, Parkin Michael, 1997

PARKIN MICHAEL. Macroeconomía. Año 2003

Reglamento General de Telecomunicaciones del Ecuador. Año 1971

SIERRA ENRIQUE Y PADILLA OSWALDO. Ecuador Crisis y Crecimiento.
Año 2004

SLOMAN JHON. Introducción a la microeconomía 2003

SOLINES JUAN CARLOS. PRESIDENTE DEL CONATEL. Año 2007 World
Resources 1998-1999

www.google.com

www.altavista.com

www.monografias.com

www.pacifictel.com

www.porta.net.ec

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE TELEFONIA

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre “ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS”, para lo cual solicito a usted su colaboración, misma que servirá para el desarrollo de esta investigación.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta con la que esté de acuerdo, se le pide de la manera más atenta que no deje ninguna respuesta sin responder de acuerdo a la sección que usted vaya a evaluar.

SECCION 1:

1.- ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos de la atención que recibió de parte de las telefónicas existentes en el mercado?

a).- El servicio de intercomunicación ofrecido por las telefónicas es:

MUY EFICIENTE () EFICIENTE () REGULAR ()
DEFICIENTE ()

b).- Los costos de interconexión y otros le satisfacen a sus requerimientos económicos?

SI () NO () PARCIALMENTE ()

d).- Por cuales de las operadoras telefónicas se inclinan en recibir el servicio?

TELEFONIA MOVIL () TELEFONIA
CONVENCIONAL ()

2. ¿Está de acuerdo con los costos que generan del servicio que ofrecen las operadoras telefónicas?

SI () NO () PARCIALMENTE ()

3.- Dentro de la telefonía móvil cual operadora considera que ha mejorado su servicio durante estos últimos cinco años?

MOVISTAR () ALEGRO () PORTA () OTROS
()

GRACIAS POR SU COLABORACION!

UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE TELEFONIA MÓVIL PORTA

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre “ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS”, para lo cual solicito a usted su colaboración, misma que servirá para el desarrollo de esta investigación.

Cabe mencionar que esta investigación tendrá fines estrictamente académicos.

1.- ¿La cobertura de telefonía fija en Ecuador es inferior al promedio de América Latina?

SI () NO () POCO () NADA ()

2.- ¿ Es rentable la actividad que realizan la operadoras telefónica que ustedes dirigen en Ecuador?

MUY BUENA () BUENA () REGULAR () PESIMA ()

3.- ¿Cómo ha evolucionado la demanda del servicio durante los últimos 5 años?

PESIMA () ESPORÁDICA ()
EFICIENTE ()

4.-Han logrado captar mayor demanda del servicio durante estos últimos cinco años?

MUCHO () POCO () NADA ()

5.- ¿Qué tipo de capacitación reciben los empleados para atender a sus usuarios?

EXCELENTE () BUENO () REGULAR () DEFICIENTE ()

6.- ¿Cómo les afecta el esparcimiento de nuevas empresas telefónicas?

MUCHO () POCO () NADA ()

7.- ¿Con que medios impulsan el fortalecimiento de la empresa?

RECURSOS PROPIOS () INVERSIONES () CREDITOS ()

8.- ¿Cuál es el servicio que tiene mayor demanda?

SERVICIOS WAP () LLAMADAS () MENSAJES ESCRITOS ()

MENSAJES MULTIMEDIA () OTROS ()

9.- ¿Comunica oportunamente los cambios de sus decisiones a sus colaboradores?

SI () NO () A VECES ()

10.- ¿La operadora telefónica Porta cumple con las disposiciones legales que impone la Superintendencia de Telecomunicaciones?

SI () NO () POCO () NADA ()

11.- ¿Alguna vez han recibido multas o sanciones por ofrecer un servicio deficiente a los usuarios de planes post pagos y prepago?

POCO () MUCHO () NADA ()

12.- ¿La empresa CONECEL otorga a sus clientes garantía por daños y perjuicios en servicios ofrecidos?

SI ()

NO ()

PARCIALMENTE ()

13. ¿Cómo estiman ustedes la evolución que se dado en estos últimos cinco años, y que piensan de las operadoras que compiten por un mismo nicho en el mercado?.

EXITOSA ()

NORMAL ()

REGULAR ()

PESIMA ()

GRACIAS POR SU COLABORACION!

UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE TELEFONIA MÓVIL MOVISTAR

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre “ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS”, para lo cual solicito a usted su colaboración, misma que servirá para el desarrollo de esta investigación.

Cabe mencionar que esta investigación tendrá fines estrictamente académicos.

1.- ¿Qué tiempo vienen ofreciendo el servicio de telefonía celular en el mercado ecuatoriano?

CINCO AÑOS () DIEZ AÑOS () CATORCE AÑOS () MÁS ()

2.- ¿ Es rentable para Movistar el captar solo un 35% de los usuarios en el Ecuador?

MUY BUENA () BUENA () REGULAR () PESIMA ()

3.- ¿Cómo ha evolucionado la demanda del servicio durante los últimos 5 años?

PESIMA () ESPORÁDICA ()
EFICIENTE ()

4.-Han logrado captar mayor demanda del servicio durante estos últimos cinco años?

MUCHO () POCO () NADA ()

5.- ¿Qué tipo de capacitación reciben los empleados para atender a sus usuarios?

EXCELENTE () BUENO () REGULAR () DEFICIENTE ()

6.- ¿Cómo les afecta el esparcimiento de nuevas empresas telefónicas?

MUCHO () POCO () NADA ()

7.- ¿Con que medios impulsan el fortalecimiento de la empresa?

RECURSOS PROPIOS () INVERSIONES () CREDITOS ()

8.- ¿Cuál es el servicio que tiene mayor demanda?

SERVICIOS WAP () LLAMADAS () MENSAJES ESCRITOS ()

MENSAJES MULTIMEDIA () OTROS ()

9.- ¿Comunica oportunamente los cambios de sus decisiones a sus colaboradores?

SI () NO () A VECES ()

GRACIAS POR SU COLABORACION!

**UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES DE TELEFONIA FIJA

ANDINATEL, PACIFICTEL, ETAPA

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información sobre “ANALISIS DE LA INDUSTRIA TELEFONICA EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS”, para lo cual solicito a usted su colaboración, misma que servirá para el desarrollo de esta investigación.

Cabe mencionar que esta investigación tendrá fines estrictamente académicos

1.- ¿La cobertura de telefonía fija en Ecuador es inferior al promedio de América Latina?

SI () NO () POCO () NADA
()

2.- ¿Han logrado implantar cambios tecnológicos que beneficien a los usuarios de telefonía fija en el país?

SI () NO () POCO () NADA
()

3.- ¿De las tres operadoras fijas, cual considera que se ha manejado eficientemente durante estos últimos cinco años?

ANDINATEL () PACIFICTEL () ETAPA () OTRAS
()

4.- ¿ha beneficiado a las operadoras fijas las Regulaciones que a aplicado la Superintendencia de Telecomunicaciones?

SI () NO () NADA

()

5.- ¿Consideran beneficioso privatizar el servicio de telefonía fija a usuarios que demanden el servicio?

EXCELENTE () BUENO () REGULAR () DEFICIENTE ()

6.- Como aplican los incentivos de cobros para minimizar la cartera de crédito vencida?

TRAJETA DE CREDITOS () CORTE DEFINITIVO LINEA () OTROS ()

GRACIAS POR SU COLABORACION!